

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengangkutan adalah usaha dan kegiatan membawa atau mengangkut manusia dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan.<sup>1</sup> Tujuan diciptakannya pengangkutan adalah untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Jenis angkutan dibagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, transportasi air, dan transportasi udara. Transportasi udara merupakan sarana perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan sarana atau media udara. Salah satu jenis transportasi udara adalah pesawat terbang.

Pesawat terbang merupakan jenis angkutan udara yang sering digunakan oleh masyarakat. Pesawat terbang merupakan salah satu jenis angkutan udara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (selanjutnya disebut sebagai UU Penerbangan) pada Pasal 1 ayat (13) UU Penerbangan mendefinisikan pengertian angkutan udara adalah “kegiatan membawa penumpang, cargo, dan/atau pos menggunakan pesawat udara dari satu bandara ke bandara tujuan”.

Pengangkutan merupakan bagian dari perjanjian yang melahirkan hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang. Akibat dari adanya pengangkutan yakni menimbulkan perjanjian mengenai hak-hak maupun kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak yang melakukan perjanjian tersebut.

---

<sup>1</sup> Andrianysah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*, Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, Jakarta, 2014, hlm.1

Dimana pihak pengangkut menyanggupi untuk melakukan kegiatan pengangkutan manusia dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan, sedangkan pihak penumpang menyanggupi untuk membayar biaya jasa pengangkutan.<sup>2</sup>

Pengangkutan udara dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian pengangkutan terdiri dari 2 (dua) pihak, yaitu pihak pengangkut sebagai penyedia jasa transportasi penerbangan atau maskapai penerbangan dan pihak penumpang sebagai pengguna jasa transportasi penerbangan.<sup>3</sup> Perjanjian inilah yang kemudian tercantum dalam tiket atau dokumen pengangkut sebagai bukti yang secara tidak langsung mengandung beberapa aturan yang telah disepakati antara pengangkut dengan penumpang.<sup>4</sup> Perjanjian ini mengikat sejak penumpang membayar biaya pengangkutan.

Penumpang yang menggunakan jasa transportasi penerbangan dapat dikategorikan sebagai konsumen. Sebagaimana ketentuannya dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UU Perlindungan Konsumen) mendefinisikan pengertian konsumen “konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik digunakan untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain serta tidak untuk diperjualbelikan”.

---

<sup>2</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 2

<sup>3</sup> Vermonita Dwi Caturjayanti, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran”, *Jurnal Media Iuris*, Edisi Vol. 3, No. 2, 2020, hlm. 2

<sup>4</sup> Ashar Sinilele, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar”, *Al-Daulah Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, Edisi Vol. 5, No. 2, 2016, hlm. 199

Salah satu kasus yang dialami oleh penumpang adalah terjadinya perubahan lokasi bandara kedatangan oleh pihak pengangkut secara sepihak dan tanpa adanya kompensasi ganti kerugian atau istilah lain disebut *refund* kepada penumpang.<sup>5</sup> Dalam kasus perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh pengangkut tidak hanya berhenti sampai disitu saja, melainkan penumpang tidak mendapatkan kompensasi ganti kerugian atau *refund* yang tentu akan merugikan hak-hak yang seharusnya didapatkan.

Permasalahan yang menjadi sorotan dalam penelitian ini adalah PT Citilink Indonesia (selanjutnya disebut pengangkut/pelaku usaha) melakukan perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak. Dalam hal penyelesaian permasalahan ini tidak terlaksana dengan baik yaitu dalam hal pemenuhan kewajiban berupa tanggung jawab pengangkut kepada penumpang atas terjadinya perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak. Seperti kasus yang dialami Nona Angie Nabila Syahrani (selanjutnya disebut sebagai penumpang/konsumen) sebagai salah satu pemesan tiket pesawat maskapai Citilink QG-1105.

Berdasarkan keterangan penumpang tersebut di atas bahwa ia hanya menerima pemberitahuan pembatalan jadwal penerbangan lewat e-mail yang berbunyi: “Citilink telah mengubah lokasi bandara kedatangan anda. Yth. Angie Nabila Syahrani, penerbangan anda dengan Citilink dari Jakarta ke Yogyakarta pada Minggu, 21 April 2024, 09:55 akan tiba di bandara yang berbeda karena alasan operasional. Mohon lihat detail penerbangan baru anda di bawah ini”. Bahwa

---

<sup>5</sup> Budimah, “Pembatalan Tiket Oleh Calon Penumpang Maskapai Penerbangan di Indonesia”, *Maleo Law Journal*, Edisi Vol. 2, No. 1, 2018, hlm. 19

penumpang telah mengkonfirmasi terkait kompensasi atau ganti kerugian ke *officer center* maskapai Citilink akibat perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak, namun tetap tidak ada upaya yang dilakukan oleh pengangkut.<sup>6</sup>

Faktanya permasalahan di atas tidak mendapatkan tindakan lebih lanjut dari pengangkut untuk memberikan kompensasi ganti rugi kepada penumpang. Hal ini tentu saja membuat penumpang merasa dirugikan haknya atas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh pengangkut. Kasus di atas secara tidak langsung melanggar hak-hak penumpang dalam hal kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami, seperti hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan.<sup>7</sup> Sehingga penumpang berhak untuk mendapatkan pertanggungjawaban atau kompensasi ganti kerugian dari pengangkut akibat terjadinya kelalaian, pelanggaran dan kerugian yang diderita oleh penumpang.

Perlindungan konsumen berlaku bagi siapa saja yang bertindak sebagai konsumen. Dengan demikian konsumen perlu dilindungi atas hak-hak sebagaimana mestinya agar tercegah dari perbuatan sewenang-wenang dalam melakukan transaksi apapun yang dilakukan pelaku usaha.<sup>8</sup> Saat ini banyak sekali kasus konsumen menjadi pihak yang dilemahkan atas hak-haknya. Sehingga konsumen merasa tidak aman dan ketidaksetaraan kedudukan di mata hukum. Dengan adanya perlindungan konsumen ini diharapkan konsumen memiliki

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Angie Nabila Syahrani, Penumpang, di Yogyakarta, 21 April 2024.

<sup>7</sup> Rizka Amelia, "Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Maskapai Penerbangan Lion Air Terkait Hak Atas Informasi Yang Benar dan Jelas (Studi Kasus Putusan No. 441/Pdt.G/2023/PN/Jkt.Pst)", *Lex Jurnalica*, Edisi Vol. 15, No. 3, 2018, hlm. 2

<sup>8</sup> Vermonita Dwi Caturjayanti, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran", *Jurnal Media Iuris*, Edisi Vol. 3, No. 2, 2020, hlm. 3

tameng sebagai pelindung dan pengaman dari perbuatan kesewenang-wenangan pelaku usaha.<sup>9</sup>

Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara (selanjutnya disebut Permenhub tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara) menjelaskan pengertian dari tanggung jawab pengangkut “adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang maupun pihak ketiga”.

Kasus perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak yang dialami oleh penumpang ini, jika merujuk pada norma dan kaidah hukum yang berlaku di negara kita, maka pengangkut telah melanggar norma dan kaidah hukum yang ada. Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “perlindungan konsumen harus berdasarkan pada asas kemanfaatan, asas keadilan, asas keseimbangan, asas kenyamanan dan perlindungan konsumen serta asas kepastian hukum”. Hal ini juga melanggar Pasal 146 UU Penerbangan yang menyatakan “bahwa pengangkut berkewajiban atas kerugian yang disebabkan oleh delay pada pengangkutan penumpang, bagasi atau kargo, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional”.

Pasal 2 Permenhub tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara menjelaskan mengenai pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara

---

<sup>9</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 19

berkewajiban bertanggung jawab atas kerugian atas terjadinya penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, cedera maupun luka-luka, bagasi kabin yang hilang atau rusak, barang bawaan dan cargo yang dimuat hilang, musnah atau rusak, *delay*/penundaan penerbangan dan kerugian pihak ketiga. Kemudian pada Pasal 13 ayat (1) Permenhub tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara menyatakan membebaskan kewajiban pengangkut atas penderitaan yang dialami penumpang akibat *delay*/penundaan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.<sup>10</sup>

Faktor cuaca yang dimaksud mempengaruhi keselamatan penerbangan adalah seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang yang dibawah standar minimal, dan kecepatan angin yang melebihi standar maksimal yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Sedangkan teknis operasional yang dimaksud adalah bandar udara untuk keberangkatan dan kedatangan tidak dapat digunakan untuk operasional pesawat udara, lingkungan/landasan menuju bandara mengalami kendala seperti retak, banjir atau kebakatan, terjadinya antrian pesawat udara lepas landas, mendarat dan alokasi waktu keberangkatan di bandara, dan adanya keterlambatan pengisian bahan bakar.<sup>11</sup>

Tanggung jawab pengangkut inilah yang menjadi sorotan bagi penumpang yang mengalami perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak. Mengingat dalam hal kewajiban pengangkut adalah memberikan pelayanan yang baik dan aman serta bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada penumpang, maka

---

<sup>10</sup> Wahid Yaurwarin dan Dominggus J. Siwabessy, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan", *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, Edisi Vol. 4, No. 2, 2023, hlm. 3

<sup>11</sup> *Ibid.* hlm. 4

penumpang berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti kerugian terutama kasus dalam objek penelitian ini adalah perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.<sup>12</sup>

Peraturan perundang-undangan telah mengatur sedemikian rupa mengenai tanggung jawab pengangkut untuk mengendalikan dan mengantisipasi terjadinya perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak. Akan tetapi, pada praktiknya masih banyak sekali pengangkut yang belum memberikan hasil yang maksimal dalam hal melindungi hak-hak penumpang selaku konsumen pengguna jasanya.<sup>13</sup> Kondisi inilah mengakibatkan penumpang sering merasa dirugikan atas hak dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam rangka penyelesaian tugas akhir penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas Perubahan Lokasi Bandara Kedatangan secara Sepihak oleh PT Citilink Indonesia”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia?

---

<sup>12</sup> Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit, “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Udara Terhadap Penumpang Yang Mengalami Kehilangan Barang (Studi Pada PT Sriwijaya Airlines)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, 2016, hlm. 5

<sup>13</sup> Annalisa Yahanan Norsuhaida Che Musa dan Kamal Halili Hassan, “Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang”, *Jurnal Mimbar Hukum*, Edisi Vol. 22, No. 2, 2010, hlm. 236

2. Bagaimana bentuk tanggungjawab hukum PT Citilink Indonesia atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggungjawab hukum PT Citilink Indonesia atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan penulis terkait dengan tanggungjawab PT Citilink Indonesia selaku pihak pengangkut atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak yang merugikan pihak penumpang ditinjau dari sudut pandang hukum perdata.

2. Manfaat praktis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada PT Citilink Indonesia sebagai pengangkut dan memberikan perlindungan hukum bagi penumpang tentang penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang dalam kasus perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.

## E. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan, terdapat penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan atau persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Namun, penelitian ini mempunyai permasalahan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Adapun perbedaan tersebut akan dipaparkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

No.	Nama Penulis, Judul dan Instansi Penelitian	Bentuk	Tahun	Fokus Penelitian
1.	Tary Rahma Pratama Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan Dan Perubahan Jadwal Maskapai Penerbangan (Studi Putusan No. 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	Skripsi	2019	Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perlindungan hukum konsumen terhadap jasa penerbangan atas keterlambatan dan perubahan jadwal maskapai penerbangan. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.
2.	Rabin Condro Kristyo Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Yang Mengalami Keterlambatan Atau <i>Delayed</i> Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	Skripsi	2016	Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan udara yang mengalami keterlambatan atau <i>delayed</i> di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia
3.	Hendra Fandi Cipto	Tesis	2010	Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah

	<p>Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Hal Keterlambatan Terbang Dan Keefektifan Sanksi Bagi Maskapai Penerbangan Sebagai Pelaku Usaha</p> <p>Universitas Indonesia</p>			<p>perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara dalam hal keterlambatan terbang dan keefektifan sanksi bagi maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia.</p>
4.	<p>Rafadila Febriana</p> <p>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Bagasi Di PT Kereta Api Indonesia</p> <p>Universitas Islam Indonesia</p>	Skripsi	2023	<p>Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang bagasi di PT Kereta Api Indonesia. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.</p>
5.	<p>Edo Dwi Al Farabi Handoyo</p> <p>Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pemilik Kapal Pengangkut Apabila Terjadi Kerusakan atau Kehilangan Barang Yang Ditimbulkan Akibat Bencana Alam Ditinjau Dari Hukum Pengangkutan Laut</p> <p>Universitas Panca Marga Probolinggo</p>	Skripsi	2022	<p>Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah tanggung jawab hukum terhadap pemilik kapal pengangkut apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang ditimbulkan akibat bencana alam ditinjau dari hukum pengangkutan laut. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.</p>

6.	<p>Susi Rapidawati</p> <p>Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang Dan Barang (Studi Kasus KM Jelatik Ekspres Tujuan Pekanbaru-Selatpanjang)</p> <p>Universitas Islam Riau</p>	Skripsi	2022	<p>Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perlindungan konsumen terhadap jasa transportasi perairan penumpang dan barang. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.</p>
7.	<p>Andra Ramadhan</p> <p>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Maskapai Penerbangan X Akibat Keterangan Data Nama dan Nomor Kursi Pada Boarding Pass Yang Sama Dengan Konsumen Yang Lain Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>Universitas Katolik Parahyangan</p>	Skripsi	2018	<p>Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen maskapai penerbangan x akibat keterangan data nama dan nomor kursi pada boarding pass yang sama dengan konsumen yang lain berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.</p>
8.	<p>Agung Haryo Utomo</p> <p>Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Jasa Penerbangan Domestik (Studi Kasus di Mandala Airlines)</p> <p>Universitas Islam Indonesia</p>	Skripsi	2008	<p>Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat atas keterlambatan jasa penerbangan domestik. Sedangkan fokus penelitian penulis adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.</p>

Penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian terdahulu. Letak perbedaannya adalah bahwa penelitian yang penulis lakukan terfokus pada perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia serta tanggung jawab yang akan dilakukan oleh PT Citilink Indonesia atas perbuatannya yang melakukan perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Perjanjian Pengangkutan Udara**

Definisi perjanjian secara umum diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang mendefinisikan “perjanjian adalah suatu perbuatan satu pihak atau lebih untuk mengikatkan dirinya terhadap pihak yang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338 KUHPerdara mengenai asas kebebasan berkontrak menyatakan bahwa “semua perjanjian yang telah dibuat secara sah maka berlaku bagi undang-undang dan bagi para pihak yang membuatnya”, maknanya adalah para pihak dalam melakukan kontrak atau perjanjian bebas untuk membuat perjanjian, apapun isinya dan bagaimana pun bentuknya asalkan tidak melanggar aturan dan ketentuan yang berlaku maka sah-sah saja jika dilakukan.<sup>14</sup> Kedua pasal tersebut di atas secara tidak langsung memberikan makna bahwasannya akibat hukum dari adanya perjanjian adalah melahirkan suatu kewajiban untuk berbuat maupun tidak berbuat sesuatu.

---

<sup>14</sup> I Wayan Agus Vijayantera, “Kajian Hukum Perdata Terhadap Penggunaan Perjanjian Tidak Tertulis Dalam Kegiatan Bisnis”, *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, Edisi Vol. 6, No. 1, 2020, hlm. 3

Adapun pendapat para ahli yang mendefinisikan pengertian perjanjian. Menurut Subekti, “perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu pihak berjanji kepada pihak lain atau para pihak berjanji untuk melaksanakan suatu hal”.<sup>15</sup> Menurut R. Wirjono Prodjodikoro “perjanjian adalah hubungan hukum yang menyangkut tentang harta benda kekayaan antara para pihak, di mana di satu pihak berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan dari perjanjian tersebut”.<sup>16</sup> Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo “perjanjian adalah suatu hubungan hukum, yang dilakukan antara dua pihak yang lahir dari kesepakatan yang dicapai oleh para pihak mengenai sesuatu hal dan atas perbuatan tersebut akan menimbulkan suatu akibat hukum”.<sup>17</sup> Dari beberapa definisi perjanjian di atas, dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya untuk saling mengikatkan diri serta hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut.<sup>18</sup>

Perjanjian pengangkutan udara merupakan salah satu hal yang mendasari proses berjalannya pengangkutan udara, sehingga menimbulkan hubungan yang erat dengan masalah tanggungjawab dengan pengangkutan udara.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 285

<sup>16</sup> R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Ctk. Ketujuh, Vorkink, Bandung, 1973, hlm. 8

<sup>17</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 118

<sup>18</sup> Rafadila Febriana, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Bagasi Di PT Kereta Api Indonesia”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2023, hlm. 29

<sup>19</sup> E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Ctk. Pertama, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 36

Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian yang proses pengangkutannya melalui transportasi udara seperti pesawat terbang serta melibatkan 2 (dua) pihak yakni pengangkut sebagai penyedia jasa angkutan udara dan penumpang atau pengirim barang sebagai pengguna jasa dan pelayanan angkutan udara.<sup>20</sup> Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (29) UU Penerbangan menyatakan bahwa “perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian yang mengikat antara pihak pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo menggunakan pesawat udara dengan imbalan bayaran berupa biaya angkutan atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain”.

## **2. Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen yang menjadi pedoman dalam penelitian ini adalah upaya hukum yang diciptakan untuk memberikan perlindungan terhadap penumpang pengguna jasa pengangkutan udara. Perlindungan konsumen ini mengatur mengenai segala bentuk upaya dari tindakan pelaku usaha untuk memberikan perlindungan dan jaminan mengenai kepastian hukum atas hak-hak konsumen dalam kegiatan bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa pesawat terbang dalam pengangkutan udara.<sup>21</sup> Perlindungan konsumen ini diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dan undang-undang

---

<sup>20</sup> Fadilah Abd. Aziz, Abdain, Takdir, “Pertanggungjawaban Pihak Maskapai Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Bagasi Menurut Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara”, *Al-Manhaj Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Edisi Vol. 5, No. 2, 2023, hlm. 2

<sup>21</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 1

lain yang berkaitan guna memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna produk dan jasa pengangkutan udara.<sup>22</sup>

Setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum yang diberikan oleh negara, dan salah satu perlindungan hukum yang wajib diberikan negara adalah perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini berlaku untuk seluruh wilayah Indonesia dan mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.<sup>23</sup>

Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya pemerintah dalam menjamin dan memberikan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Setiap undang-undang mempunyai asas dan tujuannya masing-masing. Tujuan dari adanya UU Perlindungan Konsumen ini adalah untuk memberikan pemahaman dasar terhadap suatu peraturan. Asas tentang perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen menyatakan "Perlindungan konsumen harus berdasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum".

Dengan berlakunya UU Perlindungan Konsumen ini, maka setiap pelaku usaha harus memberikan informasi dan penjelasan yang benar mengenai jasa

---

<sup>22</sup> Rio Damas Putra dan Deny Haspadah, “Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delay*)”, *Jurnal Ilmu Hukum Wacana Paramata*, Edisi Vol. 15, No. 1, 2016, hlm. 3

<sup>23</sup> Jennifer Angela dan Pande Yogantara S, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perubahan Sepihak Jadwal Penerbangan Tiket Transportasi Udara”, *Jurnal Harian Regional*, Edisi Vol. 11, No. 7, 2023, hlm. 5

atau barang yang di perdagangkan serta memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila jasa atau barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

### **3. Tanggung Jawab Hukum**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi tanggung jawab adalah kewajiban untuk menanggung segala sesuatu apabila terjadi hal-hal yang diluar kemampuannya. Tanggung jawab hukum dalam penulisan skripsi ini adalah kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan tanggung jawab atas perbuatannya sehingga mengakibatkan adanya kerugian yang dialami penumpang.<sup>24</sup> Tanggung jawab ini harus dilakukan agar tidak menyimpang dari peraturan yang ada. Terdapat 2 (dua) dasar tanggung jawab yang harus dilaksanakan, yang pertama yaitu adanya suatu hal yang menyebabkan munculnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut pihak lain atas kerugian yang dialami dan yang kedua yaitu adanya suatu hal yang melahirkan kewajiban hukum pihak lain untuk memberikan tanggungjawabnya.

Bentuk pertanggungjawaban dalam hukum perdata dibagi menjadi 2 (dua) macam, yang pertama pertanggungjawaban kesalahan (*liability based on fault*) dan yang kedua pertanggung jawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) atau biasa disebut dengan pertanggungjawaban resiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pertanggungjawaban kesalahan artinya seseorang wajib bertanggung jawab atas kesalahan yang dapat merugikan orang lain.

---

<sup>24</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia, Indonesia, 2005

Sedangkan pertanggungjawaban resiko adalah seseorang bertanggung jawab atas resiko usaha yang dimilikinya.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada penumpang dalam skripsi ini merupakan bagian bentuk dari tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang didasarkan pada prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*). Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1365 BW menyatakan bahwa “landasan terbentuknya prinsip tanggung jawab mutlak yaitu menitikberatkan pada unsur kesalahan. Sehingga ada aturan hukum atau peraturan perundang-undangan yang dilanggar”.<sup>25</sup> Akan tetapi pada realisasinya saat ini tidak semua unsur kesalahan dapat dibuktikan sehingga dikembangkanlah asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dengan tujuan untuk mengatasi keterbatasan kesalahan atas tanggung jawab tersebut.<sup>26</sup>

Kasus perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak dalam penulisan skripsi ini melanggar perjanjian pengangkutan sebagaimana dijelaskan dalam Permenhub tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara menyatakan bahwa “pelaku usaha dapat dikatakan melanggar perjanjian pengangkutan dengan penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan, tidak terangkutnya penumpang dengan alasan muatan kapasitas pesawat udara dan pembatalan penerbangan”.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Vermonita Dwi Caturjayanti, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran”, *Jurnal Media Iuris*, Edisi Vol. 3, Nomor 2, 2020, hlm. 8

<sup>26</sup> K. Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No.1 Tahun 2009 : Cetakan II*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.217

<sup>27</sup> Vermonita Dwi Caturjayanti, *Op.Cit*, hlm. 9

## **G. Definisi Operasional**

### **1. PT Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia adalah salah satu jenis perusahaan maskapai penerbangan yang ada di Indonesia. Perusahaan ini merupakan penyedia jasa penerbangan transportasi udara yang dikelola oleh pemerintah (BUMN) yang bergerak dibidang jasa penerbangan komersial berjadwal yang dikhususkan untuk penerbangan umum dan jasa maskapai penerbangan terjadwal.<sup>28</sup> Citilink didirikan pada tahun 2001 dengan nama PT Citilink Indonesia dan merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia.

### **2. Perubahan Lokasi**

Perubahan lokasi adalah dialihkannya lokasi tujuan ke lokasi lain yang terdekat dengan lokasi tujuan diawal. Perubahan lokasi ini dapat disebabkan karena faktor cuaca dan teknis operasional. Perubahan lokasi disebut dengan pengalihan lokasi. Dimana maskapai penerbangan merubah lokasi bandara tujuan kemudian di alihkan ke lokasi terdekat dari tujuan awal.

### **3. Bandara Kedatangan**

Sebagaimana dalam Pasal 1 ayat (33) UU Penerbangan mendefinisikan pengertian bandar udara “adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, tempat turun penumpang, bongkar muat barang, dan menjadi titik tujuan pengguna jasa transportasi udara yang dilengkapi dengan fasilitas

---

<sup>28</sup> Feby Febriana Nadeak, “*Tepatkah Garuda Dimerger dengan Citilink dan Pelita Air?*”, terdapat dalam <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230823062204-92-989285/tepatkah-garuda-dimerger-dengan-citilink-dan-pelita-air/amp>, 2023. Diakses pada tanggal 06 Mei 2024 pukul 13.20 WIB

keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya”.

Bandara kedatangan merupakan lokasi bandara tujuan akhir penumpang sesuai dengan perjanjian, dokumen pengangkutan dan biaya yang telah disepakati diawal. Bandara kedatangan ini digunakan untuk melayani kepentingan umum seperti angkutan udara niaga. Angkutan udara niaga adalah angkutan udara yang melakukan kegiatan usaha untuk mengangkut penumpang dan/atau barang dengan sistem berbayar.

## **H. Metode Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode sistematis dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa pemeriksa gejala hukum tertentu, dengan cara menganalisa, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul didalam gejala yang bersangkutan.<sup>29</sup>

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum sebagai norma meliputi nilai-nilai, hukum positif, putusan pengadilan, studi kepustakaan atau studi dokumen hukum karena penelitian ini menempatkan batasan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan hukum lain.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm 43

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Ctk. Kesembilan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2004, hlm. 14

## 2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).<sup>31</sup>

Penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*)

Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*) merupakan suatu pendekatan yang dilakukan melalui pemahaman peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini sehingga menitikberatkan pada semua telaah mengenai undang-undang dan regulasi terkait dengan isu hukum yang sedang diteliti.

### b. Pendekatan kasus (*case approach*)

Pendekatan kasus (*case approach*) adalah melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang sedang dihadapi yang mempunyai kekuatan hukum tetap. Putusan tersebut dianalisis melalui fakta-fakta materiil berupa orang, tempat, waktu dan segala yang menyertainya asalkan tidak terbukti sebaliknya. Fakta materiil ini harus diperhatikan oleh hakim dan para pihak untuk memberikan aturan hukum yang tepat dalam penyelesaian kasus yang dihadapi.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2016, hlm.133

<sup>32</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media Group, Jakarta, 2017, hlm. 158

### **c. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)**

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan yang menitikberatkan kepada analisa melalui doktrin-doktrin yang terdapat di dalam ilmu hukum dan pendekatan kasus yang menitikberatkan kepada analisa terhadap pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen.<sup>33</sup>

### **3. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah:

1. Perlindungan hukum bagi penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.
2. Bentuk tanggungjawab hukum PT Citilink Indonesia atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.

### **4. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder. Sumber data sekunder meliputi:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer dalam penelitian ini merupakan sumber hukum mengikat yang terdiri dari norma atau kaidah dasar, peraturan perundang-undangan, dalam hal ini yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30

---

<sup>33</sup> Bambang Suggono, *Metodologi Penelitian Hukum (Suatu Pengantar)*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 1997, hlm. 101

Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah menggunakan bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan yang bersifat mengikat secara yuridis, seperti: buku-buku, jurnal, makalah, skripsi, literasi yang berkaitan dengan permasalahan hukum dalam skripsi ini berkaitan tentang perlindungan hukum terhadap penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang sifatnya merupakan bahan pelengkap dari keberadaan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum ini mencakup Media Elektronik, Kamus Hukum, Ensiklopedia, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Inggris-Indonesia dan Al-Qur'an terjemahan untuk mencari dalil-dalil beserta artinya yang dipergunakan untuk melengkapi ataupun menunjang data penelitian.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan serta meneliti dan/atau mengkaji bahan pustaka yang terdiri dari bahan hukum primer yang didukung oleh bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

## **6. Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu model yang menempatkan kedalaman analisa bahan hukum dengan menafsirkan, menguraikan dan membahas temuan-temuan penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

### **I. Kerangka Skripsi**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan penulisan skripsi ini, maka secara garis besar dapat digambarkan kerangka dari skripsi ini sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan kerangka penelitian.

#### **BAB II            KERANGKA TEORI TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN            HUKUM            TERHADAP PENUMPANG    ATAS    PERUBAHAN    LOKASI BANDARA KEDATANGAN SECARA SEPIHAK OLEH PT CITILINK INDONESIA**

Bab ini berisi penjelasan mengenai tinjauan umum tentang perjanjian pengangkutan udara, perlindungan konsumen dan tanggung jawab hukum.

**BAB III            ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
PENUMPANG    ATAS    PERUBAHAN    LOKASI  
BANDARA KEDATANGAN SECARA SEPIHAK OLEH  
PT CITILINK INDONESIA**

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia dan bentuk tanggungjawab hukum PT Citilink Indonesia atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.

**BAB IV            PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan penulisan skripsi terkait dengan perlindungan hukum bagi penumpang atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak oleh PT Citilink Indonesia dan bentuk tanggungjawab hukum PT Citilink Indonesia atas perubahan lokasi bandara kedatangan secara sepihak.