

Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Transportasi Udara Akibat *Delay Management* Maskapai Niaga Berjadwal

Aufa Ahla Hafidz*, Dijan Widijowati**, dan Anriz Nazaruddin Halim*

*Universitas Jayabaya, Indonesia

**Universitas Jayabaya, Indonesia

***Universitas Jayabaya, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Air Transportation Service Users, Delay Management, Legal Protection.

Corresponding Author:

aufa.ahla@gmail.com

Jurnal Penelitian Hukum Legalitas

Volume 17 Nomor 2

Juli 2023 – Desember 2023

P-ISSN: 1411-8564

E-ISSN: 2502-5511

hh. 67 – 76

Received date: 01/10/2023

Published date: 01/11/2023

ABSTRACT

The Regulation of the Minister of Transportation Number PM 89 of 2015 concerning Handling of Flight Delays (Delay management) in Scheduled Commercial Air Transport Business Entities in Indonesia explains that airlines as air transportation service providers must pay a certain amount of compensation to passengers (consumers). However, in practice there is still management negligence on the flight, causing losses to passengers, due to delay management by the carrier. This research is normative juridical research with a statutory approach, a case approach, a conceptual approach and an analytical approach. The source of legal materials in this study is only secondary data using the technique of collecting legal materials from literature. The analysis of legal materials used are grammatical, systematic, historical and teleological interpretations. The results show that the legal protection of air transportation service users in the event of flight schedule delays caused by airlines management factors, namely air transportation service users who are disadvantaged are entitled to compensation from the airline for flight delays that occur and also for losses that have been experienced. This is as stated in the Regulation of the Minister of Transportation Number 89 of 2015 concerning Handling of Flight Delays which can be proven by airplane tickets.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dijelaskan maskapai sebagai penyedia jasa angkutan udara harus membayarkan sejumlah ganti rugi kepada penumpang (konsumen). Namun dalam prakteknya masih saja terjadi kelalaian manajemen dalam penerbangan sehingga menyebabkan kerugian bagi penumpang, akibat *delay management* oleh pengangkut. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, pendekatan konseptual dan pendekatan analitis. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini hanyalah data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum studi pustaka. Analisis bahan hukum yang digunakan yaitu penafsiran gramatikal, sistematis, historis dan teleologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum pengguna jasa transportasi udara apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines* yaitu pengguna jasa transportasi udara yang dirugikan berhak memperoleh kompensasi dari pihak maskapai penerbangan atas keterlambatan penerbangan yang terjadi dan juga atas kerugian yang telah dialami. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang dapat dibuktikan dengan Tiket pesawat udara.

©2023 JPHL. All rights reserved

PENDAHULUAN

Keberadaan angkutan udara yang sangat efisien ini sangat dibutuhkan oleh konsumen untuk mempermudah dan memperlancar proses aktivitas mereka, akan tetapi di sisi lain pihak pengangkut pun merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan konsumen. Prinsip tanggung jawab mutlak

menetapkan bahwa maskapai harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan, dan tidak bergantung pada ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak maskapai. Namun hal tersebut terdapat pengecualian dalam hal kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan, dengan syarat maskapai harus dapat membuktikan bahwa keterlambatan itu disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Ketentuan mengenai keterlambatan penerbangan ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Dalam Peraturan Menteri tersebut dijelaskan mengenai ketentuan yang menyebabkan maskapai sebagai penyedia jasa angkutan udara harus membayarkan sejumlah ganti rugi kepada penumpang (konsumen) dan juga ketentuan yang menyebabkan maskapai tidak harus memberikan ganti rugi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan dalam proses pengangkutan berlangsung.

Dalam Pasal 1 Angka 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, dijelaskan: "Keterlambatan adalah Terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan"

Jenis-jenis keterlambatan tersebut kemudian diperjelas dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yaitu keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

1. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
2. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
3. Pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*).

Selain itu, maskapai juga diharuskan untuk memberikan ganti rugi berupa kompensasi yang wajib diberikan kepada penumpang akibat keterlambatan penerbangan tersebut sesuai dengan ketentuan kategori keterlambatan yang ditentukan dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yaitu:

1. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan
2. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
3. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
4. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
5. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah);
6. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
7. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Oleh karena itu, dalam beberapa kondisi sebagaimana yang telah disebutkan di atas, penumpang memiliki hak untuk mendapat kompensasi berupa ganti rugi dari maskapai yang termasuk dalam hal dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain) selain mendapatkan makanan dan minuman. Namun, dalam beberapa kondisi lain, penumpang hanya memiliki hak mendapat ganti rugi yang hanya terbatas berupa makanan dan minuman, tergantung kondisi penyebab keterlambatan tersebut terjadi.

Dalam hal ganti rugi untuk keterlambatan yang disebutkan dalam kategori 5 di atas, maskapai harus memberikan kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) yang wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku. Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan yang mudah dan sederhana. Pemberian ganti rugi tersebut dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau voucher yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3x24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi (Lihat Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia).

Meskipun demikian, maskapai selaku penyedia jasa angkutan udara dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan yang disebabkan karena faktor teknis operasional (faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan), faktor cuaca, dan faktor lain-lain yang disebabkan di luar faktor manajemen maskapai penerbangan, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara. Berikut keterangan lebih jelas mengenai faktor teknis operasional, faktor cuaca, dan faktor lain-lain yang dapat membebaskan maskapai untuk memberikan kompensasi berupa ganti rugi kepada penumpang yang telah ditentukan dalam Pasal 5 ayat (3), (4), dan (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia:

1. Faktor teknis operasional, yaitu faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan. Jenis hal yang tergolong dalam faktor teknis operasional adalah bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran, terjadinya antrean pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau lokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara, atau keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*)
2. Faktor cuaca, jenis hal yang tergolong dalam cuaca adalah hujan lebat banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan

3. Faktor lain-lain, adalah faktor yang disebabkan di luar faktor manajemen *airlines*, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Namun dalam praktiknya masih saja terjadi kelalaian manajemen dalam penerbangan sehingga menyebabkan kerugian bagi penumpang, berikut merupakan beberapa contoh kasus yang dikategorikan sebagai bentuk keterlambatan akibat *delay management* oleh pengangkut sebagai berikut:

1. Ibu satwika yang ingin melakukan penerbangan dari Palembang menuju Jakarta dengan menggunakan pesawat udara Lion Air mengalami perubahan jadwal penerbangan sehingga terjadinya penggantian jenis pesawat sehingga Ibu Satwika dalam hal ini tidak terangkut. Pesawat yang ada pada tiket adalah Boeing 737-900 ER namun demikian pesawat yang tiba adalah Boeing 737-800 NG yang kapasitasnya lebih sedikit. Pada kasus ini korban tidak menggugat perusahaan penerbangan tetapi perusahaan penerbangan tetap bertanggung jawab atas perbuatannya yang sesuai pada kategori dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia (Umasugi dan Aziza, 2018).

2. Kasuwan yang merupakan salah satu pengguna jasa atau konsumen (penumpang) pesawat yang dioperasikan oleh PT. Lion Mentari *Airlines* Cabang Pontianak, rute Pontianak-Ketapang (06:25 - 07:10 WIB) dan rute Ketapang-Pontianak (15:55 - 16:40 WIB) dengan Nomor Tiket : 9902139819276 atas nama Penggugat tertanggal 31 Oktober 2019. Pada saat keberangkatan pergi dari Pontianak - Ketapang tidak ada masalah, tetapi pada waktu keberangkatan pulang dari Ketapang ke Pontianak pada pukul 15.55 di *cancel*, kemudian sampai pukul 17.20 pihak Bandara Ketapang baru memberi pengumuman pesawat *flight* IW 1345 di *cancel* tanpa penjelasan dan atau memberitahukan alasan sebab-musababnya, sehingga Kasuwan dan semua penumpang tidak jadi berangkat ke Pontianak (lihat Putusan Pengadilan Negeri Pontianak Nomor 176/Pdt.G/2019/PN Ptk).

3. Seorang penumpang maskapai Lion Air rute Ketapang ke Pontianak pada yang dibatalkan penerbangannya dengan nomor pesawat *flight* IW 1345 di tanpa penjelasan dan/atau pemberitahuan sehingga Penggugat dan semua penumpang tidak jadi berangkat ke Pontianak. Gugatan diajukan dengan nomor registrasi No. 175/Pdt.G/2019/PN Ptk. Dalam gugatan ini hakim menyatakan bahwa gugatan Penggugat tidak dapat diterima (*niet onvankelijke verklard*) dan Menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp 395.000,00 (tiga ratus sembilan puluh lima ribu Rupiah) (lihat Putusan Pengadilan Tinggi Pontianak Nomor 85/PDT/2020/PT PTK).

Uraian kasus tersebut memberikan informasi bahwa kurangnya pemahaman pengguna jasa transportasi udara mengenai hak yang dimiliki berupa ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak setiap penumpang transportasi angkutan udara

menyebabkan maskapai lalai untuk tidak memberikan kompensasi atas keterlambatan yang terjadi. Selain itu rendahnya kesadaran konsumen dan minimnya informasi menyebabkan pengguna jasa transportasi udara untuk tidak menuntut hak ganti rugi yang seharusnya di dapatkan dari maskapai transportasi udara sebagai pengangkut akibat keterlambatan yang disebabkan faktor *Delay management* maskapai penerbangan.

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan diatas, rumusan masalah yang dapat ditarik dan pembahasan yang akan diteliti adalah bagaimanakah perlindungan hukum pengguna jasa transportasi udara apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines*?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Hal ini berarti dalam penelitian ini yang digunakan adalah kajian kepustakaan atau data sekunder, yang mungkin mencakup bahan hukum primer, sekunder dan tersier (Soekanto, 1991). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan, kasus, konseptual dan analitis. Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier (Soekanto, 1989).

Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menginventarisasi aturan hukum positif, meneliti bahan pustaka (buku, jurnal ilmiah, laporan hasil penelitian), dan sumber-sumber bahan hukum lainnya yang relevan dengan permasalahan hukum yang dikaji. Bahan-bahan hukum yang sudah terkumpul, selanjutnya klasifikasi, diseleksi dan dipastikan tidak bertentangan satu sama lain, untuk memudahkan analisis dan konstruksi (Salim, 2013). Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penafsiran gramatikal, penafsiran sistematis dan penafsiran teleologis (Soekanto & Mamudji, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transportasi udara merupakan transportasi yang relatif lebih diminati dibandingkan dengan transportasi darat maupun transportasi laut sehingga disebut sebagai *the most regulated transportation*. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya maskapai penerbangan yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Transportasi udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang (Wiradipradja, 1989).

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. Di Indonesia, perkembangan jumlah perusahaan maskapai penerbangan dalam memenuhi mobilitas masyarakat, setelah banyak maskapai penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antar maskapai penerbangan dalam memberikan penawaran terbaik kepada konsumennya (Larisang, & Augusta, 2015).

Tujuan diselenggarakannya penerbangan berdasarkan Pasal 2 Undang-undang Nomor 1 (b) Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah untuk memperlancar arus perpindahan orang dan atau barang melalui udara dengan mengutamakan keselamatan, kenyamanan dan melindungi angkutan udara tersebut dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional. Adanya sistem pengangkutan udara memberikan dampak yang positif bagi masyarakat diantaranya adalah efisiensi waktu dan tenaga, namun transportasi udara juga memiliki beberapa kekurangan seperti yang diungkapkan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) bahwa masyarakat mengeluhkan tentang keterlambatan jadwal penerbangan sementara waktu. Beberapa kasus keterlambatan penerbangan terjadi karena berbagai alasan (Kamaluddin, 2013).

Menurut Pasal 146 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang berisi “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut oleh faktor cuaca dan teknis operasional” dan Pasal 147 ayat 1 dan 2 yang berisi langkah tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pihak pengangkut (Kamaluddin, 2013).

Adapun di dalam pengangkutan udara, antara pengangkut dan konsumen jasa penerbangan mengikatkan diri ke dalam perjanjian pengangkutan yang berbentuk tiket pesawat. Jadi, ketika penumpang telah membeli tiket pesawat yang digunakan untuk menggunakan jasa penerbangan, maka saat itu penumpang telah mengikatkan diri terhadap ketentuan-ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapat perlindungan dalam pemanfaatan jasa penerbangan. David (2020) mengatakan bahwa Perlindungan hukum konsumen bagi penumpang sebagai pengguna jasa maskapai penerbangan merupakan perihal yang patut menjadi pokok bahasan penting bagi Undang-undang yang mengatur tentang badan usaha angkutan udara karena kewajiban mengganti kerugian atas keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan ditanggung oleh pihak badan usaha angkutan udara, karena hal tersebut merugikan penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan.

Tiket pesawat merupakan dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dengan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkat dengan pesawat udara. Menurut Pohajow (2016) ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan sehubungan dengan pencegahan dan

perlindungan konsumen bahkan semua pihak yang terlibat dalam transportasi udara, yaitu aspek keselamatan penerbangan, aspek keamanan penerbangan, aspek kenyamanan selama penerbangan, aspek pelayanan, aspek penentuan tarif atau ongkos penerbangan, aspek perjanjian angkutan udara, aspek pengajuan klaim dan aspek perlindungan melalui asuransi.

Hubungan maskapai dengan penumpang sudah memiliki perjanjian yang tertulis dalam tiket pesawat. Tiket pesawat menjadi bukti perjanjian antara pihak maskapai dengan penumpang tentang hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Kewajiban penumpang adalah membayar tiket pesawat sesuai harga yang telah ditentukan, sementara kewajiban maskapai adalah memberangkatkan penumpang yang telah membeli tiket dan bertanggung jawab atas beberapa masalah seperti keterlambatan jadwal penerbangan sebagaimana yang tertulis dalam Pasal 2 huruf E Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyatakan: “Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutan udara.”

Kasus keterlambatan penerbangan jika dihubungkan dengan hukum pengangkutan maka pihak maskapai tidak melakukan kewajibannya dengan baik dan benar sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen atau penumpang tersebut. Konsumen yang dirugikan dalam kasus ini berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari pihak maskapai. Dalam kenyataannya di lapangan, perjanjian antara penumpang dan maskapai tidak berjalan baik. Penumpang masih kesulitan dalam mendapatkan hak-haknya seperti pada kasus-kasus di atas karena ketidakpastian dari pihak maskapai. Kejadian di lapangan memperlihatkan bagaimana lemahnya hubungan antara pihak maskapai dan penumpang. Pihak maskapai dan penumpang sebaiknya memiliki perlindungan hukum yang jelas sehingga kedua belah pihak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik serta mendapatkan hak jelas dan pasti (Khairandy, 2016).

Namun dalam praktiknya masih saja terjadi kelalaian manajemen dalam penerbangan sehingga menyebabkan kerugian bagi penumpang, berikut merupakan beberapa contoh kasus yang dikategorikan sebagai bentuk keterlambatan akibat *delay management* oleh pengangkut sebagaimana yang terjadi pada Ibu Satwika yang ingin melakukan penerbangan dari Palembang menuju Jakarta dengan menggunakan pesawat udara Lion Air mengalami perubahan jadwal penerbangan sehingga terjadinya penggantian jenis pesawat sehingga Ibu Satwika dalam hal ini tidak terangkut. Pesawat yang ada pada tiket adalah Boeing 737-900 ER namun demikian pesawat yang tiba adalah Boeing 737-800 NG yang kapasitasnya lebih sedikit.

Pada kasus ini korban tidak menggugat perusahaan penerbangan tetapi perusahaan penerbangan tetap bertanggung jawab atas perbuatannya yang sesuai pada kategori dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia ((Umasugi dan Aziza, 2018).

Hal serupa juga terjadi pada Kasuwan yang merupakan salah satu pengguna jasa atau konsumen (penumpang) pesawat yang dioperasikan oleh PT. Lion Mentari Airlines Cabang Pontianak, rute Pontianak-Ketapang (06:25 - 07:10 WIB) dan rute Ketapang-Pontianak (15:55 - 16:40 WIB) dengan Nomor Tiket: 9902139819276 atas nama Penggugat tertanggal 31 Oktober 2019. Pada saat keberangkatan pergi dari Pontianak - Ketapang tidak ada masalah, tetapi pada waktu keberangkatan pulang dari Ketapang ke Pontianak pada pukul 15.55 di *cancel*, kemudian sampai pukul 17.20 pihak Bandara Ketapang baru memberi pengumuman pesawat *flight* IW 1345 di *cancel* tanpa penjelasan dan atau memberitahukan alasan sebab-musababnya, sehingga Kasuwan dan semua penumpang tidak jadi berangkat ke Pontianak (Lihat Putusan Pengadilan Negeri Pontianak Nomor 176/Pdt.G/2019/PN Ptk).

Begitu halnya juga yang terjadi pada seorang penumpang maskapai Lion Air rute Ketapang ke Pontianak pada yang dibatalkan penerbangannya dengan nomor pesawat *flight* IW 1345 di tanpa penjelasan dan/atau pemberitahuan sehingga Penggugat dan semua penumpang tidak jadi berangkat ke Pontianak. Gugatan diajukan dengan nomor registrasi No. 175/Pdt.G/2019/PN Ptk. Dalam gugatan ini hakim menyatakan bahwa gugatan Penggugat tidak dapat diterima (*niet onvankelijke veerklard*) dan Menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp 395.000,00 (tiga ratus sembilan puluh lima ribu Rupiah) (lihat Putusan Pengadilan Tinggi Pontianak Nomor 85/PDT/2020/PT PTK).

Uraian kasus tersebut memberikan informasi bahwa kurangnya pemahaman pengguna jasa transportasi udara mengenai hak yang dimiliki berupa ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak setiap penumpang transportasi angkutan udara menyebabkan maskapai lalai untuk tidak memberikan kompensasi atas keterlambatan yang terjadi. Selain itu rendahnya kesadaran konsumen dan minimnya informasi menyebabkan pengguna jasa transportasi udara untuk tidak menuntut hak ganti rugi yang seharusnya di dapatkan dari maskapai transportasi udara sebagai pengangkut akibat keterlambatan yang disebabkan faktor *Delay management* maskapai penerbangan.

Jika penulis kaitkan dengan Teori Perlindungan Hukum Menurut Rahardjo (2000) yang menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Sebagaimana diketahui bahwa perlindungan hukum manusia sebagai makhluk sosial terdiri dari perlindungan kepentingan manusia terkait kaidah kepercayaan atau keagamaan, kaidah kesusilaan dan kaidah sopan santun atau adat. Namun ketiga kaidah sosial tersebut masih belum memuaskan karena masih banyak kepentingan-kepentingan manusia lainnya yang memerlukan perlindungan hukum (Mertokusumo, 2008).

Menurut Raharjo (2000) konsep dalam perlindungan hukum dibedakan menjadi dua yaitu Perlindungan Hukum Preventif dan Represif. Perlindungan hukum preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya terkait keputusan suatu sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah. Yang didasarkan kepada kebebasan bertindak dengan adanya perlindungan hukum yang preventif, pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa, penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan administrasi di Indonesia di dalam kategori perlindungan hukum represif.

Perlindungan hukum dalam perjanjian pengangkutan udara tersebut terdapat asas-asas yang bersifat perdata yang menjadi landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu Undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Para ahli banyak yang menyatakan bahwa suatu asas hukum merupakan suatu jantung atau hatinya norma-norma hukum (peraturan hukum) (Hernoko, 2011).

Menurut ahli Mertokusumo (2008) bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkret, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang konkret yang terdapat di dalam dan di belakang sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkret tersebut.

Asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang (Muhammad, 1998). Dengan menggunakan 2 (dua) asas hukum pengangkutan yaitu sebagai berikut:

1. Asas konsensual. Asas ini tidak mensyaratkan bentuk perjanjian angkutan secara tertulis, sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Dalam kenyataannya, hampir semua perjanjian pengangkutan darat, laut, dan udara dibuat secara tidak tertulis, tetapi selalu didukung dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan bukan perjanjian tertulis melainkan sebagai bukti bahwa persetujuan diantara pihak-pihak itu ada. Alasan perjanjian pengangkutan tidak dibuat tertulis karena kewajiban dan hak pihak-pihak telah ditentukan dalam undang-undang. Mereka hanya menunjuk atau menerapkan ketentuan yang terdapat dalam undang-undang.
2. Asas koordinasi. Asas ini mensyaratkan kedudukan yang sejajar antara pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan. Walaupun perjanjian pengangkutan merupakan suatu pelayanan jasa, asas subordinasi antara buruh dan majikan

pada perjanjian perburuan tidak berlaku pada perjanjian pengangkutan ini.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti menggunakan teori dan asas-asas hukum yang berkesinambungan dalam hukum pengangkutan. Hubungan perikatan tersebut dilandasi oleh asas-asas yang melahirkan perikatan itu sendiri. Dalam pengangkutan terdapat hubungan perikatan yang terjadi diantara dua orang atau lebih dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib untuk memenuhi prestasi itu yang dikehendaki para pihak. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya suatu perjanjian tidak mungkin timbul tanpa adanya kehendak dari para pihak. Perjanjian merupakan pertemuan kehendak antara dua orang atau lebih. Kehendak seseorang baru diketahui oleh orang lain setelah kehendak tersebut dinyatakan. Jadi harus ada pernyataan kehendak bahwa seorang tersebut menghendaki timbulnya hubungan hukum dengan berdasarkan kepercayaan dalam prosesnya.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya (Samsul, 2004).

Perlindungan konsumen ini juga ditegaskan lagi dengan adanya pemberian sanksi administratif ataupun sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawab sebagaimana ditentukan dalam UUPK. Menurut Pasal 45 Ayat 1 UUPK "Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Selanjutnya Pasal 45 Ayat 1 UUPK menjelaskan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (dengan menggunakan ketentuan Hukum Acara Perdata) atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa."

Menurut Muhammad (1998), perjanjian adalah suatu persetujuan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam definisi di atas, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yakni persetujuan antara para pihak satu dengan pihak lainnya (Fuadi, 1994).

Perjanjian di sini dapat dikatakan sebagai Undang-undang yang merupakan ketentuan di luar UUPK, sebab ketentuan dalam KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai kebebasan berkontrak yang berarti setiap orang bebas membuat perjanjian apapun baik

yang diatur secara khusus dalam KUHPerdata maupun yang belum diatur dalam KUHPerdata ataupun peraturan lainnya. Hal ini berarti bahwa masyarakat selain bebas membuat perjanjian apapun, mereka pada umumnya diperbolehkan untuk mengesampingkan atau tidak mengesampingkan peraturan-peraturan yang terdapat dalam bagian khusus buku III KUHPerdata (Sasongko, 2007).

Seorang penumpang dalam perjanjian angkutan udara tentunya mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan selamat dengan pesawat udara yang telah ditunjuk serta memperoleh pelayanan yang layak sesuai perjanjian angkutan udara yang bersangkutan (Zalili, 2008). Perjanjian antara penumpang angkutan udara dan perusahaan angkutan udara tertera dalam tiket yang dicantumkan di dalamnya beberapa syarat-syarat dan ketentuan yang harus dilaksanakan. Ketentuan hukum yang menentukan bahwa tiket pesawat merupakan salah bukti adanya perjanjian antara penumpang dan pihak perusahaan angkutan udara tercantum di dalam Pasal 1 angka 27 UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (UU Penerbangan) Pada ketentuan Pasal 1 angka 27 UU Penerbangan tersebut dengan tegas menentukan bahwa tiket merupakan bukti adanya perjanjian antara penumpang dan pihak perusahaan angkutan udara. Perjanjian itu menurut Undang-undang penerbangan disebut juga dengan perjanjian pengangkutan udara, sebagaimana yang disebutkan di dalam Pasal 1 angka 29 UU Penerbangan Pengangkutan pada dasarnya mempunyai dua nilai kegunaan, yaitu (Purba, 2005):

1. Kegunaan tempat (*place utility*). Menimbulkan nilai dari suatu barang tertentu karena dapat dipindahkan itu, dari tempat di mana barang yang berlebihan kurang diperlukan di suatu tempat, di mana barang itu sangat dibutuhkan di tempat lain karena langka.
2. Kegunaan waktu (*time utility*). Menimbulkan sebab karena barangbarang dapat diangkut atau dikirim dari satu tempat ke tempat lain atau dari part or origin diangkut ke tempat tertentu dimana benda atau barang sangat dibutuhkan menurut keadaan, waktu, dan kebutuhan.

Tanggung jawab berarti suatu kewajiban untuk memberikan jawaban terhadap hal-hal yang telah terjadi dan merupakan kewajiban untuk memulihkan segala kerugian yang mungkin ditimbulkan (Tjakranegara, 1995). Sementara dalam konteks hukum, Purbacaraka (2010) menjelaskan bahwa tanggung jawab hukum bersumber dari penggunaan fasilitas oleh seseorang dalam penerapan kemampuannya untuk melaksanakan kewajibannya dan menerima haknya. Pada dasarnya, setiap pelaksanaan kewajiban dan penerimaan hak harus disertai dengan pertanggungjawaban.

Terdapat hal penting yang harus diterapkan sebelum menentukan siapa yang bertanggung jawab, dimana hal yang perlu diketahui tersebut adalah prinsip-prinsip tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab dalam bidang hukum pengangkutan ada tiga macam yaitu, prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault principle*), prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*), dan prinsip

tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*). Dalam membedakan ketiga prinsip tanggung jawab tersebut, dapat dilakukan melalui pihak mana yang harus membuktikan dan hal apa yang harus dibuktikan ketika terjadi sengketa (Suriatmadja, 2006).

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum penerbangan tersebut adalah sebagai berikut (Suriatmadja, 2006):

1. Prinsip tanggung jawab hukum berdasarkan kesalahan (*based on fault liability*)
2. Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*)
3. Prinsip tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*presumption of on liability*)
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
5. Prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability*).

Hubungan hukum antara penumpang dengan maskapai yang dilakukan melalui perjanjian termasuk dalam bidang hukum perdata (privat), sehingga pada dasarnya hubungan hukum yang terjadi antara penumpang dengan maskapai bersifat individu dengan individu, namun maskapai sering kali menyalahgunakan kebebasan berkontrak yang akhirnya menimbulkan kerugian kepada penumpang atau pengguna jasa penerbangan. Adapun pelanggaran hukum yang sering dilakukan penyedia jasa penerbangan terhadap konsumen pengguna jasa penerbangan salah satunya keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines*.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Seidman (dalam Raharjo, 1980), bahwa “hukum kurang konsisten dengan aturan sosial yang ada yaitu tidak perlu tergantung kepada ancaman sanksi hukum untuk mengatur (*to induce*) perilaku”, hal ini berkaitan dengan salah satu keuntungan hukum sebagai agen perubahan sosial dimana pelanggaran hukum potensial seringkali dapat dicegah oleh risiko yang akan dihadapi oleh objek hukum atau bahkan ancaman sanksi dapat mencegah objek hukum untuk berlaku tidak patuh. Oleh karenanya perlu adanya penerapan sanksi apabila terjadi pelanggaran dalam penegakkan hukum perlindungan konsumen, oleh maskapai.

Selain itu, apabila keterlambatan penerbangan terjadi disebabkan oleh pihak bandara, maka meskipun tidak ada ketentuan bahwa pihak bandara harus memberikan kompensasi kepada konsumen, namun perlu kiranya ada pertimbangan berdasarkan norma. Di dalam kehidupan masyarakat terdapat norma-norma yang disebut norma dasar yang merupakan norma yang paling menonjol, yang paling kuat bekerjanya atas diri anggota-anggota masyarakat. Seperti halnya dengan norma, maka nilai itu diartikan sebagai suatu pernyataan tentang hal yang diinginkan oleh seseorang. Norma dan nilai itu merujuk pada sesuatu hal yang sama tetapi dari sudut pandang yang berbeda. Norma itu mewakili sesuatu perspektif sosial, sedangkan nilai melihatnya dari sudut perspektif individual (Raharjo, 1980). Hal ini diperkuat oleh argumen Radbruch, yaitu bahwa nilai-nilai dasar dari hukum meliputi keadilan, kegunaan (*zweckmaszigkeit*) dan kepastian hukum. Sekalipun

ketiga-tiganya itu merupakan nilai dasar dari hukum, namun diantara mereka terdapat suatu *Spannungsverhältnis*, yaitu sesuatu dapat dimengerti, karena ketiga-tiganya berisi tuntunan yang berlain-lainan dan yang satu dengan yang lain mengandung potensi untuk bertentangan. Apa yang sudah dinilai sah atas dasar persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu peraturan, bisa dinilai tidak sah dari segi kegunaannya bagi masyarakat (Mertokusumo, 1991).

Untuk melindungi penumpang yang dirugikan, dalam Undang-undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 menyatakan bahwa penumpang hanya berhak untuk melakukan upaya hukum jika ternyata maskapai penerbangan tidak mengganti rugi saja, karena masih belum jelas tentang sanksi yang akan diberikan apabila maskapai penerbangan mengalami keterlambatan. Atas kurangnya perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat udara, seharusnya pihak maskapai penerbangan dapat dikenakan sanksi. Hal yang penting dalam suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah kepentingan konsumen karena konsumenlah yang menjadi pusat seluruh kegiatan angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasarana angkutan udara yang begitu besar. Pentingnya konsumen pasti akan lebih dirasakan oleh produsen jasa angkutan udara jika industri angkutan udara telah mempunyai saingan dalam tubuh industri dan jika bagi konsumen jasa angkutan udara tersedia pilihan antara beberapa perusahaan angkutan udara yang sama baiknya, baik dari segi peralatan, maupun pelayanan (Azis dan Asrul, 2016).

Suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah suatu sistem yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek yang baik langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari konsumen jasa angkutan udara (Azis dan Asrul, 2016). Sebagai badan usaha atau badan hukum, maskapai penerbangan dapat dimintai pertanggung jawaban apabila melakukan kesalahan. Ada beberapa jenis tanggung jawab dalam arti (*responsibility*) atau juga disebut tanggung jawab moral dan tanggung jawab dalam arti (*liability*) atau juga disebut tanggung jawab secara yuridis. *Responsibility* (*the state of fact being responsibility*) yang memiliki arti “*the state of being answerable for an obligation, and includes judgment, skill, ability, and capacity*”. Hal yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan (Azheri, 2010). Pokok dalam suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah kepentingan konsumen karena konsumenlah yang menjadi inti dari seluruh kegiatan angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasana angkutan udara yang begitu besar. Pentingnya peran konsumen pasti akan lebih dirasakan oleh penyedia jasa angkutan udara jika telah mempunyai saingan dalam industri angkutan udara dimana bagi para konsumen tersedia pilihan antara beberapa perusahaan penyedia jasa angkutan udara yang sama baiknya, baik dari segi peralatan maupun pelayanan (Martono, 2013). Suatu sistem perlindungan hukum bagi penumpang maskapai penerbangan

adalah terdiri dari peraturan Perundang-undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek, baik yang langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari penumpang pesawat udara tersebut. Dari sistem perlindungan hukum tersebut dapat dilihat unsur-unsur perlindungan konsumen.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan sebagai, “Terjadinya perbedaan waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”. Jenis-jenis keterlambatan jadwal penerbangan kemudian diperjelas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia ((Martono, 2017).

Selain adanya pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menentukan tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Pengaturan tentang penyelesaian sengketa dapat ditafsirkan sebagai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang. Adanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga pelaku usaha itu sendiri, bahkan juga bagi pemerintah. Setiap pihak hendaknya memiliki kesempatan yang sama karena hal itu merupakan perwujudan keadilan masyarakat (*social justice*).

Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen tersebut, maka usaha itu memerlukan perhatian dan keterlibatan banyak pihak, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dengan demikian perlindungan hukum bagi setiap pihak yang memiliki kepentingan akan dapat dilindungi secara jelas dan adil karena telah diatur di dalam peraturan Perundang-undangan yang harus ditaati (Muhammad, 2018).

Badan usaha pengangkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak pada setiap penumpang sesuai dengan kesepakatan pelayanan yang disepakati, perjanjian pengangkutan yang dimaksud dapat dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan. Dokumen-dokumen tersebutlah yang akan menjadi bukti pertanggung jawaban pihak maskapai kepada penumpang jika sewaktu-waktu terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang pesawat udara yang diakibatkan oleh kelalaian pihak maskapai (Muhammad, 2018).

Keterlambatan yang terjadi dalam pengangkutan udara apabila disebabkan karena kesalahan pengangkut, pihak maskapai penerbangan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang. Pelayanan yang layak dalam ketentuan ini adalah pelayanan dalam batas kelayakan sesuai dengan kemampuan pengangkut kepada penumpang selama menunggu keberangkatan, antara lain berupa penyediaan tempat dan konsumsi secara layak atau

mengupayakan mengalihkan pengangkutan ke pengangkutan udara niaga lainnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Maskapai penerbangan terlambat dalam memberangkatkan penumpangnya atau dengan kata lain tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan sebagaimana yang tertera dalam tiket pesawat, maka dapat dikatakan bahwa pihak maskapai penerbangan telah lalai dalam memenuhi isi perjanjian pengangkutan udara (Uli, 2016).

Dengan demikian akibat hukum atas kelalaian pihak maskapai tersebut berlaku ketentuan yang diterapkan dalam Buku III KUHPerdara pada Pasal 1234 yang menyatakan sebagai berikut “Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, berubah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jik sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah di-lampaukannya”. Jadi pengangkutan itu termasuk perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara Buku III yang berarti hukum pengangkutan itu sendiri merupakan dari hukum perdata. Secara teoritis, dikatakan bahwa tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum perdata meliputi adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya sebab akibat antara kerugian dan perbuatan dan adanya kerugian (Salim, 2008).

Secara Konstitusional sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan peraturan pelaksanaannya, keterlambatan wajib diberikan ganti kerugian sejauh keterlambatan tersebut memang disebabkan oleh kesalahan dari pengangkut tapi pengangkut juga dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor hal-hal yang di luar kekuasaan manusia (*force majeure*).

Ganti kerugian adalah suatu kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, ketika terjadi suatu keterlambatan angkutan udara. Jumlah ganti kerugian atas keterlambatan penerbangan lebih dari 4 jam terhitung sejak waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi keberangkatan atau kedatangan sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang atau diberikan ganti rugi sebesar Rp. 150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) bilamana pihak maskapai penerbangan menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan akhir penumpang dan pihak maskapai menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan pengangkutan lain sampai ke tempat tujuan bilamana tidak ada moda pengangkutan lain selain angkutan udara.

Terkait dalam hal penerbangan dialihkan kepada penerbangan lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli oleh penumpang (Martono & Pramono, 2013).

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian pada sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa perlindungan hukum pengguna jasa transportasi udara apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines* yaitu pengguna jasa transportasi udara yang dirugikan berhak memperoleh kompensasi dari pihak maskapai penerbangan atas keterlambatan penerbangan yang terjadi dan juga atas kerugian yang telah dialami. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang dapat dibuktikan dengan Tiket pesawat udara.

SARAN

Merujuk pada hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu guna memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa transportasi udara apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines*, Pihak otoritas bandara hendaknya memberikan sanksi kepada maskapai yang lalai dalam melakukan kegiatan operasional seperti keterlambatan akibat kesalahan manusia (*human error*) agar tidak merugikan penumpang dan berdampak pada operasional bandara itu sendiri.

REFERENSI

- Azheri, B. (2010). *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate social responsibility) Dalam Kegiatan Pertambangan Di Sumatera Barat*. Universitas Brawijaya, Malang.
- David, F. R. L. W. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara Atas Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3).
- Fuady, M. (1994). *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku II*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. (2013). *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Hernoko, A. Y. (2011). *Hukum perjanjian asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Kencana.
- Kamaluddin, R. (2013). *Ekonomi transportasi: karakteristik, teori, dan kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- Khairandy, R. (2016). *Pengantar Hukum Dagang*, Yogyakarta, FH UII Press.
- Larisang, & Agusta, R.. (2015). “Analisa Faktor Penyebab Keterlambatan Kedatangan Dan Pemberangkatan Pesawat Udara (Studi Kasus Pada Bandara Hang Nadim Batam),” *Jurnal Iltek*, 10 (April), 1309–1315.
- Martono H.K. (2013). *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*. Jakarta: Penerbit Rajawali Persada.
- _____. (2017). *Hukum Udara Angkutan Udara Dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni.
- _____. & Pramono, A. (2013). *Hukum Udara Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, A. (1998). *Hukum Pengangkutan Darat dan Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. (2018). *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia
- Pohajow, R. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Lex Privatum*, 4(6).
- Purba, H. (2005). *Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek*. Pustaka Bangsa Press.
- Purbacaraka, P. (2010). *Perihal Kaedah Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Putusan Pengadilan Negeri Pontianak Nomor 176/Pdt.G/2019/PN Ptk
- Putusan Pengadilan Tinggi Pontianak Nomor 85/PDT/2020/PT PTK
- Rudi Azis dan Asrul. (2016). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ryana Aryadita Umasugi dan Kurnia Sari Aziza. (September, 2018). “Penumpang Tak Dapat Kursi di Pesawat, Ini Penjelasan Lion Air.” *Kompas*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/09/24/19072461/viral-penumpang-tak-dapat-kursi-di-pesawat-ini-penjelasan-lion-air>.
- Salim, H. S. (2013). *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____. (2008). *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Samsul, I. (2004). *Perlindungan konsumen: kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*. Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana.
- Satjipto Raharjo. (1980). *Hukum dan Perubahan Sosial*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sinta Uli. (2016). *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Udara*, Medan: USU Pers.
- Soegijatna Tjakranegara. (1995). *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soerjono Soekanto. (1989). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- _____. & Sri Mamudji. (2006). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sudikno Mertokusumo. (2008). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Toto Tohir Suriaatmadja. (2006). *Masalah Dan Aspek Hukum Dalam Pengangkutan Udara Nasional*. Bandung: Mandar Maju.
- Wahyu Sasongko. (2007). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Wiradipradja, E.S. (1989). *Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Pengangkutan Udara Nasional dan Internasional*. Yogyakarta: Liberty.
- Zazili, A. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).