

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang terdiri atas kepulauan dan udara dengan batas-batas yang telah dituangkan dalam Undang-Undang. Indonesia merupakan negara yang berkembang, oleh karena itu Indonesia harus melakukan pembangunan nasional untuk mendapat kemajuan dan perkembangan.¹ Indonesia menunjukkan perkembangannya melalui kemajuan teknologi pada jasa angkutan. Pada umumnya, jasa angkutan ini mengangkut orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan memungut biaya. Jasa angkutan ini dapat berupa angkutan udara, angkutan laut, maupun angkutan darat.

Penelitian ini berfokus pada satu mode angkutan yaitu, angkutan udara. Pengangkutan udara merupakan jenis angkutan yang sering digunakan untuk bepergian dengan jarak tempuh jauh dan hanya memakan waktu yang singkat. Pengangkutan udara lebih dikenal dengan istilah penerbangan. Industri penerbangan global mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas manusia dan perdagangan internasional. Industri penerbangan memfasilitasi orang-orang untuk berpergian lintas benua dalam waktu singkat, sehingga banyak orang lebih memilih menggunakan transportasi udara untuk menghemat waktu dengan biaya yang masih terjangkau.

¹ Arya Wira Dinata, Tanggung Jawab Lion Air atas Keterlambatan Penerbangan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019, hlm. 1.

Praktik penerbangan menciptakan hubungan hukum antara perusahaan dan penumpang.² Hubungan tersebut dapat dilihat dari adanya suatu perjanjian antara perusahaan dan penumpang. Menurut Purwosutjipto bahwa perjanjian pengangkutan merupakan hubungan yang timbul antara pengangkut dan pengirim untuk memenuhi hak dan kewajiban para pihak, yang mana pengangkut berkewajiban untuk mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain dan berhak untuk mendapat bayaran dari pengirim, sedangkan pengirim berkewajiban untuk membayar biaya jasa pengangkutan kepada pengangkut, serta berhak mendapat pelayanan yang baik.³

Sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengangkutan timbul dari perjanjian antara pengangkut dan pengirim, pada pembahasan ini pengirim sering juga disebut dengan konsumen. Konsumen inilah yang sering dikaitkan sebagai pengguna atau pemakai barang atau jasa yang disediakan oleh pengusaha.⁴ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyebutkan definisi konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang terdapat dalam masyarakat, untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali.⁵

² Vista Rindiantika dan Sugeng Djatmiko, "Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat Terbang atas Keterlambatan Maskapai Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Journal Humaniora: Jurnal Hukum dan Ilmu Sosial*, Vol. 3 No. 2, April 2025, hlm. 100.

³ *Ibid.*

⁴ Dwi Rahayu., dkk, "Perlindungan Konsumen bagi Penundaan (*delay*) dalam Penerbangan", *Consensus: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 2, 2023, hlm. 65.

⁵ Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adanya pengaturan mengenai perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen di hadapan hukum. Dalam hal terjadinya sengketa, konsumen dapat melakukan upaya hukum yang dapat dilakukan baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Indonesia mempunyai institusi yang bertujuan untuk mengembangkan upaya dalam perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Dalam pasal 33 UUPK dijelaskan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berfungsi untuk memberikan saran serta pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. Namun, sering kali ditemui bahwa konsumen tidak mengetahui bagaimana prosedur untuk melakukan pengaduan kepada lembaga berwenang. Dan tidak jarang pula konsumen tidak melapor kepada lembaga perlindungan konsumen karena tidak memiliki cukup bukti untuk membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkutan. Hal tersebut tentu menjadi penghambat dalam penegakan hukum perlindungan konsumen pada maskapai penerbangan.

Pesatnya perkembangan pada industri penerbangan memicu terjadinya beberapa masalah, salah satunya adalah keterlambatan penerbangan (*delay*), hal ini sudah menjadi lumrah dalam industri penerbangan dikarenakan sering terjadi pada maskapai-maskapai penerbangan. Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut UU Penerbangan) mendefinisikan keterlambatan merupakan terjadinya ketidaksesuaian waktu keberangkatan atau kedatangan yang telah dijadwalkan dengan terlaksananya waktu keberangkatan atau kedatangan tersebut.

Keterlambatan penerbangan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kondisi cuaca ekstrem, masalah teknis, dan kesalahan operasional. Namun, sering kali dalam beberapa kasus keterlambatan penerbangan, pihak maskapai tidak memberikan transparansi atas penyebab terjadinya keterlambatan. Sebagaimana seharusnya setiap pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur terkait kondisi serta jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan.⁶

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 (selanjutnya disebut Permenhub No. 89 Tahun 2015) mengatur secara spesifik terkait penanganan keterlambatan penerbangan. Pasal 5 ayat (1) Permenhub No. 89 Tahun 2015 menyebutkan beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan, yaitu faktor manajemen *airline*, teknis operasional, faktor cuaca dan lainnya. Sementara itu, Pasal 3 dan Pasal 9 Permenhub No. 89 Tahun 2015 membagi 6 (enam) kategori keterlambatan penerbangan, yaitu:

1. Kategori 1, untuk keterlambatan 30 menit sampai dengan 60 menit mendapat kompensasi berupa minuman ringan;
2. Kategori 2, untuk keterlambatan 61 menit sampai dengan 120 menit mendapat kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);

⁶ Muhammad Taufik Hidayat, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan Tentang Penerbangan, *Jurnal Al' Adl*, Vol. 4 No.3, 2016, hlm. 82.

3. Kategori 3, untuk keterlambatan 121 menit sampai dengan 180 menit mendapat kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
4. Kategori 4, untuk keterlambatan 181 menit sampai dengan 240 menit mendapat kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
5. Kategori 5, untuk keterlambatan lebih dari 240 menit mendapat ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
6. Kategori 6, untuk pembatalan penerbangan badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Sementara itu, untuk keterlambatan kategori 2 hingga 5 penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau dapat mengembalikan seluruh biaya tiket. Sesuai dengan yang telah diatur dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015, apabila terjadi keterlambatan penerbangan pihak maskapai wajib memberikan informasi yang jelas terkait alasan keterlambatan, serta apabila keterlambatan tersebut pada rentan waktu yang telah dikelompokkan sesuai dengan 6 (enam) kategori keterlambatan yang telah disebutkan di atas, pihak maskapai wajib memberikan kompensasi sesuai dengan yang telah diatur dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015.

Hingga saat ini masih banyak kejadian terkait keterlambatan penerbangan yang terjadi di Indonesia. Pada penelitian ini, penulis fokus pada salah satu maskapai dari PT. Lion Mentari Airlines, yaitu maskapai Lion Air.

Dilansir dari website bounce yang menyebutkan bahwa Lion Air menduduki peringkat kedua sebagai maskapai penerbangan internasional dengan peringkat terendah pada Tahun 2023 dengan skor *On Time Performance* (selanjutnya disebut OTP) sebesar 48,76%.⁷ Sementara itu, berdasarkan data yang diambil dari website flightera.net menyebutkan bahwa pada Tahun 2024 OTP Lion Air sebesar 66,2%, sedangkan pada Tahun 2025 OTP hanya sebesar 60,7%.⁸ Kementerian Perhubungan memiliki beberapa kategorisasi terhadap skor OTP pada maskapai udara, yaitu skor kurang dari 70% dikategorikan “rapor merah”, skor antara 70-80% kategori “cukup/kurang”, sedangkan skor 80-90% kategori “baik”.⁹ Berdasarkan data tiga tahun terakhir yaitu 2023-2025 menunjukkan bahwa persentase dari maskapai Lion Air terkait OTP tidak adanya perubahan yang membaik atau bahkan dapat dikatakan sama saja dari tahun-tahun sebelumnya.

Sebagai contoh kasus keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air yang dikutip dari website portalswara.com menyebutkan bahwa keterlambatan terjadi pada Jumat, 5 April 2024 di Bandara Soekarno Hatta. Penerbangan rute Jakarta-Makassar yang bermula dijadwalkan pada pukul 15.00 WIB tertunda hingga Sabtu, 6 April 2024 pukul 00.30 WIB. Pihak maskapai tidak bertanggung jawab dalam bentuk apa pun atas keterlambatan yang terjadi,

⁷ <https://bounce.com/blog/2023-airline-index>, Diakses terakhir tanggal 24 Februari 2026, pukul 14.36 WIB.

⁸ <https://www.flightera.net/en/airline/Lion+Air>, Diakses terakhir tanggal 24 Februari 2026, pukul 14.49 WIB.

⁹ <https://jakarta.suaramerdeka.com/opini/13415739114/rapor-merah-on-time-performance-maskapai-udara-indonesia>, Diakses terakhir tanggal 24 Februari 2026, pukul 15.27 WIB.

sehingga membuat para penumpang tersulut emosi. Penumpang juga mengeluh atas ketidakprofesionalnya pihak maskapai dan para penumpang meminta solusi.¹⁰

Tindakan yang seharusnya dilakukan oleh maskapai atas terjadinya keterlambatan penerbangan tersebut ialah memberikan informasi yang jelas mengenai penyebab keterlambatan tersebut dan memberikan kejelasan mengenai estimasi waktu keberangkatan selanjutnya. Maskapai juga berkewajiban untuk memberi kompensasi kepada seluruh penumpang yang terdampak keterlambatan tersebut sesuai yang telah diatur dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015. Tindakan maskapai Lion Air pada Jumat, 5 April 2024 rute Jakarta-Makassar mengenai keterlambatan yang terjadi hingga kurang lebih 9 jam lamanya, dengan tidak adanya bentuk tanggung jawab yang diberikan dari pihak maskapai kepada penumpang, tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Maka, penelitian ini perlu dilakukan untuk menindaklanjuti adanya praktik ketimpangan kedudukan antara maskapai dan penumpang, sehingga pihak maskapai dapat melakukan tanggung jawabnya dengan memberikan hak-hak konsumen sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

¹⁰ Doval, "Penumpang Lion Air Penerbangan Jakarta-Makassar Ricuh Akibat Delay 9 Jam Lebih di Bandara Soetta", terdapat dalam <https://portalswara.com/penumpang-lion-air-penerbangan-jakarta-makassar-ricuh-akibat-delay-9-jam-lebih-di-bandara-soetta/>, Diakses terakhir pada 7 Mei 2026, Pukul 20.51 WIB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab maskapai Lion Air terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam penegakan hukum perlindungan konsumen pada maskapai penerbangan Lion Air?

C. Tujuan Penelitian

Penulis mengidentifikasikan beberapa tujuan dari penelitian skripsi yang dilakukan, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab maskapai Lion Air terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor yang menghambat penegakan hukum perlindungan konsumen pada maskapai penerbangan Lion Air.

D. Manfaat Penelitian

Bersumber dari rumusan masalah yang telah disusun di atas, sehingga dapat disimpulkan manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoretis: Penelitian ini diharapkan dapat mengkaji ilmu hukum khususnya dalam hal pengangkutan udara, serta menganalisis mengenai keterlambatan penerbangan yang merupakan bentuk pelanggaran hak bagi penumpang, sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat

mengubah perspektif bahwa penumpang pesawat tidak hanya sekedar pengguna jasa transportasi, melainkan sebagai konsumen yang memiliki hak dan berhak mendapat perlindungan hukum.

2. Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman penumpang atas hak-haknya terutama dalam hal terjadinya keterlambatan penerbangan. Sementara itu, bagi pihak maskapai untuk menjadi bahan evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mematuhi ketentuan hukum agar tidak terjadinya konflik antara penumpang dan pihak maskapai.

E. Orisinalitas Penelitian

Penulisan ini disusun berdasarkan berbagai data yang berhasil ditemukan oleh penulis. Dalam proses penyusunannya, penulis melakukan studi pustaka dengan menggunakan beberapa metode, salah satunya melalui penelusuran penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan relevansi dengan permasalahan yang dibahas. Untuk menunjukkan orisinalitas penelitian ini, penulis menyajikan beberapa fokus dari penelitian sebelumnya dan juga fokus pada penelitian yang akan penulis lakukan. Maka dari itu, penulis menyajikan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Jenis Karya	Fokus Penelitian
1.	Sartika Yuli, 2021, Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang	Tesis	Fokus penelitian ini membahas mengenai aturan hukum yang mengatur maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan penerbangan yang dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, kedua terkait faktor penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan khususnya pada faktor cuaca yang mana faktor tersebut sering terjadi di Bandara Kualanamu Deli Serdang, dan terakhir membahas tanggung jawab maskapai penerbangan domestik terhadap penumpang yang dirugikan akibat terjadinya keterlambatan penerbangan.
2.	Vermonita Dwi Caturjayanti, 2020, Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran	Jurnal	Fokus penelitian ini membahas terkait tanggung jawab maskapai dan ganti rugi kepada penumpang akibat keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh kabut asap karena hal tersebut tidak termasuk <i>force majeure</i> dikarenakan maskapai dapat memprediksi hal tersebut.
3.	Indiyani Putri, 2021, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyebab Terjadinya Keterlambatan Waktu Keberangkatan Jasa Penerbangan Pesawat Udara (Studi Kasus Keterlambatan Pesawat Udara di Bandara Depati Amir Bangka	Skripsi	Fokus penelitian ini ialah pada faktor-faktor operasional yang mempengaruhi keterlambatan penerbangan di Bandara Depati Amir Bangka, dengan memusatkan pada tiga faktor yang mempengaruhi keterlambatan tersebut, yaitu pengaruh intensitas penerbangan, pengaruh sumber daya manusia, dan pengaruh kapasitas <i>airside</i> .
4.	Salsabila Fitria, 2025, Perlindungan Hukum Penumpang atas Keterlambatan Penerbangan di PT. Garuda Indonesia Airlines, Tbk	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah menganalisis perlindungan hukum bagi penumpang PT. Garuda Indonesia Airlines akibat keterlambatan penerbangan saat pulang jaman haji Tahun 2024 ke Indonesia dikarenakan suhu panas di bandara Madinah, serta menganalisis tanggung jawab maskapai

			PT. Garuda Indonesia Airlines mengenai keterlambatan yang terjadi.
5.	Nurafni Oktavia, 2023, Analisa Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Penerbangan Dalam Hal Keterlambatan Penerbangan dan Sanksi bagi Maskapai Penerbangan Lion Air Sebagai Pelaku Usaha	Skripsi	Fokus penelitian ini terdapat pada bentuk perlindungan konsumen yang disebabkan oleh keterlambatan penerbangan dan penerapan sanksi yang diberikan kepada maskapai akibat keterlambatan penerbangan.
6.	Reza Putra Pratama, 2023, Analisis Strategi Penanganan Delay pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.	Skripsi	Fokus penelitian ini terletak pada strategi yang dilakukan oleh maskapai Lion Air atas keterlambatan penerbangan dan menganalisis apakah strategi yang telah dilakukan memberi respons positif dari penumpang yang terdampak keterlambatan tersebut.
7.	Zahwa Aulia, 2024, Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Batik Air yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan	Skripsi	Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum pada penumpang atas keterlambatan penerbangan yang terjadi akibat manajemen <i>airline</i> , serta menganalisis bagaimana upaya yang dapat dilakukan penumpang apabila tidak mendapat kompensasi atas kerugian akibat keterlambatan penerbangan.

Sementara itu, penelitian ini berfokus pada bentuk tanggung jawab maskapai Lion Air kepada penumpang yang dirugikan akibat terjadinya keterlambatan penerbangan, serta menganalisis apa yang menjadi faktor penghambat dalam penegakan hukum perlindungan konsumen pada dunia penerbangan. Hal tersebut sesuai dengan studi kasus yang digunakan pada keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air yang terjadi pada Jumat, 5 April 2024 rute Jakarta-Makassar.

F. Kerangka Teori

1. Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Angkutan Udara

Hukum memiliki peranan sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum berfungsi sebagai pedoman hidup masyarakat agar tidak melampaui batas yang telah ditetapkan, adapun fungsi lainnya yaitu menertibkan masyarakat dalam berkehidupan sosial. Adanya interaksi antar manusia satu dengan yang lainnya dapat menimbulkan hubungan hukum diantara kedua belah pihak tersebut. Salah satu contohnya, yaitu interaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang menimbulkan suatu perjanjian sehingga terdapat hukum yang mengatur hubungan para pihak tersebut untuk mencegah terjadinya sengketa. Namun, dalam praktiknya konsumen sering kali dianggap sebagai makhluk paling lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Maka dari itu, Indonesia memiliki peraturan khusus yang mengatur tentang perlindungan bagi konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen memiliki dua istilah hukum, yaitu hukum konsumen yang merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur adanya hubungan serta masalah yang terjadi antara penyedia barang dan/atau jasa dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat, sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur serta

melindungi konsumen dari terjadinya masalah yang terjadi antara penyedia barang dan/atau jasa dengan penggunaannya.¹¹

Dari hubungan yang terjalin dalam hukum perlindungan konsumen, terdapat para pihak yang terlibat seperti konsumen dan pelaku usaha. Menurut Janus Sidabalok, setiap manusia merupakan konsumen yang membutuhkan barang dan jasa untuk bertahan hidup bagi dirinya sendiri, keluarga, dan untuk melindungi harta bendanya.¹² Definisi ini melihat peran dasar dari konsumen untuk mencari sumber daya demi keberlangsungan hidup yang tidak hanya pada pemenuhan kebutuhan fisik saja, melainkan juga terkait perlindungan aset pribadi. Lebih lanjut lagi Rosmawati mengemukakan konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹³ Definisi ini menegaskan bahwa konsumen sebagai pengguna akhir yang tidak terikat dalam rantai perdagangan komersial.

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK mendefinisikan pelaku usaha sebagai orang perseorangan atau badan usaha baik berbentuk badan hukum ataupun bukan badan hukum yang mendirikan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun secara bersama-sama dengan perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha pada bidang ekonomi. Di samping itu, terdapat pihak lain dari

¹¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 37.

¹² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 19.

¹³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 2.

perlindungan konsumen yaitu pemerintah. Namun, peran pemerintah hanya sebagai regulator hukum perlindungan konsumen saja, bukan sebagai pihak yang terlibat ke dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Indonesia dikenal sebagai negara hukum, dengan demikian penegakan hukum menjadi hal penting untuk mewujudkan negara yang menjunjung tinggi nilai keadilan. Penegakan hukum merupakan proses untuk mewujudkan keinginan dari apa yang telah diatur oleh hukum, dan diterapkan di masyarakat.¹⁴ Penegakan hukum memiliki tujuan untuk menciptakan negara hukum yang baik dan berjalan sesuai dengan sebagaimana semestinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Namun, dalam praktiknya tentu sering kali timbul faktor yang menjadi penghambat penegakan hukum tersebut. faktor tersebut dapat timbul dari pelaku usaha maupun konsumen. Jika berfokus pada penegakan hukum perlindungan konsumen, dasar hukum yang dapat digunakan ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat lembaga yang dapat membantu konsumen dalam penyelesaian sengketa. Terdapat dua cara penyelesaian sengketa, yaitu melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan. Indonesia mempunyai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang dibentuk pemerintah untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di

¹⁴ Fadhlil Ade Candra & Fadhillatu Jahra Sinaga, "Peran Penegak Hukum dalam Penegakan Hukum di Indonesia", *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Edisi No. 1 Vol. 1, Universitas Negeri Medan, 2021, hlm. 43.

Indonesia. Sementara itu, terdapat pula Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) tetapi bukan lembaga yang dibentuk pemerintah, namun dibentuk oleh masyarakat untuk melindungi hak-hak konsumen. LPKSM ini juga diakui oleh pemerintah dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dibentuknya hukum perlindungan konsumen tentu tidak terlepas dari adanya asas dan tujuan perlindungan konsumen. Seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 2 UUPK, asas perlindungan konsumen mencakup asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan yang terakhir asas kepastian hukum. Di samping itu, perlindungan konsumen juga memiliki tujuan utama untuk melindungi hak-hak konsumen dari hal yang merugikan dirinya sendiri. Tujuan perlindungan konsumen dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 3 UUPK.

2. Prinsip-Prinsip Hukum Pengangkutan Udara

Pengangkutan merupakan berpindahnya suatu objek dari satu tempat ke tempat lain. Dapat dikategorikan pengangkutan apabila terdapat unsur-unsur seperti: terdapat objek yang diangkut, adanya kendaraan sebagai alat angkut, dan adanya jalur yang dilalui oleh alat angkut.¹⁵ Secara hukum, pengangkutan dapat diartikan sebagai adanya hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang, yang dari hubungan tersebut timbul suatu perjanjian dimana pengangkut wajib

¹⁵ Hartono Hadisoeparto., dkk, *Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*, Perpustakaan Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 1988, hlm. 1.

mengirim barang atau penumpang, sedangkan pengirim barang atau penumpang wajib membayar jasa pengangkut.¹⁶ Jenis-jenis pengangkutan berupa angkutan darat, angkutan laut, angkutan perairan darat, angkutan udara, serta angkutan dengan pipa.¹⁷ Kata pengangkutan sering disebut dengan transportasi. Dalam penelitian ini membahas lebih lanjut terkait pengangkutan udara.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto menyatakan bahwa pengangkutan adalah suatu perjanjian antara pengirim sebagai penyewa jasa untuk mengirim suatu barang dan/atau orang ke suatu tempat dengan membayar berupa sejumlah uang sesuai dengan kesepakatan perjanjian, sedangkan pengangkut sebagai penyelenggara jasa pengangkutan dengan memindahkan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu sebagai tujuan pengirim dan memastikan barang dan/atau orang tersebut sampai dengan keadaan selamat.¹⁸

Menurut Hasim Purba yang dikutip dalam buku Idham Manaf dan Lenny Nadriana berjudul *Hukum Pengangkutan* menjelaskan bahwa pengangkutan merupakan proses berpindahnya orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan angkutan darat, laut, atau udara.¹⁹ Jadi, dapat diartikan bahwa pengangkutan itu adalah bentuk kerja

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 1987, hlm. 2.

¹⁹ Idham Manaf, Lenny Nadriana, *Hukum Pengangkutan*, Ctk. Pertama, Lembaga Studi Hukum Indonesia, Jakarta, 2023, hlm. 4.

dalam suatu kegiatan yang mana orang dan/atau barang tersebut berpindah tempat dari tempat asal ke tempat tujuan

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan pengangkut dan pengirim adalah setara, artinya tidak ada yang lebih tinggi ataupun lebih rendah, dapat diartikan kedudukannya sama tinggi atau setara.²⁰ Dikarenakan antara pengangkut maupun pengirim memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi oleh para pihak. Bilamana hak dan kewajiban tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, maka pihak yang melanggar tersebut akan dikenakan sanksi sesuai kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Sebagai salah satu moda transportasi, angkutan udara memiliki peran penting dalam mendukung pergerakan masyarakat dan penyaluran barang. Angkutan udara memiliki keunggulan dalam hal kecepatan karena dapat mengefisiensi waktu.²¹ Selain itu, angkutan udara juga dapat menghemat biaya, oleh karenanya banyak orang yang lebih memilih menggunakan angkutan udara dalam hal penerbangan jarak jauh. Penggunaan kata angkutan udara juga lebih dikenal dengan istilah penerbangan atau pesawat udara.

Angkutan udara merupakan seluruh kegiatan yang menggunakan pesawat udara sebagai alat angkut untuk penumpang, kargo dan/atau pos

²⁰ H.M.N. Purwosutjipto, *Op. Cit.*, hlm. 7.

²¹ Ni Luh Gede Sukerti dan I Made Sudirga, "Kajian Yuridis Pertanggungjawaban Pengangkut Terhadap Kerusakan Kargo Dalam Angkutan Udara: Perspektif Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan", *Jurnal Jumaha*, Edisi No. 2 Vol. 5, Fakultas Hukum Unmas Denpasar, 2025, hlm. 249.

dalam satu perjalanan atau lebih dari bandar udara satu ke bandar udara lain atau beberapa bandar udara, yang mana penjelasan tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut UU Penerbangan).

Menurut Djoko Pramono, pengangkutan udara merupakan kegiatan pengangkutan dalam hal orang, barang serta surat dengan menggunakan pesawat udara sebagai mode transportasi utama dengan penerbangan yang terjadwal dan sistematis, namun juga dapat diberlakukan dalam penerbangan yang tidak terjadwal. Sedangkan menurut A. Budie Setiawan mengemukakan pengangkutan udara ialah perpindahan penumpang, kargo dan surat dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan moda transportasi udara yang digunakan dalam proses pengangkutan tersebut.²²

Pengangkutan Udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Dalam peraturan ini menjelaskan bahwa angkutan udara niaga yang boleh melakukannya ialah angkutan udara yang telah memiliki izin usaha dari pemerintah. Dengan ini, badan usaha angkutan udara wajib memenuhi syarat administratif, teknis, dan operasional.

Dalam peraturan ini juga disebutkan bahwa badan usaha angkutan udara harus memiliki sertifikat pendaftaran dan angkutan udara yang beroperasi harus memiliki sertifikat kelaikudaraan yang menjamin bahwa

²² Endra Wirawan., dkk, “Tanggungjawab Maskapai Penerbangan dan Perusahaan Asuransi Atas Kehilangan Atau Kerusakan Bagasi Penumpang”, *Jurnal Transparansi Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 7, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, 2024, hlm. 34.

angkutan udara tersebut telah memenuhi syarat-syarat sesuai dalam aturannya. Untuk awak pesawat juga membutuhkan orang-orang memiliki kompeten dalam bidang penerbangan, dan memiliki sertifikasi dan lisensi sesuai dengan standar keselamatan penerbangan.

Selain itu, terdapat pula Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) yang mengatur terkait tanggung jawab maskapai kepada kerugian penumpang dalam hal memberikan kompensasi atas terjadinya keterlambatan penerbangan. Artinya peraturan ini tidak hanya sekedar menyoroti tentang perlindungan konsumen dalam sektor angkutan udara saja, melainkan terdapat aturan mengenai tanggung jawab maskapai atas terjadinya keterlambatan penerbangan yang merugikan penumpang, serta kewajiban maskapai untuk memberikan pelayanan yang baik serta jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pada penumpang.

G. Definisi Operasional

1. Penumpang

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tidak menyebutkan secara eksplisit terkait definisi penumpang. Namun, definisi tersebut diatur secara eksplisit dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yang menjelaskan bahwa penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang

sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).²³ Penumpang dalam hal ini merupakan konsumen yang menggunakan moda transportasi khususnya transportasi udara atau pesawat terbang yang memiliki hak perlindungan hukum dalam hal keterlambatan pesawat.

2. Keterlambatan Penerbangan

Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan mengenai definisi keterlambatan penerbangan yaitu terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Keterlambatan penerbangan dalam hal ini merupakan perbuatan yang dapat merugikan penumpang sebagai konsumen.²⁴ Dan atas terjadinya keterlambatan penerbangan ini, maka pihak maskapai dapat bertanggung jawab atau memberikan kompensasi sesuai yang telah diatur.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang memposisikan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan suatu Lembaga, perjanjian atau doktrin. Maka, dapat diartikan bahwa penelitian yuridis

²³ Pasal 1 ayat 5, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

²⁴ Pasal 1 angka 30, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

normatif adalah suatu proses hukum maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan yang dihadapi. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai pendapat dalam menyelesaikan masalah yang ada.

2. Pendekatan Penelitian

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

a. Pendekatan Undang-Undang

Pendekatan undang-undang (*statute approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan sebagai landasan normatif dalam penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji dan menganalisis ketentuan hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, khususnya yang bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Pendekatan ini bertujuan untuk menilai kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian.

b. Pendekatan Kasus

Pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan menganalisis permasalahan hukum melalui kasus konkret yang terjadi dalam praktik. Dalam penelitian ini, pendekatan kasus digunakan dengan mengkaji peristiwa keterlambatan penerbangan Lion Air rute Jakarta-Makassar di Bandara Soekarno-Hatta yang mencapai lebih dari 9 jam dan menimbulkan keributan penumpang, sebagaimana diberitakan dalam media daring. Pendekatan ini bertujuan untuk menelaah bagaimana norma hukum diterapkan terhadap peristiwa faktual yang memunculkan isu hukum terkait tanggung jawab maskapai dan perlindungan konsumen.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang akan dikaji dan diteliti oleh penulis yang berupa perilaku dan dokumen yang berisi informasi atau 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 Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh melalui wawancara secara langsung. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objek penelitian, biasanya sumber data berasal dari situs internet seperti berita dan/atau website terkait yang relevan dengan topik yang sedang diteliti oleh penulis. Data sekunder yang penulis gunakan 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 adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

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 terkait perlindungan konsumen dalam hal keterlambatan penerbangan.

c. Bahan Hukum Tersier

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

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan teknik pengumpulan data bahan hukum yang meliputi Studi Dokumen dan Pustaka. Teknik tersebut digunakan untuk memperoleh bahan hukum sekunder dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan, jurnal, buku dan literatur lain yang berkaitan dengan topik yang dibahas oleh penulis.

6. Analisis Data

Terkait data yang diperoleh oleh penulis melalui penelitian kepustakaan yang kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merupakan metode dengan mendeskripsikan, serta memaparkan sesuai dengan objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Penulis mengkaji terkait Perlindungan Konsumen serta Tanggung Jawab maskapai Lion Air Terhadap Kerugian yang diderita oleh Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan.

I. Kerangka Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, definisi operasional, metode penelitian yang terdiri dari tipologi penelitian, pendekatan penelitian, objek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II dalam penelitian ini berisi tinjauan pustaka yang didalamnya menjelaskan terkait tinjauan umum tentang teori Perlindungan Konsumen dan teori Hukum Pengangkutan Udara di Indonesia.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab III penelitian ini menjawab rumusan masalah, yaitu tentang tanggung jawab maskapai terhadap penumpang atas keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air dan mengenai faktor penghambat dalam penegakan hukum perlindungan konsumen pada maskapai penerbangan Lion Air.

BAB IV PENUTUP

Pada Bab IV merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan mengenai rumusan masalah yang telah dibahas pada Bab sebelumnya, kemudian diikuti dengan saran.