

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor transportasi di Indonesia menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan, seiring dengan pesatnya inovasi teknologi dan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat. Peranan transportasi semakin penting karena berfungsi sebagai sarana utama dalam menunjang perpindahan manusia dan distribusi barang, baik di tingkat nasional maupun lintas negara. Selain itu, transportasi memiliki kontribusi besar terhadap percepatan pertumbuhan ekonomi daerah dan pemerataan pembangunan antarwilayah.¹ Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap perjalanan jarak jauh, berbagai perusahaan transportasi terus tumbuh dan berinovasi untuk memenuhi permintaan pasar yang semakin besar sekaligus memperoleh keuntungan ekonomi yang optimal.²

Secara umum, pengertian mengenai pengangkutan tidak dijelaskan secara tegas dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Regulasi dalam KUHD hanya memuat ketentuan yang berkaitan dengan pengangkutan laut, sebagaimana tercantum dalam Pasal 466 KUHD. Dalam pasal tersebut, dijelaskan bahwa pengangkutan merupakan suatu perjanjian

¹ Ni Putu & Made Juniastra, "Peran Transposrtasi dalam Dunia Industri", *Vastuwidya*, Edisi No. 1 Vol. 6, Fakultas Teknik Universitas Mahendradatta Bali, 2023, hlm. 71. https://www.researchgate.net/publication/383417064_Peran_Transportasi_Dalam_Dunia_Industri, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 11.14 WIB.

² M. Ashoer,dkk.,*Ekonomi Pariwisata*, Ctk. Pertama, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2021, hlm. 7-8.

carter, baik berdasarkan waktu maupun perjalanan, atau bentuk perjanjian lain yang mengikat para pihak untuk melaksanakan kegiatan pengangkutan barang, baik seluruhnya maupun sebagian, melalui jalur laut.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 466 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang secara spesifik membahas mengenai pengangkutan laut, ketentuan tersebut memuat sejumlah prinsip umum terkait hak dan kewajiban pengangkut, antara lain mengenai adanya perjanjian pengangkutan, tanggung jawab terhadap keselamatan barang, serta pertanggungjawaban pengangkut atas kerugian yang terjadi. Prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan sebagai landasan konseptual dalam memahami hubungan hukum pengangkutan pada moda transportasi lainnya, meskipun substansinya tidak diterapkan secara langsung dalam peraturan perundang-undangan di luar bidang pelayaran.

Istilah pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang berarti membawa atau memindahkan sesuatu. Secara umum, pengangkutan dapat diartikan sebagai proses pembawaan barang maupun penumpang dari satu lokasi ke lokasi lainnya.³ Menurut Abdulkadir Muhammad, pengangkutan merupakan kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan dengan memanfaatkan berbagai jenis sarana angkut mekanis, yang diakui serta diatur oleh peraturan perundang-undangan

³ Sigit Sapto Nugroho & Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Iltizam, Surakarta, 2009, hlm. 8.

sesuai dengan jenis angkutan dan perkembangan teknologi.⁴ Proses pengangkutan sendiri melibatkan perpindahan dari titik awal, tempat kegiatan angkutan dimulai, hingga mencapai tujuan akhir di mana pengangkutan tersebut berhenti.⁵ Dari perspektif hukum, pengangkutan dapat dipandang sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pihak yang diangkut, di mana pengangkut menerima kompensasi atau biaya sebagai imbalan atas jasa pengangkutan yang diberikan.⁶

Pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan adalah pihak pengangkut dan pihak penumpang. Pihak pengangkut memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan jasa angkutan penumpang secara memadai, sekaligus memiliki hak untuk menerima pembayaran tarif angkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan pihak penumpang merupakan penerima layanan angkutan, yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak dan kewajiban membayar tarif angkutan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.⁷

Moda transportasi terbagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm. 1.

⁵ Muchtarudin Siregar, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1978, hlm. 5.

⁶ Sigit Sapto Nugroho & Hilman Syahril Haq, *Op.Cit*, hlm. 12.

⁷ HSB, P. H, "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian", *Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyah*, Edisi No.1 Vol.9, Fakultas Syariah IAIN Mataram, 2017, hlm. 151-172. https://www.researchgate.net/publication/383440249_TANGGUNG_JAWAB_PENGANGKUT_T_ERHADAP_PEMILIK_BARANG_AKIBAT_KECELAKAAN_DALAM_PENGANGKUTAN_L_AUT, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 13.00 WIB.

1. Transportasi jalan raya, seperti pengangkutan menggunakan truk, bus dan mobil.
2. Transportasi rel, meliputi kereta api, trem listrik dan sejenisnya.
3. Transportasi perairan pedalaman, seperti pengangkutan di sungai, kanal dan danau.
4. Transportasi melalui pipa, seperti transportasi minyak bumi, bensin dan air minum.
5. Transportasi laut atau samudera menggunakan kapal laut.
6. Transportasi udara menggunakan pesawat terbang.⁸

Pada skripsi ini penulis akan membahas topik yang berfokus pada pengangkutan udara.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut UU Penerbangan) dalam Pasal 1 Angka 29 menjelaskan bahwa perjanjian pengangkutan udara merupakan kesepakatan yang dibuat antara pihak pengangkut, penumpang, dan pihak pengirim kargo, dengan tujuan mengangkut penumpang maupun kargo menggunakan pesawat udara. Pihak pengangkut sendiri adalah perusahaan yang memperoleh izin resmi untuk menjalankan kegiatan angkutan udara, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut..

Pengangkutan dilaksanakan harus dengan perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak penumpang, agar terlaksana sahny suatu perjanjian harus memenuhi syarat – syarat yang diatur dalam Kitab Undang

⁸Sigit Supto Nugroho & Hilman Syahrial Haq, *Op. Cit*, hlm. 14.

– Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut KUHPerdata, tentang mengikatnya suatu perjanjian. Pasal 1320 KUHPerdata menyatakan syarat sahnya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan antara para pihak, para pihak dalam perjanjian sudah cakap, hal tertentu, dan sebab yang halal.

Terdapat hak dan kewajiban para pihak dalam pengangkutan udara. Hak dan kewajiban muncul karena adanya hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Untuk hal ini, para pihak yang dimaksud ialah pengangkut dan penumpang. Secara umum hak pengangkut adalah memperoleh pembayaran biaya angkutan dari penumpang sebagai imbalan atas jasa pengangkutan yang telah disediakan. Selain itu, pengangkut mempunyai hak untuk tidak mengangkut penumpang yang tidak jelas identitasnya. Sedangkan, penumpang memiliki hak untuk diantar ke lokasi tujuan menggunakan pesawat udara yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan, penumpang juga berhak meminta ganti rugi apabila terjadi kerugian yang dideritanya.⁹

Penumpang sebagai salah satu pihak dalam pengangkutan udara juga memiliki kewajiban yang dalam hal ini akan disebutkan ialah lima kewajiban penumpang. Kewajiban yang pertama adalah memberikan ongkos untuk membayar jasa pengangkutan. Kewajiban yang kedua, menghindari perbuatan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan. Kewajiban yang ketiga, memperlihatkan dokumen atau tiketnya kepada karyawan pengangkut jika diminta.

⁹ *Ibid*, hlm. 97-100.

Kewajiban yang keempat, mematuhi peraturan pengangkut. Kewajiban penumpang yang kelima, memberikan informasi terkait barang bawaannya yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.¹⁰

Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan yang mengikat sejak penumpang melunasi biaya pengangkutan.¹¹ Pengangkut bertanggung jawab dalam keselamatan penumpang dan juga mencegah terjadinya hal – hal yang berdampak negatif atau hal yang tidak diinginkan. Pasal 1 Angka 22 UU Penerbangan menjelaskan bahwa kewajiban pengangkut adalah mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang dan pengirim barang serta pihak ketiga. Pasal 146 UU Penerbangan juga menjelaskan mengenai kewajiban penyedia jasa angkut kepada penumpang akibat keterlambatan, bahwa keterlambatan pada angkutan penumpang merupakan tanggung jawab dari pengangkut apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan yang dialami tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Keterlambatan penerbangan atau biasa disebut dengan *flight delayed* merupakan keterlambatan penerbangan oleh pihak PT. Garuda Indonesia Airlines dengan sebab – sebab tertentu. Pasal 1 Angka 30 UU Penerbangan dijelaskan bahwa keterlambatan adalah adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang telah dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Peraturan Menteri

¹⁰ Vinna Vanindia, Perlindungan Hukum bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus pada PT. Garuda Indonesia), *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur, 2012, hlm. 21.

¹¹ Komar Kanta A, *Tanggung Jawab Profesional*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994, hlm. 3.

Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yang selanjutnya akan disebut Permenhub No. 89 Tahun 2015, Pasal 2 Permenhub No. 89 Tahun 2015 menyatakan bahwa keterlambatan penerbangan berupa keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*), pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*).

Dalam Pasal 3 dan Pasal 9 Permenhub No. 89 Tahun 2015 diatur bahwa keterlambatan dibagi menjadi 6 jenis kategori, antara lain:

1. Kategori 1 mencakup keterlambatan antara 30 hingga 60 menit, yang berhak menerima kompensasi berupa minuman ringan.
2. Kategori 2 adalah keterlambatan selama 61 sampai 120 menit, dengan kompensasi berupa makanan ringan.
3. Kategori 3 meliputi keterlambatan dari 121 sampai 180 menit, yang diberikan kompensasi berupa minuman dan makanan berat.
4. Kategori 4 adalah keterlambatan antara 181 sampai 240 menit, dengan kompensasi berupa minuman, makanan ringan, serta makanan berat.
5. Kategori 5 mencakup keterlambatan lebih dari 240 menit, yang berhak mendapatkan ganti rugi sebesar Rp300.000,00.

6. Kategori 6 adalah pembatalan penerbangan, di mana badan usaha wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket.

Keterlambatan kategori 2 sampai kategori 5 penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket.

Kerugian sebelum masa penerbangan misalnya berkaitan dengan pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagasi pada rute yang salah atau terjadi keterlambatan, kerugian pada saat penerbangan misalnya tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai tujuan dengan selamat, sedangkan kerugian setelah penerbangan antara lain, sampai di tujuan terlambat, bagasi hilang atau rusak.¹² Kerugian dapat dibagi menjadi dua, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil adalah kerugian yang nyata dan dapat diukur secara finansial, kerugian ini meliputi biaya yang harus dikeluarkan untuk mengganti barang yang hilang atau rusak. Sedangkan kerugian immateriil merupakan kerugian yang dialami oleh penumpang yang tidak bersifat finansial seperti rasa kurang nyaman.¹³

¹² Abdul Majid, Suharto dan Warpani, Eko Probo D, *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009, hlm. 78.

¹³ Meidyana Aulia dan Indi Nuroini, "Perlindungan Hukum bagi Penumpang Maskapai Akibat Pembatalan Keberangkatan Secara Sepihak Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Hukum dan Keadilan*, Edisi No. 1 Vol. 13, Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya, 2024, hlm. 82. <https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/238>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 13.43 WIB.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku di Indonesia dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015, diatur bahwa apabila terjadi keterlambatan atau *delay* dari pihak penerbangan, maka ia berkewajiban untuk memberikan kompensasi atas keterlambatan yang terjadi pada penumpang kecuali alasan keterlambatan adalah karena faktor cuaca dan teknis operasional. Adanya keterlambatan penerbangan tentu saja akan menyebabkan kerugian bagi penumpang apalagi keterlambatan tersebut tidak disertai pemberitahuan informasi yang jelas dan tepat waktu. Pelayanan yang kurang memadai membuat penumpang ada dalam posisi yang tidak menguntungkan. Dengan kata lain, penumpang berhak meminta kompensasi sebagai hak-nya sebagai konsumen.

Hal ini tidak sesuai sebagaimana kejadian keterlambatan penerbangan jemaah haji kelompok terbang dua Embarkasi Kualanamu (KNO-02) terjadi sejak keberangkatan dari hotel pukul 05.20 Waktu Arab Saudi (WAS). Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) mendapat informasi tertulis terkait perubahan jadwal terbang KNO-02, pesawat seharusnya berangkat pada pukul 11.20 WAS, kemudian PPIH mendapat informasi bahwa penerbangan diubah menjadi 13.45 WAS, selanjutnya jadwal berubah lagi menjadi 15.45 WAS dan pesawat baru lepas landas pada pukul 16.33 WAS. Total keterlambatan yang dialami mencapai lima jam tiga belas menit.¹⁴

¹⁴<https://www.liputan6.com/bisnis/read/5627621/garuda-indonesia-berulah-lagi-kepulangan-jemaah-haji-delay-5-jam?page=3>, Diakses terakhir tanggal 4 Januari 2025, pukul 18.25 WIB.

PT. Garuda Indonesia Airlines tidak memberikan kompensasi dan hanya menyampaikan informasi perubahan jadwal dalam dua kali pemberitahuan. Alasan keterlambatan disebabkan karena suhu panas di bandara Madinah dan pengecekan badan pesawat. PT. Garuda Indonesia Airlines seharusnya dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu terkait waktu keterlambatan karena penumpang memiliki hak atas informasi tersebut.

Pada pelaksanaan ibadah haji tahun 2024, tercatat hampir 40 persen penerbangan maskapai Garuda Indonesia mengalami keterlambatan, yang berdampak signifikan terhadap jadwal keberangkatan dan kepuasan jemaah haji¹⁵. Kementerian Agama melaporkan bahwa selama fase pemulangan jemaah haji tahun 2024, lebih dari separuh penerbangan Garuda mengalami keterlambatan, termasuk kasus keterlambatan hingga 28 jam pada kloter BPN-09, menunjukkan perlunya evaluasi manajemen operasional penerbangan haji.¹⁶

Terkait adanya kejadian ini, perlu adanya pengawasan yang lebih ketat dari otoritas terkait, agar PT. Garuda Indonesia Airlines mematuhi aturan yang berlaku. PT Garuda Indonesia Airlines juga harus memberikan hak-hak yang seharusnya diterima jemaah haji yang telah melalui perjalanan panjang dalam menjalankan ibadah mereka. Mengingat bahwa

¹⁵<https://nasional.kompas.com/read/2024/05/28/14135131/kemenag-sebut-hampir-40-persen-penerbangan-haji-garuda-terlambat>, Diakses terakhir tanggal 5 Agustus 2025, pukul 05.45 WIB.

¹⁶<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/jemaah-haji-bpn-09-delay-28-jam-kemenag-garuda-tidak-profesional>, Diakses terakhir tanggal 5 Agustus 2025, pukul 05.49

dengan adanya kasus yang terjadi yang penulis angkat dalam penelitian ini, tentu tidak sejalan dengan aturan yang berlaku.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka skripsi ini akan membahas permasalahan yang akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum penumpang yang mengalami kerugian materiil dan immateriil atas keterlambatan penerbangan di PT. Garuda Indonesia Airlines?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT. Garuda Indonesia Airlines atas keterlambatan penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

Penulis mengidentifikasi beberapa tujuan dari penelitian skripsi yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum penumpang atas keterlambatan penerbangan yang mengalami kerugian materiil dan immateriil di PT. Garuda Indonesia Airlines.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Garuda Indonesia Airlines atas keterlambatan penerbangan.

D. Manfaat Penelitian

Bersumber dari rumusan masalah yang telah disusun di atas, sehingga manfaat dalam penyusunan penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis : Penelitian ini bermanfaat untuk menjadi acuan studi berikutnya terkait masalah keterlambatan penerbangan dan menjadi bahan

pustaka untuk penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan maskapai penerbangan.

2. Manfaat Praktis : Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang lebih luas di bidang hukum pada umumnya dan untuk mendapatkan bahan informasi dalam menganalisa serta untuk menganalisa pemecahan masalah yang ada khususnya terkait keterlambatan penerbangan. Untuk memberikan informasi bagi masyarakat luas tentang keterlambatan penerbangan. Bagi pembuat kebijakan, hasil penelitian dapat dimanfaatkan dalam membuat kebijakan yang akan dilaksanakan dalam upaya peningkatan pelayanan dan kenyamanan oleh PT. Garuda Indonesia Airlines.

E. Orisinalitas Penelitian

Penulisan penelitian ini disusun berdasarkan data-data yang penulis temukan. Dalam melakukan penelitian ini, penulis telah melakukan telaah pustaka dengan beberapa metode yang salah satunya adalah mencari sumber-sumber pusaka berupa penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terdahulu yang bersinggungan dan relevan dengan pokok masalah yang dikaji dalam penelitian ini. Untuk mengetahui orisinalitas penelitian yang penulis lakukan akan dicantumkan penelitian terdahulu yang satu tema dengan pembahasan dalam penelitian penulis. Beberapa penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No.	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Jenis Karya	Fokus Penelitian
1.	Tary Rahma Pratama, 2019, Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan Dan Perubahan Jadwal Maskapai Penerbangan (Studi Putusan No. 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst)	Skripsi.	Fokus penelitian tersebut adalah membahas permasalahan mengenai bagaimana pertimbangan hakim di dalam putusan perkara nomor 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst antara David M.L Tobing dengan PT. Lion Mentari Airlines dan bentuk implementasi yang diberikan Ketika pihak maskapai penerbangan melakukan kesalahan.
2.	Meytriani dan Nur Makkie Perdana Kusuma, 2024, Analisis Dampak Kebakaran Hutan dan Lahan (KARHUTLA) di Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah pada Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya	Jurnal	Fokus penelitian adalah membahas terkait keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh kebakaran hutan di wilayah provinsi Kalimantan Tengah. Kebakaran tersebut menyebabkan kerugian yang dialami oleh para penumpang di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya.
3.	Arya Wira Dinata, 2019, Tanggung Jawab Lion Air Atas Keterlambatan Penerbangan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta	Skripsi	Fokus penelitian adalah membahas terkait tanggung jawab Lion Air atas keterlambatan penerbangan yang berada di Adisutjipto Yogyakarta dan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh

			Lion Air apabila terjadi keterlambatan penerbangan.
4.	Admiral Herdi Pratama, 2019, Pembuktian Keterlambatan Pengangkut Pada Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia	Skripsi	Fokus penelitian adalah membahas terkait informasi tentang keterlambatan apakah disampaikan dan dibuktikan secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal atau dapat dilakukan oleh pihak lain serta membahas tanggung jawab badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dengan informasi keterlambatan tanpa disertai bukti tertulis.
5.	Tary Rahma Pratama, 2019, Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan Dan Perubahan Jadwal Maskapai Penerbangan (Studi Putusan No. 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst)	Skripsi	Fokus penelitian adalah membahas terkait implementasi sanksi yang diberikan ketika maskapai Lion Air melakukan kesalahan dan pertimbangan hakim dalam putusan No.309/Pdt.G/2007/P N.Jkt.Pst.
6.	Kartika Fajar Nieamah, 2021, Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) Pada Maskapai Lion Air Di Yogyakarta International Airport (YIA)	Jurnal	Fokus penelitian tersebut adalah menjelaskan mengenai penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air di YIA dan membahas kendala yang dihadapi petugas pada saat menangani keterlambatan penerbangan tersebut.

7.	William Yudha Pratama, 2013, Tanggung Jawab Hukum Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan Pesawat	Fokus penelitian adalah terkait bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan penerbangan dari jadwal yang sudah tertera di dalam tiket pesawat dan bentuk ganti rugi yang diberikan oleh maskapai penerbangan tersebut serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila maskapai yang bersangkutan tidak memberikan ganti kerugian.
----	---	--

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penulis berfokus pada permasalahan perlindungan hukum bagi penumpang yang tidak terpenuhi hak-nya terkait keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh PT. Garuda Indonesia Airlines tanpa adanya kompensasi dan bentuk tanggung jawab PT. Garuda Indonesia Airlines atas keterlambatan penerbangan dengan kasus yang digunakan adalah kasus keterlambatan penerbangan ibadah haji pada tahun 2024.

F. Kerangka Teori

1. Prinsip-Prinsip Hukum Pengangkutan Udara

Pengaturan hukum pengangkutan udara niaga menggunakan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dalam Pasal 1 Angka 13 UU Penerbangan menyatakan bahwa Pengangkutan Udara

merupakan semua kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan satu perjalanan atau lebih dan dari satu bandara ke bandara yang lainnya.

Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang handal serta memerlukan jaminan keamanan dan keselamatan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.¹⁷

Pengaturan angkutan udara internasional diatur dalam perjanjian internasional yang berupa konvensi dan protokol¹⁸. Indonesia telah mengesahkan Konvensi Montreal 1999 melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2016, yang mengatur tentang pengesahan *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* (Konvensi tentang Penyatuan Aturan Tertentu dalam Pengangkutan Udara Internasional). Konvensi ini berfungsi sebagai peraturan internasional yang mengatur tanggung jawab dalam pengangkutan udara niaga di tingkat internasional.¹⁹

¹⁷ Dewi, N. M. T., “Perlindungan Hukum bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”, *Kertha Wicaksana*, Edisi No.2 Vol.15, Fakultas Hukum Universitas Dwijendra, 2021, hlm. 122-129. <https://share.google/rtmxdQY3lTfls5HKY>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 14.16 WIB.

¹⁸ Agus Pramono, *Dasar – Dasar Hukum Udara dan Ruang Angkasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2011.

¹⁹ Revino W.,dkk, “Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara Niaga Menurut Konvensi Montreal 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”, *Lex Privatum*, Edisi No.5 Vol. 11, Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulagi, 2023, hlm. 2.

Prinsip pertanggungjawaban hukum dalam Konvensi Montreal didasarkan pada prinsip tanggung jawab dengan praduga bersalah (*Persumption Liability*) yang berarti pengangkut dianggap bertanggung jawab atas kerugian tanpa harus dibuktikan kesalahannya terlebih dahulu. Prinsip ini sejalan dengan prinsip pertanggungjawaban yang diterapkan di Indonesia terkait keterlambatan penerbangan, dimana pengangkut juga dianggap bertanggung jawab secara otomatis kecuali dapat membuktikan tidak bersalah.²⁰

Terlaksananya pengangkutan udara juga harus disertai dengan perjanjian antara pengangkut dan penumpang. Pasal 1 Angka 29 UU Penerbangan dengan jelas menyatakan bahwa perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang serta pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan kargo dengan pesawat udara yang disertai dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan lainnya, sehingga dengan adanya pengertian perjanjian tersebut maka lahir hak dan kewajiban yang terikat pada para pihak. Perjanjian pengangkutan yang sudah disepakati antara para pihak dibuktikan dengan tanda bukti berbentuk tiket pesawat.²¹ Perjanjian sudah terjadi dan mengikat sejak

<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jurisprudence/article/view/31694>, Diakses terakhir pada tanggal 13 Juni 2025 pukul 01.14 WIB.

²⁰ *Ibid.*

²¹ Donal Supit, "Tanggung Jawab Pengangkut dalam Pengangkutan Kargo Udara Domestik", *Jurnal Hukum*, Edisi No.3 Vol.1, Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulagi, 2013, hlm. 13-14. <https://share.google/nOjpcwFPa2pwfnPtr>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 16.18 WIB.

tanggal pengeluarannya itu, setelah sudah mengikat maka masing – masing pihak terikat untuk melaksanakan kewajibannya dan menerima haknya.²²

Hukum pengangkutan didasarkan pada peristiwa hukum, dimana pada dasarnya peristiwa hukum pengangkutan terbagi menjadi tiga pokok kajian, antara lain:

- a. Serangkaian tindakan hukum mengenai cara terjadi perjanjian pengangkutan.
- b. Ketika terjadi perjanjian pengangkutan.
- c. Pembuktian dengan dokumen pengangkutan. Kejadian penyelenggaraan pengangkutan barang timbul karena terdapat perjanjian.²³

Kewajiban pengangkut untuk bertanggung jawab atas kerugian karena keterlambatan juga disebut dalam Pasal 146 UU Penerbangan yang menyebutkan bahwa pengangkut dalam hal ini pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena keterlambatan pada angkutan penumpang kecuali apabila pengangkut dalam hal ini PT. Garuda Indonesia Airlines dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.²⁴

²² Linda Lidia Imon, “Prinsip Tanggung Jawab dalam Pengangkutan Udara Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”, *Jurnal Scientia De Lex*, Edisi No. 3 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Indonesia, 2016, hlm. 260. <https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/scientia/article/view/31>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 16.57 WIB.

²³ Salim, H. S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 35.

²⁴ Mailawati, F., & Wahyuni, S, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19”, *Krtha Bhayangkara*, Edisi No. 2 Vol. 15, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2021, hlm. 367-384.

Sebagaimana layaknya, dalam perjanjian terdapat hak dan kewajiban yang harus dilakukan dan dipenuhi yang akan disebut dengan istilah prestasi. Hak dan kewajiban tersebut ada dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan. Adanya kendala dalam pengangkutan akan menyebabkan kerugian yang dialami oleh penumpang, maka perusahaan penerbangan sudah sewajarnya memberikan ganti rugi kepada penumpang yang mengalami kerugian.²⁵

2. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya akan disebut sebagai UUPK, menjelaskan bahwa hak – hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.

<https://www.neliti.com/id/publications/499290/perlindungan-hukum-terhadap-hak-hak-konsumen-terkait-tiket-pesawat-yang-dibatalk>, Diakses terakhir pada tanggal 16 Juni 2025 pukul 09.17 WIB.

²⁵ Chinta M.J Ndolu & Stefanus Don Rade, “Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Terhadap Kerusakan Barang yang Diangkut dalam Transportasi Udara Berdasarkan Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011”, *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Edisi No. 3 Vol. 1, Universitas Katolik Widya Mandira, 2023, hlm. 63. <https://ifrelresearch.org/index.php/Deposisi-widyakarya/article/view/689>, Diakses terakhir pada tanggal 16 Juni 2025 pukul 10.05 WIB.

Perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam *Business English Dictionary*, merupakan upaya melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil atau ilegal. Sementara itu, *Black's Law Dictionary* mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai peraturan yang dirancang untuk menjaga keamanan konsumen dalam penggunaan barang dan jasa. Secara umum, konsep perlindungan konsumen merujuk pada perlindungan hukum yang diberikan kepada individu dalam upaya memenuhi kebutuhannya, terutama untuk menghindari berbagai bentuk kerugian yang dapat ditimbulkan dari aktivitas perdagangan yang tidak adil.²⁶

Hukum pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan keadilan dalam masyarakat. Adam Smith mengemukakan bahwa keadilan muncul sebagai reaksi terhadap ketidakadilan yang terjadi. G. W. Paton menambahkan bahwa hak yang diberikan oleh hukum tidak hanya mencakup aspek perlindungan dan kepentingan individu, tetapi juga mengakomodasi kehendak mereka. Meskipun hukum bersifat abstrak, penerapannya dalam kehidupan nyata dapat memberikan manfaat konkret. Sebuah aturan hukum dianggap efektif apabila penerapannya menghasilkan dampak positif bagi masyarakat, seperti meningkatkan kesejahteraan dan mengurangi

²⁶ Soemarwi, V. W. S., & Ridzkia, Y, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Palsu Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan BPOM Nomor 23 Tahun 2019”, *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, Edisi No.1 Vol.5, 2023, hlm. 995-1010. <https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v5i1.2864>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 21.09 WIB.

penderitaan.²⁷ Berdasarkan pandangan ini, Az. Nasution mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai kumpulan prinsip dan aturan yang mengatur serta memberikan perlindungan kepada konsumen dalam interaksinya dengan penyedia barang atau jasa dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Piliphus M. Hadjon, perlindungan konsumen mencakup dua jenis perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan represif dilakukan melalui penerapan sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, yang umumnya dilakukan melalui proses peradilan. Sementara itu, perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya perselisihan dengan memastikan bahwa konsumen telah memiliki jaminan hukum sebelum suatu sengketa terjadi.²⁸

Pasal 1 Angka 1 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen, dengan kata lain, perlindungan ini merupakan suatu perangkat hukum yang dirancang oleh pemerintah guna memberikan jaminan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat

²⁷ Azrica, H., & Sulubara, S. M., "Legalitas Transaksi E Commerce dalam Platform Shopee Ditinjau dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Perspektif Fiqih Muamalah". *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Edisi No.3 Vol.1, 2023, hlm. 296-318. <https://share.google/WjV3MepoRxkOTqIRu>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 22.12 WIB.

²⁸ Rustam, M. H., dkk, "Peran dan Tanggung Jawab Konsumen untuk Mencegah Praktik Penipuan dalam Transaksi Online dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Riau Law Journal*, Edisi No. 1 Vol. 7, 2023, hlm.1-24. https://www.researchgate.net/publication/371282668_PERAN_DAN_TANGGUNG_JAWAB_KONSUMEN_UNTUK_MENCEGAH_PRAKTIK_PENIPUAN_DALAM_TRANSAKSI_ONLINE_DARI_PERSPEKTIF_HUKUM_PERLINDUNGAN_KONSUMEN, Diakses terakhir pada tanggal 16 Juni 2025 pukul 11.17 WIB.

tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, yang mencakup aspek perlindungan terhadap barang dan/atau jasa, mulai dari proses perolehan barang dan jasa hingga dampak yang ditimbulkan akibat penggunaannya.

Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah memastikan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Hal ini dibuktikan dengan adanya sanksi pidana dalam regulasi perlindungan konsumen, yang menunjukkan bahwa upaya hukum dalam perlindungan konsumen tidak hanya bersifat preventif tetapi juga represif. Adanya peningkatan persaingan di era globalisasi, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi semakin penting untuk menjamin keseimbangan antara hak konsumen dan kepentingan pelaku usaha.²⁹

Dalam pengangkutan terdapat dua pihak yang terdapat di dalamnya, yaitu pihak pengangkut sebagai pelaku usaha dan pihak penumpang sebagai konsumen. Dari perjanjian pengangkutan tersebut, pastinya akan menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi para pihak, baik bagi penumpang selaku konsumen maupun bagi pengangkut selaku pelaku usaha. Secara garis besar, hak bagi penumpang sebagai konsumen adalah untuk diantar ke lokasi tujuan menggunakan pesawat udara sesuai dengan

²⁹ Putri, F. L. S., & Wardani, S, “Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Keamanan Pangan di Lingkungan Sekolah Kabupaten Banyumas”. *UMPurwokerto Law Review*, Edisi No. 2 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2024, hlm.243-256. <https://share.google/QXFbejxkvdA3lceNz>, Diakses terakhir pada tanggal 15 Juni 2025 pukul 19.09 WIB.

perjanjian pengangkutannya dan mendapatkan ganti rugi apabila terdapat kerugian yang dialami saat diantar ke lokasi tujuan. Dalam memperoleh hak tersebut penumpang memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan terlebih dahulu yaitu memberikan ongkos kepada pengangkut untuk membayar jasa pengangkutan. Selain itu, pengangkut sebagai pelaku usaha juga berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan dan memiliki hak untuk mendapatkan ongkos pembayaran dan penumpang.³⁰

Adapun tujuan Perlindungan konsumen menurut UUPK, bertujuan untuk :³¹

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

³⁰ Vinna Vanindia, *Op. Cit*, hlm. 21.

³¹ Sidabalok, J, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 44.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penerbangan berdasarkan UUPK dengan maksud untuk melindungi konsumen dalam segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK. Apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha, maka diatur dalam Pasal 4 UUPK yang diantaranya mengatur mengenai hak atas kenyamanan, hak keamanan dan keselamatan mengkonsumsi barang dan atau jasa dalam hal ini konsumen juga memiliki hak atas keamanan serta keselamatan.

Terkait keterlambatan penerbangan, jika dikaitkan dengan kesepakatan pengangkutan, PT. Garuda Indonesia Airlines tidak memenuhi standar yang ditetapkan secara penuh. Oleh karena itu, penumpang mengalami kerugian karena keterlambatan penerbangan tersebut. Akibatnya, PT. Garuda Indonesia Airlines memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian tersebut yang diwujudkan dalam bentuk pemberian kompensasi kepada penumpang.

G. Definisi Operasional

Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penumpang yang timbul akibat penundaan atau keterlambatan waktu keberangkatan penerbangan dari jadwal yang telah disepakati menyebabkan ketidaktepatan waktu dan berpotensi

menimbulkan berbagai kerugian bagi para penumpang. Penundaan penerbangan ini dapat disebabkan oleh beragam faktor, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Dalam praktik penerbangan, terdapat berbagai penyebab yang kerap menjadi sumber penundaan, di antaranya adalah kerusakan teknis pada komponen pesawat yang memerlukan perbaikan sebelum dapat melanjutkan penerbangan. Selain itu, kondisi cuaca ekstrem seperti banjir, angin kencang, atau fenomena alam lainnya yang tidak mendukung keselamatan penerbangan juga menjadi alasan utama yang menghambat keberangkatan tepat waktu. Tidak hanya itu, terdapat pula faktor-faktor lain yang turut berkontribusi terhadap ketidaktepatan jadwal penerbangan, yang secara keseluruhan dapat mempengaruhi kelancaran dan kenyamanan perjalanan udara bagi para penumpang.³²

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian hukum yang memposisikan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah asas, norma, kaedah dari peraturan perundang-undangan, putusan suatu Lembaga, perjanjian atau doktrin. Penelitian hukum yuridis normatif, yaitu suatu proses hukum maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab

³² Febriana Samsi L.,dkk, “Tanggung Jawab Keperdataan dalam Pengangkutan Udara Atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan”, *Jurnal Preferensi Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 1, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2020, hlm. 151.

permasalahan yang dihadapi. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus.

a. Pendekatan Undang-Undang

Pendekatan ini dimaksudkan bahwa penelitian menggunakan peraturan perundang – undangan sebagai dasar awal melakukan analisis. Pendekatan ini adalah fokus dari penelitian.

b. Pendekatan Kasus

Pendekatan kasus merupakan penerapan norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum atau dilakukan dengan menelaah kasus terkait dengan isu hukum yang dihadapi.

3. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan sesuatu yang akan dikaji dan diteliti oleh penulis yang berupa perilaku dan dokumen yang berisi informasi atau data penelitian antara lain:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia
- e. Peraturan Menteri Perhubungan PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini biasanya didapatkan melalui media perantara seperti situs internet atau referensi lain yang relevan dengan topik yang sedang diteliti oleh penulis³³. Data sekunder ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaga Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia,

³³ <https://repository.uir.ac.id/4872/6/bab3.pdf>, Diakses terakhir tanggal 11 Juni 2025, pukul 13.00 WIB.

Peraturan Menteri Perhubungan PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang diperoleh dari penelitian terdahulu seperti Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tesis, Skripsi, Jurnal, dan dokumen hukum yang membahas mengenai standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum pelengkap atau penunjang bahan hukum primer dan sekunder yang meliputi Kamus Hukum, Kamus Bahasa, dan Media Elektronik.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data bahan hukum yang meliputi Studi Dokumen dan Pustaka. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh bahan hukum sekunder, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang – undangan, jurnal, buku dan literatur yang berkaitan dengan pembahasan penelitian penulis.

6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang merupakan metode dengan mengumpulkan data-data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Metode ini mengkaji mengenai adanya suatu

fenomena yang terjadi di dalam masyarakat.³⁴ Penulis mengkaji mengenai Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia Airlines Terhadap Hak Penumpang Yang Tidak Terpenuhi Terkait Keterlambatan Penerbangan.

I. Kerangka Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab I penelitian ini, penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, metode penelitian yang di dalamnya terdapat tipologi penelitian, pendekatan penelitian, obyek penelitian, sumber data penelitian dan analisis data.

BAB II TINJAUAN UMUM

Bab II penelitian ini, penulis menjelaskan tentang tinjauan umum yang di dalamnya menguraikan mengenai kerangka teori. Bab II berisi penjelasan mengenai teori yang diantaranya teori Hukum Pengangkutan Udara dan teori Perlindungan Konsumen.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab III ini penulis menganalisis rumusan masalah yang dikemukakan antara lain mengenai perlindungan konsumen bagi penumpang atas keterlambatan penerbangan di PT. Garuda Indonesia Airlines dan bentuk tanggung jawab hukum PT. Garuda Indonesia Airlines atas keterlambatan penerbangan.

³⁴ Moleong dan Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005, hlm. 4.

BAB IV PENUTUP

Bab IV yang merupakan bab terakhir dalam penelitian ini berupa penjelasan yang berisi kesimpulan dari pembahasan mengenai rumusan masalah yang dilengkapi dengan saran.