

**PERTANGGUNG JAWABAN PT. LION AIR
TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI PENUNDAAN
KEBERANGKATAN (*DELAY*) DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :
ASTRI ARICO PUNCE

NIM. 150106122

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2019 M/1441 H**

**PERTANGGUNGJAWABAN PT. LION AIR
TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI PENUNDAAN
KEBERANGKATAN (*DELAY*) DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

ASTRI ARICO PUNCE

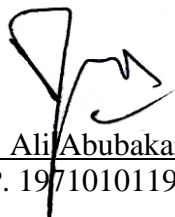
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum
NIM 150106122

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

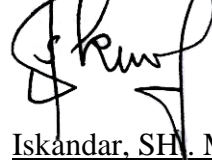
Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ali Abubakar, M. Ag
NIP. 197101011996031003

Pembimbing II,



Iskandar, SH, M.H
NIP. 19720808200541001

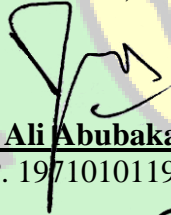
**PERTANGGUNGJAWABAN PT. LION AIR
TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI PENUNDAAN
KEBERANGKATAN (*DELAY*) DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum

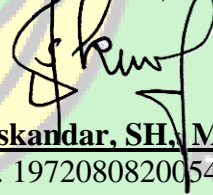
Pada Hari/ Tanggal: Selasa, 03 Desember 2019 M
06 Rabi'ul Akhir 1441 H
di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



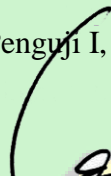
Dr. Ali Abubakar, M. Ag
NIP. 197101011996031003

Sekretaris,



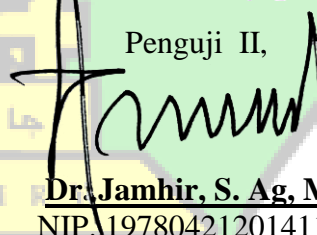
Iskandar, SH, M.H
NIP. 19720808200541001

Penguji I,



Arifin Abdullah, S.HI., M.H
NIP. 198203212009121005

Penguji II,



Dr. Jamhir, S. Ag, M.Ag
NIP. 197804212014111001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D
NIP. 197703032008011015

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Astri Arico Punce

NIM : 150106122

Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam menulis skripsi ini, saya:

1. tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;
3. tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;
5. mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 Oktober 2019



Yang menyatakan

Astri Arico Punce

ABSTRAK

Nama : Astri Arico Punce
NIM : 150106122
Fakultas/Prodi : Fakultas Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*Delay*) Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Tanggal Sidang : 3 Desember 2019
Tebal Skripsi : 60 Halaman
Pembimbing I : Dr. Ali Abubakar, M. Ag
Pembimbing II : Iskandar, SH., M.H
Kata Kunci : *Tanggung Jawab, PT. Lion Air, Perlindungan Konsumen, Penundaan Keberangkatan*

Penundaan keberangkatan (*delay*) merupakan hal yang sering terjadi dalam penerbangan. Jasa penerbangan PT. Lion Air dikenal sangat sering terjadi penundaan keberangkatan (*delay*), penundaan tersebut dirasakan masih menelantarkan hak-hak konsumen. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi termasuk penundaan keberangkatan (*delay*). Pertanyaan dalam penelitian ini adalah mengenai Pertanggungjawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen dan bagaimana perlindungan jasa penerbangan diatur di Indonesia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian empiris, sosiologis atau penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengkaji ketentuan hukum serta apa yang terjadi dalam kenyataan didalam masyarakat. Penelitian kepustakaan (*library research*) juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca buku, peraturan undang-undang, membaca artikel dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terkait dengan penundaan keberangkatan (*delay*) terdapat dalam dua aturan yang berbeda yaitu PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggungjawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan karunia sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW, atas perjuangan dan kesabaran serta kebesaran hati beliau membawa kita umatnya dari alam yang penuh dengan kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan penelitian yang berjudul “Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang Yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*Delay*) Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi ini disusun dengan tujuan melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam skripsi ini saya menyadari masih jauh dari kata sempurna, untuk itu segala saran dan kritik guna perbaikan dan kesempurnaan sangat saya nantikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, bimbingan, dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Muhammad Siddiq, M.H., Ph. D selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum beserta staffnya.
2. Bapak Dr. Ali, M. Ag dan bapak Iskandar, S.H., M.H. selaku

pembimbing skripsi saya yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Ketua Prodi Ilmu Hukum Ibu Dr. Khairani, M.Ag, beserta seluruh dosen Prodi Ilmu Hukum, yang telah memotivasi penulis dari awal sampai selesainya penulisan ini. Saya juga berterimakasih kepada para pihak akademik di Fakultas Syari'ah Dan Hukum yang telah membantu.
4. Pembimbing akademik bapak Dr. Abdul Jalil Salam, S.Ag.,MA yang telah membimbing dari awal semester hingga akhir.
5. Kepada orang tua penulis, yakni ibunda tercinta Sastri Dalila, SE dan ayahanda tercinta Asnan yang selalu memberi nasehat, dukungan moril dan materil serta do'a yang tidak dapat tergantikan oleh apapun didunia ini, serta tidak pernah lelah dalam mendidik dengan begitu sabarnya.
6. Abang tercinta Arfi Arico Kenara, Kakak ipar Famela Yulita dan keponakan Munyiil saya Gladisya Putri Kenara yang selalu memberi semangat dan selalu menemani disaat susah dan senang serta segenap anggota keluarga besar yang tiada henti memberi dorongan moral dan tulus mendo'akan penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Kepada teman tercinta dan sahabat-sahabat saya, Aryufan Tona, Miftahul Rahmi, Marwah Akbar, Jannatin Kinta Warmi, Putri Tri Hartini, Ferdiansyah, Multahadi yang sudah membimbing, membantu dan selalu memberikan semangat yang tiada hentinya dari awal sampai akhir proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada seluruh teman-teman jurusan Ilmu Hukum leting 2015.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun serta dukungan dari seluruh pihak agar skripsi ini jadi lebih

baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Akhir kata kepada Allah SWT
jualah penulis menyerahkan diri karena tidak ada satupun kejadian dimuka
bumi ini kecuali atas kehendak-Nya.

Banda Aceh, 11 Oktober 2019

Penulis,

Astri Arico Punce



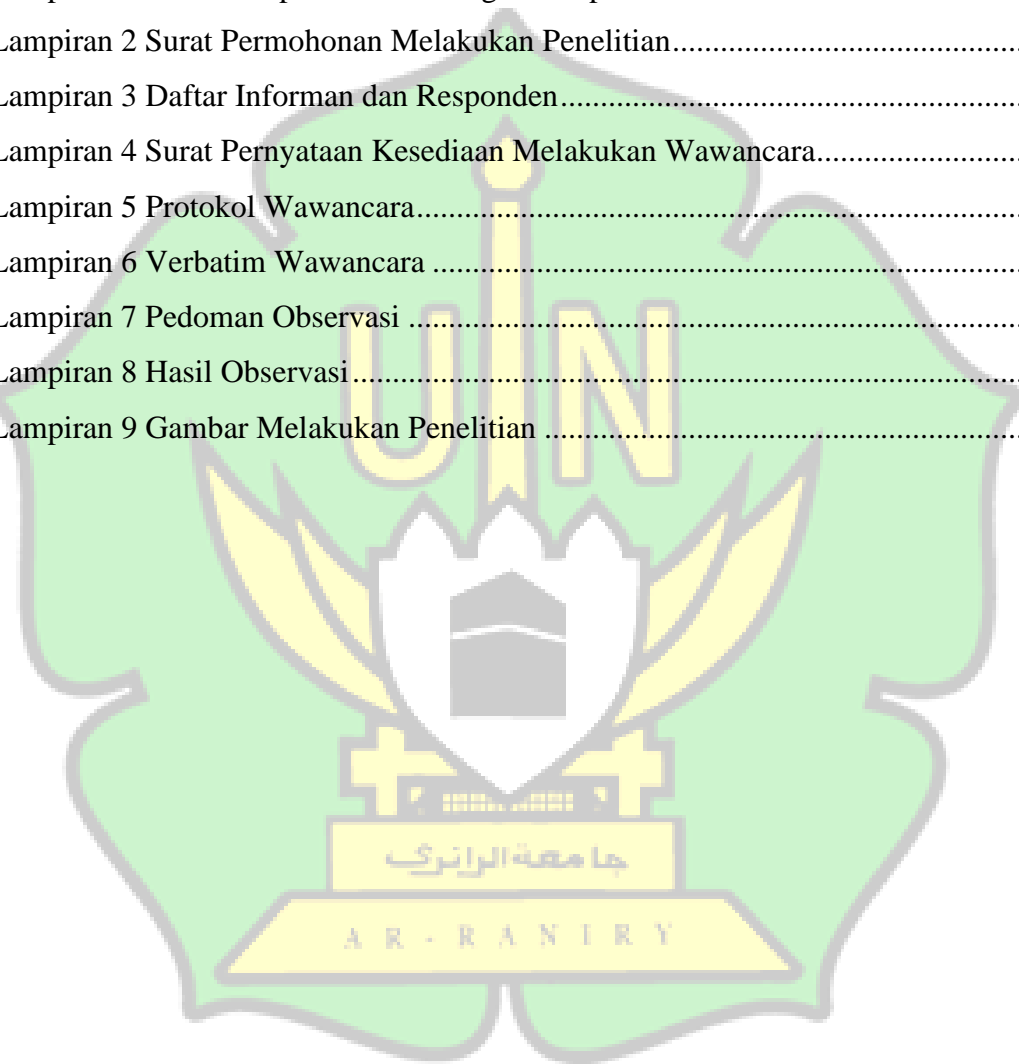
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Hasil Kuesioner..... 58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Penetapan Pembimbingan Skripsi	70
Lampiran 2 Surat Permohonan Melakukan Penelitian.....	71
Lampiran 3 Daftar Informan dan Responden.....	72
Lampiran 4 Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara.....	76
Lampiran 5 Protokol Wawancara.....	77
Lampiran 6 Verbatim Wawancara	79
Lampiran 7 Pedoman Observasi	81
Lampiran 8 Hasil Observasi.....	83
Lampiran 9 Gambar Melakukan Penelitian	85



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB SATU PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kajian Pustaka	6
E. Penjelasan Istilah	8
F. Metode Penelitian	10
1. Pendekatan Penelitian	11
2. Jenis Penelitian	11
3. Sumber Data	12
4. Teknik Pengumpulan Data	12
5. Objektivitas dan Validitas Data.....	13
6. Teknik Analisa Data	14
7. Pedoman Penulisan.....	14
G. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB DUA PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN.....	16
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	16
B. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan.....	32
C. Perlindungan Terhadap Konsumen Jasa Penerbangan yang dirugikan Akibat Penundaan Keberangkatan (<i>delay</i>) Dalam UU No. 8 Tahun 1999	39
BAB TIGA PERTANGGUNGJAWABAN PT. LION AIR.....	44
A. Gambaran Umum PT. Lion Air	44
B. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa PT. Lion Air Khususnya Terkait Penundaan Keberangkatan (<i>delay</i>)	49
C. Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (<i>delay</i>).....	56
BAB EMPAT PENUTUP	64

A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87



BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman semakin lama semakin maju, begitu pula dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi juga telah memberikan dampak terhadap perkembangan dari alat transportasi. Dahulunya jika berpergian jarak jauh membutuhkan waktu yang relatif lama dengan biaya yang tidak sedikit. Sekarang, hal yang semacam itu sudah semakin berkurang dengan adanya tersedia alat transportasi udara yang memudahkan manusia melakukan perjalanannya.

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah pulau mencapai 16.056 pulau.¹ Dengan pulau yang begitu banyak sebagai penghubung antar pulau-pulau tersebut dibutuhkan transportasi udara. Besarnya kebutuhan masyarakat akan transportasi udara, menjadikan Indonesia sebagai pasar yang ideal. Mendirikan maskapai penerbangan adalah langkah yang tepat guna mencari keuntungan.

Transportasi udara kini telah tersedia banyak pilihan jasa penerbangan baik *route* domestik maupun internasional. Dengan banyaknya jasa penerbangan, tentu banyak dilakukan cara untuk menarik perhatian konsumen, termasuk memberikan hal-hal menarik, seperti, diskon harga tarif penerbangan. Namun, hal ini tidak memberikan jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa

¹Kompas.com, *Indonesia daftarkan 16.055 ke PBB*. Di akses melalui situs: <https://regional.kompas.com/read/2017/08/21/19455111/indonesia-daftarkan-16.056-pulau-ke-pbb>, pada tanggal 6 Januari 2019.

penerbangan terhadap penumpang dengan telah memenuhi standar pelayanan yang baik.

Masih banyak jasa penerbangan yang kurang memberikan pelayanan yang memuaskan khususnya tentang ketepatan waktu penerbangan. Sebagai contoh, maskapai PT. Lion Air mengalami keterlambatan penerbangan selama 4 jam dari Semarang menuju Cengkareng. Keterlambatan disebabkan adanya kendala teknis dari pesawat.² Padahal pelayanan yang baik seharusnya diberikan agar penumpang merasa nyaman dan puas atas perjalanannya.

Kementerian perhubungan merilis, jasa penerbangan nasional yang beroperasi tepat waktu (*on time performance*), *delay*, dan pembatalan selama periode I 2018, tercatat sebanyak 415.961 penerbangan beroperasi pada periode tersebut. Dikutip dari data Kementerian Perhubungan, sebanyak 326.461 penerbangan pada periode tersebut dilakukan tepat waktu. Sementara itu penerbangan yang mengalami keterlambatan atau *delay* sebanyak 87.509 atau 21 persen dari jumlah total penerbangan yang tercatat. Penyebab utamanya adalah faktor teknis operasional sebesar 7,8 persen dan faktor non teknis sebesar 7,7 persen. Kemudian yang mengalami pembatalan penerbangan tercatat 1.991 kali. Jumlah tersebut 0,48 persen dari total jumlah penerbangan.³

Banyaknya kasus mengenai penundaan keberangkatan merupakan bukti nyata dalam penelantaran hak-hak konsumen. Disamping itu, terjadinya penelantaran tersebut disebabkan karena

²Detik.com, *Lion Air Delay 4 Jam di Semarang*. Di akses melalui situs: <https://news.detik.com/berita/4091082/lion-air-delay-4-jam-di-semarang-ini-penjelasan-maskapai>, pada tanggal 6 Januari 2019.

³Viva.co.id, *Daftar Maskapai yang Tepat Waktu dan Hobi delay semester 2018*. Diakses melalui: <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1057409-daftar-maskapai-ri-yang-tepat-waktu-dan-hobi-delay-semester-i-2018>, pada tanggal 7 Januari 2019.

tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah Indonesia ambil andil dalam mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi. Salah satunya, pada Pasal 4 angka 8 menyatakan “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Berdasarkan pasal tersebut, pihak jasa penerbangan wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang apabila pihak jasa penerbangan tidak dapat memenuhi prestasinya kepada penumpang. Prestasi tersebut juga termasuk ketepatan waktu penerbangan. Jadi, apabila terjadi penundaan keberangkatan (*delay*), pihak jasa penerbangan dapat diminta pertanggungjawaban untuk itu walaupun tidak menutup kemungkinan untuk hal-hal lain selain penundaan keberangkatan (*delay*).

Menurut Happy Susanto, hak konsumen yang diabaikan perlu ditindak lanjuti, sebab dewasa ini banyak bermunculan penawaran menarik yang dipasarkan kepada konsumen secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu konsumen dituntut untuk lebih teliti dalam memilih produk barang atau jasa, sebab apabila tidak, bukan menjadi hal baru bila konsumen menjadi objek eksploitasi bagi pelaku usaha.⁴

Jasa penerbangan PT. Lion Air sangat sering dikenal dengan penundaan keberangkatan (*delay*). Sebagai contoh, pada hari Jumat tanggal 9 Februari 2018. Pesawat JT 0590 mengalami penundaan (*delay*) di bandara Soekarno Hatta, yang harusnya terbang pukul 20.15 WIB tetapi sampai dini hari belum diberangkatkan. Beberapa penumpang sempat menanyakan kepada petugas yang berjaga dan

⁴Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*, (Jakarta : Penerbit Visimedia, 2008), hlm. 1.

menerima jawaban yang tidak memuaskan sehingga terjadi keributan, PT. Lion Air menyatakan penundaan terjadi akibat pesawat dari Yogyakarta belum datang. Kekecewaan penumpang semakin bertambah akibat tidak adanya kompensasi yang diberikan. Setelah melakukan berbagai dialog, PT. Lion Air akhirnya menjanjikan akan memberangkatkan para penumpang pukul 04.00 WIB, tetapi mereka belum juga diberangkatkan para penumpang masih menunggu dan tidur di ruang tunggu untuk menantikan penerbangan sampai pagi hari.⁵

Penerbangan PT. Lion Air pada hari Kamis, tanggal 1 November 2018, pesawat Lion Air JT 130 mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) selama 7 jam di bandara Minangkabau tujuan Kualanamu, Medan. Seharusnya berangkat 10.40 WIB namun sampai 17.30 WIB belum juga diberangkatkan. Pihak PT. Lion Air menyatakan bahwa terjadi karena penundaan komponen pesawat mengalami kerusakan sehingga harus diperbaiki. Akibat dari lamanya penundaan para penumpang ricuh dengan pihak PT. Lion Air. Akhirnya selama menunggu pihak PT. Lion Air memberikan kompensasi berupa makanan berat dan kemudian memberikan kompensasi berupa uang tunai.⁶ Bahkan ada penumpang bernama Velysia Groho, mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) dari Denpasar menuju Surabaya, dengan pesawat JT 0923 milik Lion Air dalam aduannya Velysia mengalami penundaan selama kurang lebih

⁵Indopos.co.id, *Lion Air Delay Lagi, Penumpang Ngamuk*. Diakses melalui situs: <https://indopos.co.id/read/2018/02/10/126941/lion-air-delay-lagi-penumpang-ngamuk/>, pada tanggal 15 Januari 2019.

⁶Bisnis.tempo.com, *Penumpang Lion Air Ngamuk, Pesawat Delay 7 jam*. Diakses melalui situs: <https://bisnis.tempo.co/read/1142168/penumpang-lion-air-mengamuk-pesawat-delay-tujuh-jam/full&view=ok>, pada tanggal 15 Januari 2019.

hampir 2 jam dan tidak mendapatkan kompensasi apapun dari pihak PT. Lion Air.⁷

Dari hal di atas, terlihat jelas masih banyak hal yang harus diketahui dari perlindungan konsumen khususnya penundaan keberangkatan (*delay*) penerbangan serta bagaimana sebenarnya tanggung jawab itu diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan meneliti sebagai bentuk karya ilmiah (skripsi) dengan judul: **Pertanggung Jawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang Yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*Delay*) Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen pengguna jasa penerbangan diatur di Indonesia?
2. Bagaimanakah pertanggung jawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk peraturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia serta mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penerbangan.

⁷www.lapor.go.id, Aduan Tidak Ada Kompensasi Delay Lion Air. Diakses melalui situs: <https://www.lapor.go.id/laporan/detil/aduan-tidak-ada-kompensasi-delay-lion-air> pada tanggal 16 Januari 2019.

2. Untuk mengetahui implementasi pertanggung jawaban PT. Lion Air tentang perlindungan konsumen terhadap penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

D. Kajian Pustaka

Tulisan Penulis dengan judul Pertanggung Jawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang Yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*Delay*) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan karya tulis asli penulis berdasarkan hasil dari pemikiran penulis dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku, dari buku-buku serta sumber lain yang berkaitan dengan judul dan sumber riset data dari internet terhadap data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas penulis.

Sebagai perbandingan dapat dikemukakan beberapa hasil penelitian oleh peneliti terlebih dahulu sebagai berikut :

Pertama, skripsi Marthin Luther Tarigan dengan judul “Tanggung Jawab Pengangkut Udara Atas Keterlambatan Pengangkutan Penumpang Dalam Keberangkatan Domestik”⁸ Materi skripsi ini menjelaskan mengenai bagaimana terbentuknya suatu perjanjian pengangkut penumpang, dan pertanggung jawaban pengangkut udara bila terjadinya kerugian karena keberangkatan. Sedangkan, materi oleh penulis mencakup pertanggung jawaban sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kedua, penelitian oleh Debora dengan judul “Tinjauan Yuridis terhadap Pembatalan Penerbangan secara Sepihak oleh

⁸Marthin Luther Tarigan, “*Tanggung Jawab Pengangkut Udara Atas Keterlambatan Pengangkutan Penumpang Dalam Keberangkatan Domestik*” (Skripsi) Surabaya : Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 1993.

Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Jasa Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”⁹ Penelitian tersebut lebih membahas kepada kerugian terhadap pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan. Sedangkan, materi oleh penulis lebih membahas kepada kerugian akibat keterlambatan penerbangan penumpang bukan karena pembatalan penerbangan.

Ketiga, Jurnal Cindy Chandra, Ery Agus Priyano, Suradi. “Tinjauan Yuridis terhadap Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Atas Penundaan Penerbangan yang Menyebabkan Kerugian pada Penumpang (Studi Kasus Putusan No.42/PDT.G/2012/PNJKT.PST antara Rolas Budiman Sitanjak Melawan PT. Lion Mentari Airlines dan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia)”¹⁰ Dalam materi pembahasan ini menjelaskan mengenai tanggung jawab perusahaan penerbangan akibat penundaan penerbangan yang mengakibatkan kerugian pada penumpang menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan. Sedangkan, materi oleh penulis mencakup terhadap pertanggung jawaban maskapai penerbangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

⁹Debora, *“Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Penerbangan Penerbangan Secara Sepihak Oleh Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Jasa Penerbangan Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”* (Skripsi) Medan : Lembaga Penelitian Universitas HKBP Nomenzen, 2014.

¹⁰Cindy Chandra, Ery Agus Priyano, Suradi. *“Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Atas Penundaan Penerbangan Yang Menyebabkan Kerugian Pada Penumpang (Studi Kasus Putusan No.42/PDT.G/2012/PNJKT.PST Antara Rolas Budiman Sitanjak Melawan PT.Lion Mentari Airlines dan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementrian Perhubungan Republik Indonesia)”* (Semarang : Fakultas Hukum Diponegoro, 2016)

E. Penjelasan Istilah

1. Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu atau memberikan jawaban dan menanggung akibatnya.

Menurut Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan pengangkut bertanggung jawab atas kerugian diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau cargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

2. Keterlambatan

Menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, suatu kejadian dalam penerbangan dikatakan mengalami keterlambatan apabila terdapat perbedaan antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Suatu kejadian dimana terdapat perbedaan 5-10 menit waktu keberangkatan atau kedatangan dengan yang dijadwalkan di tiket pesawat maka kejadian tersebut merupakan suatu kejadian keterlambatan.

3. Jasa Penerbangan

Jasa penerbangan yang dimaksud disini adalah perusahaan yang bergerak dibidang penerbangan, Perusahaan penerbangan menurut R. S. Damardjati dalam bukunya *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata* mengemukakan pengertian perusahaan penerbangan sebagai berikut : “Perusahaan penerbangan adalah perusahaan miliki swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.”¹¹

4. Penumpang

Menurut Pasal 1 Angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyatakan penumpang adalah orang yang berada dikendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Hak sebagai penumpang yang sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 adalah:¹²

- a. Penumpang berhak untuk diangkut oleh angkutan udara setelah disepakati perjanjian pengangkutan.
- b. Penumpang berhak mendapatkan pelayanan yang layak.

¹¹R.S Damardjati, *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*, (Jakarta: Pradya Paramita,2001) hlm.6

¹²Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Lembar Negara No. 96 Tahun 2009, Pasal 1 Angka 25.

- c. Penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian yang diakibatkan oleh angkutan udara didalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.
- d. Penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak.
- e. Ahliwaris atau korban sebagai akibat kejadian angkutan udara berhak mengajukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah di tetapkan.

Jadi, penumpang pesawat berhak mendapat ganti rugi jika mengalami keterlambatan, hilang bagasi, bahkan kecelakaan pesawat yang mengakibatkan meninggal dunia.

5. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan pada angka 2 disebutkan, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Maksud dari konsumen di sini adalah penumpang.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses ilmiah berupa cara untuk memperoleh data yang dapat digunakan dalam kepentingan

penelitian ilmiah.¹³ Metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif empiris karena teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan/atau wawancara serta menyebarkan kuesioner.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini digunakan dua macam penelitian dalam pengumpulan data yaitu penelitian empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut juga dengan penelitian lapangan (*field research*), yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.¹⁴ Didalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan pihak PT. Lion Air dibidang *Supervisor Airside* dan membagikan kuesioner kepada konsumen atau pengguna jasa PT. Lion Air. Penelitian pustaka (*library research*) yaitu dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, peraturan perundang-undangan, membaca artikel, dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

¹³Ranny Kautun, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Bandung: Taruna Grafika, 2000), hlm. 38.

¹⁴Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 15.

3. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data, berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, internet, dan peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan serta menyusun data dalam penelitian ini, penulis memperoleh data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Adapun cara pengelolaan dan penyajian data dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari peraturan

perundang-undangan, buku-buku, artikel, jurnal hukum, internet, serta pendapat para sarjana.

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan mewawancarai narasumber yaitu pihak PT. Lion Air guna untuk mendapatkan bagaimana pertanggungjawaban dalam penanganan terhadap konsumen yang terkena penundaan keberangkatan (*delay*) dan melakukan kuesioner kepada responden guna untuk mendapatkan mengenai kebenaran akan pertanggungjawaban yang telah dilakukan PT. Lion Air.

5. Objektivitas dan Validitas Data

Objektivitas disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

6. Teknik Analisis Data

Keseluruhan data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (*library research*) maupun penelitian lapangan (*field research*) kemudian data tersebut dianalisis berdasarkan informasi yang dinyatakan responden secara tertulis ataupun lisan, kemudian dipelajari dan diteliti sehingga memperoleh suatu hasil dalam suatu kesatuan yang utuh.

7. Pedoman Penulisan

Pedoman penulisan berisi uraian tentang berbagai referensi yang digunakan sebagai pedoman dalam penulisan skripsi, antara lain referensi sebagai berikut :

- a. Undang-Undang
- b. Jurnal Hukum
- c. Buku-Buku yang menjadi acuan penulis
- d. Artikel
- e. Internet
- f. Buku pedoman penulisan skripsi

Penulis menambahkan pedoman lain yang digunakan sesuai kekhususan bidang ilmu yang ditekuni dan ilmu lain yang berpotongan dengan penelitian yang dilakukan.

G. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan, pembahasan dalam penelitian ini di bagi dalam empat bab yang rinciannya sebagai berikut.

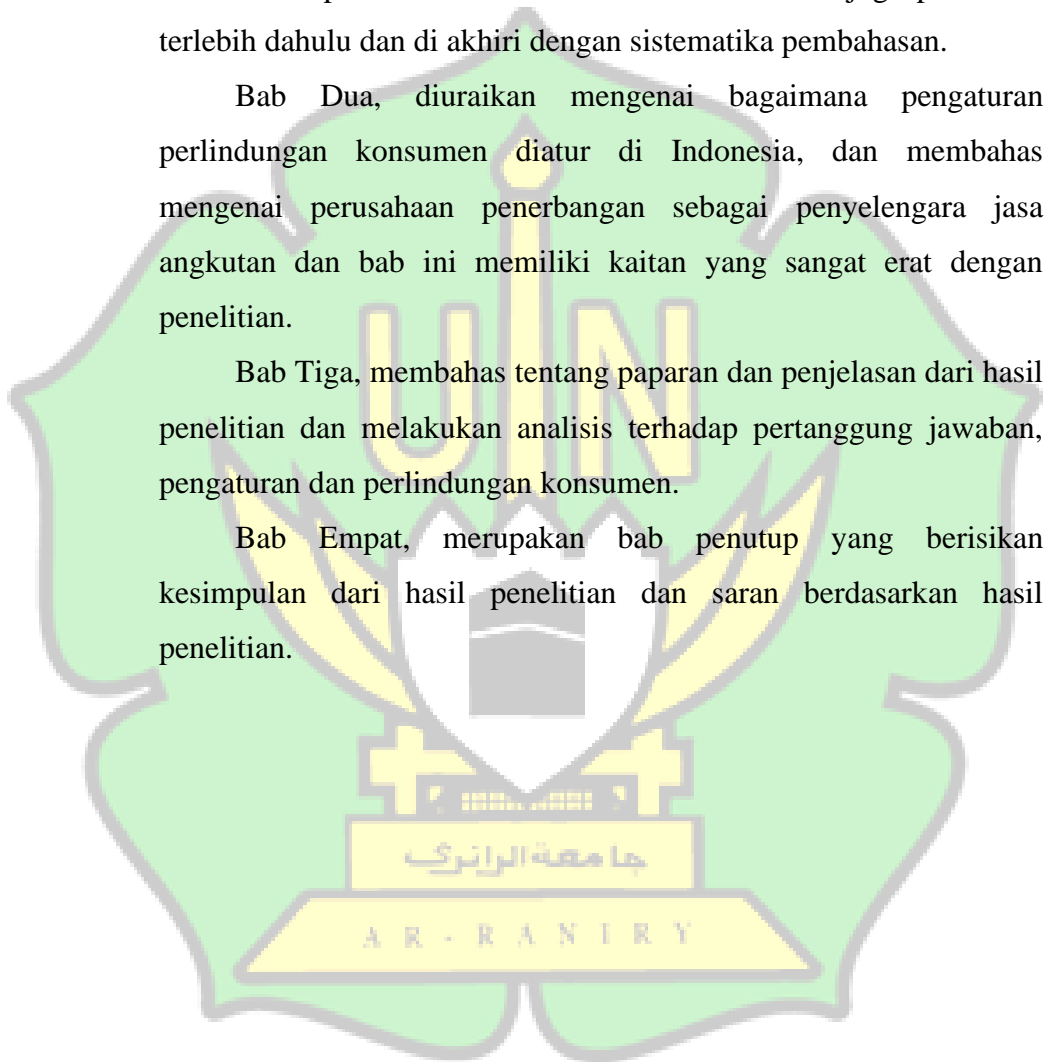
Bab Satu, yaitu berisi gambaran umum tentang permasalahan yang akan di bahas diuraikan dalam latar belakang masalah. Berdasarkan latar belakang tersebut kemudian dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan menjadi sebagai rumusan masalah. Jawaban

dari pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Temuan dalam penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat positif. Selanjutnya penulis menentukan metode penelitian sebagai media pemecahan masalah yang telah dirumuskan pada rumusan masalah. Di cantumkan juga penelitian terlebih dahulu dan di akhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab Dua, diuraikan mengenai bagaimana pengaturan perlindungan konsumen diatur di Indonesia, dan membahas mengenai perusahaan penerbangan sebagai penyelenggara jasa angkutan dan bab ini memiliki kaitan yang sangat erat dengan penelitian.

Bab Tiga, membahas tentang paparan dan penjelasan dari hasil penelitian dan melakukan analisis terhadap pertanggung jawaban, pengaturan dan perlindungan konsumen.

Bab Empat, merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.



BAB DUA

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Konsumen

Sebelum masuk pembahasan perlindungan konsumen, ada baiknya mengetahui pengertian dari konsumen itu terlebih dahulu. Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh.”¹⁵ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 2, yang dimaksud dengan konsumen adalah:¹⁶ “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan”.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000), ini memuat suatu definisi tentang konsumen yaitu “Setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.”¹⁷

¹⁵N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawa Prodruk*, Cet. Ke-1, (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005), hlm. 23.

¹⁶Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999. Pasal 1 Angka 1 dan 2.

¹⁷Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Lembar Negara No. 33 Tahun 1999. Pasal Pasal 1 Huruf o.

Pada intinya pengertian dari konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maupun untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali. Sedangkan, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 1, yaitu: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Mengenai rumusan definisi perlindungan konsumen di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinilai cukup memadai dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan dapat menjadi pelindung bagi konsumen terhadap tindakan kesewang-wenangan pelaku usaha yang merugikan konsumen.¹⁸

Di Indonesia masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an. Terutama ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YKLI) bulan Mei dengan rasa pengawasan diri terhadap promosi untuk memperlancar bisnisnya. Atas desakan dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar tidak dirugikan lagi hak-hak konsumen yang dikesampingkan oleh pelaku usaha, maka perlulah suatu pengaturan mengenai perlindungan konsumen untuk melindungi masyarakat dari barang

¹⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 1.

dan/atau jasa yang rendah mutunya, dan dari sinilah mulai muncul gerakan-gerakan untuk merealisasikan cita-cita tersebut.¹⁹

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Seperti dapat kita baca dari konsiderans undang-undang ini, dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, keperdulian, kemampuan, kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.²⁰

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

a. Asas Perlindungan Konsumen

Adapun asas dan tujuan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 adalah “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”²¹ adapun rinciannya sebagai berikut:²²

¹⁹Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 15.

²⁰*Ibid*, hlm. 2.

²¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999. Pasal 1 Angka 1

²²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 25.

- 1) Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen Pasal 3 yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengetahuan akan hak-hak konsumen menjadi sangat penting bagi konsumen itu sendiri. Hal ini merupakan kunci utama dalam mencegah ataupun mempertahankan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, oleh karena itu konsumen harus bisa memahami dan mengerti akan hak-hak mereka.

a. Hak Konsumen

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, Konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman

maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti kerugian.²³

Hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :²⁴

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar, dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan dilindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.²⁵

b. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak konsumen tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga memiliki kewajiban, adapun

²³Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen...*, hlm. 29.

²⁴*Ibid.* hlm. 46.

²⁵*Ibid.* hlm. 47.

kewajiban konsumen di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Bertindak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban pelaku usaha ini sering kali dikaitkan dengan hak konsumen. Oleh karena itu, hak dan kewajiban pelaku usaha tak kalah penting untuk dipahami oleh pelaku usaha sendiri. Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

a. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:²⁶

- 1) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²⁶Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999. Pasal 6.

- 2) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada umumnya untuk hak pelaku usaha dalam Pasal 6 di atas jarang dilanggar oleh konsumen, namun menjadi fatal jika terjadi pada poin keempat, dimana jika nama baik pelaku usaha sudah tercoreng, maka sulit untuk memperbaiki/merehabilitasi nama baik tersebut, oleh karena itu pelaku usaha juga harus bertindak jujur dan hati-hati terhadap konsumen.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan budaya bertanggung jawab terhadap pelaku usaha, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha yang merupakan manifestasi dari hak-hak konsumen. Adapun kewajiban pelaku usaha yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 adalah sebagai berikut :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika diperhatikan dengan baik dari kewajiban pelaku usaha diatas, bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan perwujudan dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha.²⁷

5. Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen

Sebelum membahas mengenai hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu pengertian dari pelaku usaha, Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 71 Angka 3 yang dimaksud dengan pelaku usaha yaitu : “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang

²⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen...*, hlm. 34.

didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dapat dilihat bahwa definisi pelaku usaha tersebut sangatlah luas. Pengertian tersebut mencakup mengenai badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Artinya bahwa setiap kegiatan usaha dibidang ekonomi yang bertujuan untuk mencari keuntungan seperti minimarket, grosir, perusahaan dan lain sebagainya merupakan pelaku usaha.

Persoalan hubungan pelaku usaha dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi.²⁸ Hubungan pelaku usaha dengan konsumen terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung dapat terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena adanya perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Apabila hubungan itu terjadi dengan perantara pihak lain, maka terjadi hubungan yang tidak langsung. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya berlangsung terus menerus dan berkesinambungan karena keduanya saling membutuhkan dan saling interdependensi. Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai

²⁸Ekakeropoh, Pengertian dan Ciri-ciri Konsumen. Diakses melalui situs: <http://ekakeropoh.blogspot.com/2012/10/pengertian-konsumen-ciri-ciri-konsumen.html>, pada tanggal 4 oktober 2019.

harga barang dan atau jasa tanpa diikuti dan ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.²⁹

Ketentuan umum mengenai bentuk perjanjian tersebut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan atau fisik tertentu. Suatu perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sedangkan untuk syarat sahnya suatu perjanjian ditegaskan dalam pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal.

Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang yang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang dan suatu persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 KUHPerdata). Alasan pokok terjadinya hubungan hukum

²⁹Feezha.uns.ac.id, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti menurut Undang-Undang. Diakses melalui situs :<http://feezha.blog.uns.ac.id/2010/03/25/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-menderita-kerugian-dalam-transaksi-properti-menurut-undang-undang-perlindungan-konsumen-studi-pada-pengembang-perumahan-fajar-bangun-raharja-surakarta-h/>, pada tanggal 4 Oktober 2019.

perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Pelaksanaannya senantiasa harus menjaga mutu suatu produk agar konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan atau jasa tersebut secara layak. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban.³⁰

Apabila telah terjadi kesepakatan atau perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen maka akan melahirkan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Hubungan pelaku usaha dan konsumen akan berlangsung secara terus menerus karena dilandasi pada kebutuhan sehingga memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan.

6. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar dalam hukum, yaitu hal yang menyebabkan seseorang wajib bertanggung jawab. Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*.³¹

Responsibility berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang

³⁰Andiayu.wordpress.com, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen, Diakses melalui situs: <https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, pada tanggal 6 Oktober 2019.

³¹Ridwan H. R, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 335.

dilaksanakan.³² Dalam pengertian dan penggunaan praktis istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.³³

Secara umum, prinsip-prinsip pertanggungjawaban hukum dapat dibedakan menjadi lima bagian, diantara lain sebagai berikut :³⁴

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Unsur Kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPperdata Pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUHPperdata yang dikenal sebagai pasal tentang PMH mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Adanya kerugian yang diderita
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

³²*Ibid.* hlm. 335.

³³*Ibid.* hlm. 335.

³⁴Vanbanjarechts.wordpress.com, Prinsip Tanggung Jawab. Diakses melalui situs : <https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/> pada tanggal 16 Oktober 2019.

b. Prinsip Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability*)

Prinsip praduga selalu bertanggung jawab adalah Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai dapat membuktikan tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslas*) diterima dalam prinsip tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berartidapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat. Prinsip tersebut seiring dengan perkembangan caveat emptor ke caveat venditor, dimana ingin meletakkan aspek keadilan dalam perlindungan konsumen. Prinsip ini pernah diterapkan dalam hukum Pengangkutan, khususnya pengangkutan udara, yang dapat

dilihat dalam Pasal 17, 18 ayat (1), 19 jo 20 konvensi Warsawa 1929 atau Pasal 24, 25, 28, jo 29 Ordonansi Pengangkutan Udara Nomor 100 Tahun 1939 kemudian dalam perkembangannya dihapuskan dengan Protokol Guatemala.

c. Prinsip Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*Presumption of non-liability*)

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) walaupun demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan

kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability* hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability* hubungan itu tidak selalu ada.

e. Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab (*limitation of liability*)

Prinsip pembatasan tanggung jawab adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan yang sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai *klausula eksonerasi* dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

B. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan

1. Penerbangan

Di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 1 yang dimaksud dengan Penerbangan yaitu : “Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, banda udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan,

lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya”.³⁵

Dalam perkembangannya, penerbangan pertama kali dimulai dengan pembuatan balon udara yang digagas oleh Yoseph dan Jacques Montgolfier pada tahun 1783 yang mengudara dengan ketinggian dua ribu meter dan terbang selama 10 menit. Pada tanggal 19 September 1783 balon udara tersebut pertama kali mengangkut penumpang dalam sejarah penerbangan.³⁶

Gagasan-gagasan tersebut pun dilanjutkan oleh kedua kakak-beradik, Orville dan Wilbur Wright. Mereka mengadakan penerbangan pertama dengan sebuah pesawat yang lebih berat di Kitty Hawk, Amerika Serikat. Prestasi tersebut meskipun jika dibandingkan dengan industri penerbangan masa kini memiliki perbedaan yang signifikan, namun prestasi tersebut merupakan awal perkembangan industri penerbangan saat ini.³⁷

Setelah dicapai kemajuan-kemajuan tersebut, industri penerbangan mengarah kepada dua tujuan utama yaitu tujuan militer dan tujuan komersial. Kegiatan penerbangan untuk tujuan komersial pertama kali ditandai dengan berdirinya perusahaan penerbangan pertama yaitu *Koninklijke Luchtvaart Maatschappij* (selanjutnya disebut dengan KLM) pada tahun 1919. Pada tahun yang sama pula mulai dilakukan penerbangan internasional pertama dari Paris ke Brussels, dan penerbangan teratur dari Paris ke London serta pada tahun ini pula didirikan *International*

³⁵Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, Lembar Negara No. 01 Tahun 2009, Pasal 1 Angka 1.

³⁶Suwardi, “*Penentuan Tanggung Jawab Pengangkut Yang Terikat Dalam Kerjasama Pengangkutan Udara Internasional*”, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1992), hlm.1.

³⁷*Ibid.* hlm. 2.

AirTraffic Association (IATA) yaitu sebuah asosiasi perusahaan penerbangan komersial internasional, yang pada waktu itu beranggotakan enam perusahaan.

Sejarah perkembangan penerbangan sipil di Indonesia, menunjukkan bahwa Indonesia sudah sejak lama terlibat dalam kegiatan industri penerbangan internasional ditandai dengan berdirinya *Koninklijke Nederlandsch Indische Luchtvaart Maatschappij* (Selanjutnya disebut KNILM) pada tanggal 18 Juli 1928, walaupun sebelumnya telah dilakukan penerbangan-penerbangan *incidental* khususnya oleh pihak militer. Pasca kemerdekaan, Indonesia mendirikan perusahaan penerbangan yaitu Garuda Indonesia Airways N.V dengan modal campuran antara Indonesia dengan KNILM. Sekitaran tahun 1954, saham-saham KNILM diambil alih oleh Indonesia dan mengubah status Garuda Indonesia Airways menjadi perseroan terbatas (PT) sampai tahun 1960. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1960, Garuda Indonesia Airways berubah menjadi sebuah Perusahaan Negara (PN).³⁸

2. Jenis Angkutan Udara

Di Indonesia, menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, angkutan udara dibagi menjadi angkutan udara niaga, angkutan udara bukan niaga dan angkutan udara perintis.

a. Angkutan Udara Niaga

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 14, yang dimaksud dengan

³⁸*Ibid.* hlm. 3.

angkutan udara niaga yaitu : “Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.”

Pada Pasal 83 Ayat 3 menyatakan, kegiatan angkutan udara niaga tersebut dapat dilakukan secara berjadwal dan/atau tidak berjadwal oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional dan/atau asing untuk mengangkut penumpang dan kargo atau khusus mengangkut kargo.

Pada Pasal 85 Ayat 2 dan 3 disamping penerbangan berjadwal sebagaimana disebutkan sebelumnya, penerbangan niaga dapat pula dilakukan oleh penerbangan tidak berjadwal. Maksud tidak berjadwal tersebut adalah bahwa dalam keadaan-keadaan tertentu dan bersifat sementara, angkutan udara niaga dapat dilakukan secara tidak terjadwal setelah mendapatkan persetujuan dari menteri dan/atau dapat dilakukan atas inisiatif instansi Pemerintah dan/atau atas permintaan badan usaha angkutan udara niaga nasional.

Berdasarkan Pasal 85 Ayat 1, Angkutan udara niaga dapat pula dibagi menjadi dua yaitu angkutan udara niaga dalam negeri dan angkutan udara niaga internasional. Angkutan udara niaga dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah mendapat izin usaha angkutan udara niaga berjadwal. Sedangkan, berdasarkan Pasal 86 Ayat 1 kegiatan angkutan udara niaga internasional dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan niaga berjadwal nasional dan/atau perusahaan pengangkutan udara berjadwal asing untuk mengangkut penumpang dan kargo berdasarkan perjanjian bilateral atau multilateral.

b. Angkutan Udara Bukan Niaga

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Pasal 1 Angka 15 yang dimaksud dengan angkutan udara bukan niaga yaitu : “Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara”.

Pasal 101 Ayat 1 menyatakan, kegiatan angkutan udara bukan niaga dapat dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga tertentu, orang perseorangan, dan/atau badan usaha Indonesia lainnya. Pada Pasal 101 Ayat 2 Sama halnya seperti angkutan udara niaga, angkutan udara bukan niaga harus mendapatkan ijin Menteri terlebih dahulu untuk mengubah statusnya menjadi angkutan udara niaga. Pada Pasal 101 Ayat 3 Apabila pemegang ijin angkutan udara bukan niaga melanggar ketentuan tersebut, maka dapat dikenakan sanksi administratif berupa (1) Peringatan; (2) Pembekuan izin dan/atau; (3) Pencabutan izin.

c. Angkutan Udara Perintis

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 18 yang dimaksud dengan angkutan udara bukan niaga yaitu : “Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan”.

Dalam pelaksanaannya, pada Pasal 104 Ayat 1 angkutan udara perintis wajib diselenggarakan oleh pemerintah, dan pelaksanaannya dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional berdasarkan perjanjian dengan pemerintah. Dengan adanya penerbangan perintis, diharapkan dapat menunjang lajunya pembangunan nasional. Daerah terisolir tersebut merupakan daerah yang lemah, secara ekonomis belum mampu diterbangi oleh pesawat udara komersial.

3. Penundaan Keberangkatan (*Delay*)

Penundaan keberangkatan pada umumnya sering terjadi pada setiap penerbangan dimana saja. Akibat terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu ataupun biaya sehingga banyak masyarakat yang merasa dirugikan dan hilangnya kepercayaan atas tertundanya penerbangan.

Berdasarkan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 yang dimaksud dengan penundaan keberangkatan (*delay*) adalah: “Terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realiasi waktu penerbangan atau kedatangan”.³⁹

Dalam hal penundaan tersebut, pada Pasal 3 PERMENHUB dibagi menjadi beberapa kategori yaitu kategori pertama, penundaan tersebut dihitung mulai 30 menit sampai dengan 60 menit, untuk kategori kedua yaitu dihitung dari 61 menit sampai

³⁹Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*, BN. 716, Tahun 2015, Pasal 1 Angka (6).

dengan 120 menit, menyusul kategori ketiga yaitu penundaan tersebut dihitung dari 121 menit sampai dengan 180 menit, sedangkan kategori keempat, penundaan terhitung dari 181 menit sampai dengan 240 menit, selanjutnya untuk kategori kelima yaitu penundaan lebih dari 240 menit, dan terakhir untuk kategori keenam yaitu sampai pada pembatalan penerbangan.

Pada umumnya penundaan keberangkatan (*delay*) dapat terjadi karena beberapa faktor pada Pasal 5 Ayat 1 menyatakan antara lain seperti faktor manajemen airlines, faktor teknis operasional, faktor alam, dan faktor lain-lainnya.

Dalam faktor manajemen airlines pada Pasal 5 Ayat 2, penundaan keberangkatan (*delay*) biasanya terjadi akibat keterlambatan pilot, co-pilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan darat, menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*) dan ketidak kesiapan pesawat udara yang biasa disebut dengan *human error*.

Faktor teknis yang menyebabkan penundaan biasanya berkaitan dengan kondisi bandar udara, pada Pasal 5 Ayat 3. Kondisi tersebut ketika bandar udara untuk keberangkatan atau kedatangan tidak dapat digunakan untuk operasional pesawat. Hal lain nya adalah bandar udara landasannya tidak dapat digunakan karena retak, banjir, atau terjadi kebakaran disekitar landasan bandar udara. Selain itu, terjadinya antrian pesawat udara untuk lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan di bandar udara serta keterlambatan pengisian bahan

bakar (*refueling*) merupakan faktor teknis lainnya yang mengakibatkan penundaan keberangkatan (*delay*).

Mengenai faktor alam atau disebut faktor cuaca, pada Pasal 5 Ayat 4 merupakan faktor yang berada di luar kendali manusia. Hal tersebut dapat berupa hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu penundaan keberangkatan (*delay*).

Selain faktor-faktor yang telah disebutkan sebelumnya, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi penundaan keberangkatan (*delay*) menurut Pasal 5 Ayat 5 adalah hal lain diluar dari faktor manajemen airlines, teknis, dan alam seperti kerusuhan atau demonstrasi yang mengakibatkan operasional bandar udara atau pesawat terbang menjadi terganggu.

C. Perlindungan terhadap Konsumen Jasa Penerbangan Yang Dirugikan Akibat Penundaan Keberangkatan (*delay*) dalam UU No. 8 Tahun 1999

1. Profil dan Substansi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disepakati oleh DPR pada tanggal 30 Maret Tahun 1999 dan disahkan oleh Presiden RI pada tanggal 20 April Tahun 1999. Berbagai usaha dengan memakan waktu, tenaga, dan pikiran yang banyak telah dijalankan berbagai pihak yang berkaitan dengan pembentukan hukum dan perlindungan konsumen. Baik dari kalangan Pemerintah, lembaga-lembaga swadaya, masyarakat, YKLI (yayasan lembaga konsumen Indonesia), bersama-sama dengan perguruan tinggi yang merasa

terpanggil untuk mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.⁴⁰ Berbagai kegiatan tersebut berbentuk pembahasan ilmiah/non ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, perkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April Tahun 2000.⁴¹ Undang-Undang Konsumen ini walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang dideritakan oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pada Pasal 4 angka 8 yang menyatakan: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya” Pasal tersebut, berkaitan dengan pengguna jasa penerbangan yang harus dilindungi sebagai konsumen. Dengan pasal ini pihak jasa penerbangan wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang apabila pihak jasa penerbangan tidak dapat memenuhi prestasinya kepada penumpang, termasuk tentang ketepatan waktu penerbangan. Jadi, apabila terjadi penundaan keberangkatan (*delay*) pihak jasa penerbangan dapat diminta pertanggungjawaban untuk itu walaupun tidak menutup

⁴⁰Belajarhukum.com.Diaksesmelaluisitus:Belajarhukum27.blogspot.com, Pada tanggal 8 Oktober 2019.

⁴¹*Ibid.*

kemungkinan untuk hal-hal lain selain penundaan keberangkatan (*delay*).

2. Perlindungan terhadap Penumpang Penundaan Keberangkatan (*delay*).

Bentuk perlindungan terhadap penumpang dalam kerugian akibat penundaan keberangkatan, terlihat pada tindakan jasa penerbangan dalam pemberian ganti kerugian kepada setiap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan dalam bentuk sejumlah nominal uang atau hal lainnya sebagai bentuk tanggung jawab atas terjadinya penundaan keberangkatan yang telah dijadwalkan. Hal tersebut diatur di dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 Pasal 3 yang antara lain adalah sebagai berikut:⁴²

- a. Untuk keterlambatan kategori I (30 sampai 60 menit), diberikan kompensasi berupa minuman ringan (*soft drink*)
- b. Untuk keterlambatan kategori II (61 sampai 120 menit), diberikan kompensasi berupa makanan ringan dan minuman ringan (*snackbox*)
- c. Untuk keterlambatan kategori III (121 sampai 180 menit), diberikan kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*)
- d. Untuk keterlambatan kategori IV (181 sampai 240 menit), diberikan kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*)

⁴²Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*, BN. 716, Tahun 2015, Pasal 9.

- e. Untuk keterlambatan kategori V (lebih dari 240 menit), diberikan kompensasi ganti rugi sebesar Rp. 300. 000 (tiga ratus ribu rupiah)
- f. Untuk keterlambatan kategori VI (pembatalan penerbangan), jasa penerbangan wajib mengalihkan kepenerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*)
- g. Untuk keterlambatan pada kategori II sampai dengan V penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Dalam hal keterlambatan diatas, jasa penerbangan wajib menyampaikan informasi apabila terjadi penundaan keberangkatan (*delay*) melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang. Informasi tersebut harus disertai dengan alasan yang benar dan jelas mengenai alasan penundaan keberangkatan (*delay*) dan kepastian keberangkatan yang disampaikan secara langsung melalui telepon, media pesan singkat atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum awal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.⁴³

Dari uraian di atas dapat diketahui, bahwa konsumen jasa angkutan udara di Indonesia telah dilindungi secara hukum. Hal tersebut dapat dilihat dalam dua aturan yang berbeda yaitu PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam

⁴³*Ibid*, Pasal 7.

PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara sebatas terhadap tanggung jawab jasa penerbangan memberikan kompensasi apabila terjadi penundaan keberangkatan (*delay*). Dimana apabila jasa penerbangan memberikan kompensasi dalam bentuk yang disebutkan diatas, maka menurut PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 telah selesai melakukan kewajibannya. Hal ini menjadikan bentuk perlindungan konsumen dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 menjadi terbatas. Berbeda dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Apabila pelaku usaha tidak mengindahkan hal tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ganti kerugian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.



BAB TIGA

PERTANGGUNGJAWABAN PT. LION AIR

A. Gambaran Umum PT. Lion Air

1. Profil PT. Lion Air

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit.

Kantor pusat jasa penerbangan ini di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat. PT. Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “*We Make People Fly*”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan.⁴⁴

Lima belas tahun lebih mengudara dan melayani masyarakat, hingga saat ini Lion Air telah terbang ke 183 rute penerbangan yang terbagi dalam rute domestik yang tersebar ke seluruh penjuru Indonesia dari Sabang sampai Merauke, dan rute Internasional menuju sejumlah negara seperti, Singapore, Malaysia, Saudi Arabia dan China. Jumlah rute tentunya akan terus

⁴⁴www.lionair.co.id, Tentang Lion Air. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/tentang>, pada tanggal 18 Oktober 2019.

bertambah karena melihat pasar penerbangan di Indonesia yang terus berkembang begitu pesat. Dengan kepemilikan pesawat sebanyak 112 armada yang terbagi dalam beberapa tipe seperti Boeing 747-400, Boeing 737-800, Boeing 737-900 ER, dan Airbus A330-300. Jumlah armada pun juga akan bertambah sesuai dengan pengiriman pemesanan pesawat yang dilakukan oleh Lion Air.⁴⁵

2. Visi dan Misi PT. Lion Air

a. Visi

Visi PT. Lion Air adalah “Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah ditetapkan Lion Air.”

b. Misi

Misi PT. Lion Air adalah “Menjadi perusahaan penerbangan nasional inovatif, efisien dan profesional dalam menjangkau beberapa kota yang ada di Indonesia sehingga akan lebih banyak pengguna yang dapat terbang bersama armada Lion Air.”

3. Sejarah PT. Lion Air

Lion Air didirikan oleh kakak beradik bernama Kusnan dan Rusdi Kirana. Kusnan dan Rusdi Kirana tercatat sebagai salah satu orang terkaya Indonesia versi Forbes 2015 dengan kekayaan USD 1,8 miliar. Lion Air didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang

⁴⁵*Ibid.*

pada saat itu berjumlah 2 unit. Lion Air beroperasi di bawah bendera PT. Lion Mentari Airlines sebagai perusahaan yang mengelola maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “*We Make People Fly*”.

Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh IATA dan diraih pada Januari 2016, Lalu sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala.⁴⁶

4. Armada PT. Lion Air

PT. Lion Air saat ini mengoperasikan pesawat Boeing 737-900ER, Boeing 737-800NG, Boeing 747-400, dan pesawat Airbus A330-300. Untuk mengakomodasi tingginya permintaan transportasi udara, Lion Air memilih pesawat komersial dengan lorong tunggal yang sangat efisien untuk penerbangan domestik dan juga pesawat komersial dengan lorong ganda untuk penerbangan internasional yang mampu menampung banyak penumpang.

Lion Air pertama kali menerima Boeing 737-900ER pada April 2007, pesawat tiba dengan skema cat ganda khusus yang dikombinasikan lambang Lion Air pada *vertical stabilizer* dan *design* warna Boeing pada badan pesawat. Pesawat dengan penggunaan bahan bakar efisien ini mampu mengurangi emisi karbon hingga 4%

⁴⁶www.lionair.co.id, Tentang Lion Air. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>, pada tanggal 18 Oktober 2019.

sehingga kemungkinan membawa jejak karbon lebih kecil setiap kali Anda bepergian dengan B737-900ER tersebut. Pesawat perkasa ini bisa terbang sekitar 500 mil di atas laut, sampai dengan 3.200 nm (5,925km) dengan tank AUX. Lion Air merupakan pengguna pertama armada *Boeing hybrid* di Asia. Lion Air lalu mengambil 15 pengiriman B737-900ER lainnya pada Desember 2008 yang keseluruhan pesawat tersebut dikonfigurasi pada kelas ekonomi dengan total 215 kursi masing-masing pesawatnya. Dan hingga saat ini Lion Air memiliki 71 unit pesawat Boeing 737-900ER.⁴⁷

Setelah merasakan efisiensi penggunaan bahan bakar pada jenis pesawat Boeing 737-900ER, Lion Air juga mencoba jenis pesawat Boeing 737-800NG yang mulai digunakan sejak tahun 2012. Pesawat Boeing 737-800NG milik Lion Air ini memiliki konfigurasi kelas tunggal dan mampu membawa penumpang sebanyak 189 orang. Hingga saat ini Lion Air memiliki 32 unit pesawat Boeing 737-800NG. Dengan penambahan terbaru dari Boeing 737-800NG pada armada Lion Air, hal tersebut memungkinkan maskapai menawarkan lebih banyak penerbangan *non-stop* dengan tarif terjangkau ke banyak tujuan.

Selain pesawat berbadan kecil, Lion Air juga memiliki pesawat Boeing 747-400 yang merupakan armada terbesar pertama yang dimiliki oleh Lion Air. Didatangkan pada tahun 2009, pesawat yang juga dikenal sebagai *Jumbo Jet* ini memiliki empat mesin dan dapat terbang pada kecepatan 0.85 mach atau 909 kilometer per jam dan mampu terbang dengan jarak maksimum 13.570 km sampai

⁴⁷www.lionair.co.id, Tentang Armada Lion Air. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/armada-kami>, pada tanggal 18 Oktober 2019.

15.000 km. Saat ini Lion Air memiliki 2 unit pesawat Boeing 747-400, dan pesawat ini dapat membawa 506 penumpang.

Armada pesawat berbadan besar terbaru milik Lion Air adalah pesawat Airbus A330-300. Pesawat berbadan besar ini menggunakan mesin *Rolls-Royce Trent 700* dan dikonfigurasi pada kelas tunggal yang dapat membawa penumpang sebanyak 440 orang. Didatangkan pada bulan November 2015, Lion Air memiliki 3 unit pesawat Airbus A330-300.⁴⁸

5. Fasilitas PT. Lion Air

Dengan terusnya bertambah jumlah armada PT. Lion Air, faktor keselamatan tetap menjadi prioritas utama. Untuk mendukung hal ini dan juga untuk mendukung kegiatan operasional, Lion Air Group telah mendirikan *Batam Aero Technic* yaitu sebuah fasilitas perawatan dan pemeliharaan pesawat yang berlokasi Bandara Hang Nadim Batam.⁴⁹

Selain fasilitas perawatan dan pemeliharaan pesawat, Lion Air Group juga memiliki fasilitas pelatihan bagi para pilot untuk melatih dan meningkatkan keterampilan mereka yang terletak di *Lion Village*, Komplek Pergudangan Bandara Mas. Untuk menunjang fasilitas pelatihan ini maka telah ditempatkan simulator pesawat Boeing 737-900ER, simulator pesawat Boeing Airbus A320-200, simulator pesawat ATR 72-500, dan simulator pesawat ATR 72-600. Seluruh fasilitas simulator tersebut disesuaikan dengan tipe-tipe pesawat yang dimiliki oleh Lion Air Group.

⁴⁸*Ibid.*,

⁴⁹www.lionair.co.id, Tentang Fasilitas Lion Air. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/fasilitas-kami>, pada tanggal 18 Oktober 2019.

Untuk pelatihan awak kabin difokuskan di *Lion City* yang berada di Balaraja, Tangerang. Fasilitas Training Center yang dioperasikan oleh Angkasa Training Center terdapat fasilitas pelatihan bagi para awak kabin seperti mockup pesawat Boeing 737-900ER, mockup pesawat Boeing 747-400, dan mockup pesawat Airbus A320-200. Pelatihan yang diadakan untuk awak kabin terdiri dari beberapa macam pelatihan, antara lain pelatihan *emergency evacuation drill* dan *wet drill*.⁵⁰

B. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa PT. Lion Air Khususnya Terkait Penundaan Keberangkatan (*delay*)

Hubungan antara penumpang dengan jasa penerbangan tentunya didasarkan kepada hak dan kewajiban para pihak. Salah satu kewajiban pengguna jasa penerbangan adalah membayar tiket pesawat. Kemudian, jasa penerbangan wajib memenuhi hak-hak pengguna jasa penerbangan termasuk mengenai ketepatan waktu penerbangan. Namun, tidak jarang pihak jasa penerbangan justru melalaikan kewajibannya. Sering kali terdengar keluhan pengguna jasa penerbangan dari mulut ke mulut maupun melalui media massa mengenai kelalaian maskapai mengenai ketepatan waktu penerbangan. Ada sebagian orang yang mengerti mengenai hukum yang melayangkan gugatan ke pengadilan. Begitu pula dengan perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami kerugian akibat penundaan keberangkatan penerbangan, dalam penegakannya dapat dilihat dalam kasus David M. L Tobing melawan PT. Lion Mentari Airlines dengan Nomor Perkara: 309/Pdt. G/2007/PN. Jkt. Pst di Pengadilan Jakarta Pusat.

⁵⁰*Ibid.*,

1. Duduk Perkara

Sekitaran tahun 2007, salah satu penumpang jasa penerbangan Wings Air yang merupakan anak perusahaan dari PT. Lion Mentari Airlines yang bernama David M.L Tobing melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat karena pesawatnya mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*). Pada awalnya David yang berprofesi sebagai advokat akan melakukan perjalanan dari Jakarta untuk menghadiri persidangannya di Surabaya dengan menggunakan pesawat Wings Air IW 8985.

David pada awalnya direncanakan terbang pukul 08.35 WIB, namun ia telah tiba di Bandara Soekarno Hatta dan melakukan *Boarding Pass* di meja kantor Wings Air pada pukul 06.50 WIB. Setelah menunggu kurang lebih selama satu jam, David diberitahu oleh petugas bahwa keberangkatan pesawatnya akan ditunda selama 90 (Sembilan puluh) menit karena pesawat masih berada di Yogyakarta. Setelah mendengar hal tersebut David mendatangi pegawai jasa penerbangan yang bersangkutan untuk menanyakan informasi terkait penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*) yang dialami oleh David. Pegawai tersebut hanya meminta maaf dan mengatakan kepada David bahwa penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*) merupakan hal yang lumrah dan harus dimaklumi oleh semua pengguna. Karena merasa tidak dilayani dengan baik, akhirnya David menggunakan penerbangan lain menuju Surabaya dan melakukan gugatan ganti kerugian terhadap PT. Lion Mentari Airlines di Pengadilan Jakarta Pusat.

Dalam hal yang dipermasalahkan David dalam gugatannya adalah bahwa PT. Lion Mentari Airlines selaku pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan David

harus menerima kerugian atas penundaan keberangkatan (*delay*) penerbangannya karena harus mengeluarkan biaya untuk membeli tiket penerbangan yang total keseluruhannya mencapai Rp.718.500 (tujuh ratus delapan belas ribu lima ratus rupiah).

Selain itu, PT. Lion Mentari Airlines tidak melaksanakan kewajiban hukumnya. Menurut David, bahwa sudah sepatutnya apabila PT. Lion Mentari Airlines berani mencantumkan jadwal pesawat pada pukul 08.35 WIB maka sudah semestinya memastikan ketersediaan pesawat paling tidak setengah jam sebelum waktu keberangkatan. Pada kenyataannya, pesawat udara yang akan digunakan oleh David menuju Surabaya belum tersedia di bandara bahkan masih berada di kota lain dalam keadaan belum berangkat sehingga kepastian tibanya pesawat dan keberangkatan kembali tidak dapat dipastikan.

Selanjutnya, yang dipermasalahkan oleh David adalah bahwa PT. Lion Mentari Airlines telah melanggar hak David sebagai calon penumpang. David berpendapat, penumpang sebagai konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas. Seharusnya manajemen PT. Lion Mentari Airlines mengumumkan keterlambatan penerbangan kepadanya pada saat mengurus *Boarding Pass* bukan pada saat David tiba di ruang keberangkatan pesawat. Apabila hal ini dilakukan, maka David memiliki kesempatan lebih banyak untuk memilih alternatif pesawat lain yang berangkat ke Surabaya pada waktu yang berdekatan dengan jadwal semula.

Hal yang terakhir adalah bahwa PT. Lion Mentari Airlines masih mencantumkan klausula baku pengalihan tanggung jawab yang bertentangan dan sudah dilarang oleh undang-undang. Menurut David, bahwa PT. Lion Mentari Airlines masih mencantumkan

klausula baku pengalihan tanggung jawab pada tiket pesawat yang berisikan “Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kelambatan pengangkutan ini, termasuk segala kelambatan datang penumpang dan/atau kelambatan penyerahan bagasi”. Hal tersebut jelas bertentangan dengan pencantuman klausula baku yang terdapat dalam Pasal 18 huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bahwa dengan hal tersebut di atas menurut David, telah membuktikan bahwa PT. Lion Mentari Airlines bersalah melakukan perbuatan melawan hukum terhadap penumpangnya dan harus mengganti kerugian nyata yang diderita oleh David.

Dalam pembelaannya, PT. Lion Mentari Airlines menyangkal bahwa tindakan penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*) yang dialami oleh David bukan karena kesalahan manajemen PT. Lion Mentari Airlines melainkan karena alasan teknis (*technical reason*) dimana pesawat tersebut sedang diperbaiki sehari sebelum keberangkatan David dan belum selesai dikemudian hari sehingga pesawat tidak bisa mengudara tepat waktu dari Yogyakarta. Kemudian, PT. Lion Mentari Airlines menyangkal bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh PT. Lion Mentari Airlines melainkan disebabkan oleh David sendiri yang memutuskan untuk melanjutkan penerbangan dengan jasa penerbangan lain, sehingga David sendiri yang harus mengeluarkan dana untuk itu, karena PT. Lion Mentari Airlines tidak membatalkan penerbangan tersebut.

Mengenai klausula baku yang ada pada tiket, PT. Lion Mentari Airlines menolak dengan tegas dalil gugatan David yang menyebutkan telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan mencantumkan klausula baku. Pengalihan tanggung jawab tersebut

bukan pengalihan tanggung jawab sepanjang keterlambatan tersebut disebabkan oleh pihak jasa penerbangan tersebut.

2. Pertimbangan Hukum

Dalam pertimbangan hukumnya, majelis hakim berpendapat bahwa persoalan tersebut didasarkan kepada apakah perbuatan PT. Lion Mentari Airlines yang menyebabkan keterlambatan David adalah perbuatan melawan hukum dan apakah pencantuman klausula baku oleh PT. Lion Mentari Airlines bertentangan dengan undang-undang.

Dalam putusan hakim mengenai perbuatan PT. Lion Mentari Airlines, majelis hakim mengabulkan gugatan David untuk seluruhnya dan menyatakan PT. Lion Mentari Airlines melakukan perbuatan melawan hukum serta mengenai klausula baku yang tercantum pada tiket, majelis hakim berpendapat, bahwa pencantuman tersebut tidak berkekuatan hukum atau batal demi hukum.

3. Analisis Kasus

Menurut penulis, sependapat dengan majelis hakim, mengenai penjatuhan hukuman kepada PT. Lion Mentari Airlines untuk mengganti kerugian yang diderita oleh David akibat keterlambatan penerbangan dan menyatakan klausula baku yang ada pada tiket yang dikeluarkan oleh PT. Lion Mentari Airlines batal demi hukum.

Menurut penulis, jasa penerbangan PT. Lion Mentari Airlines telah memenuhi unsur perbuatan melawan hukum sesuai dengan pasal 1365 KUHPperdata.

a. Perbuatan Melanggar Hukum

Perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh jasa penerbangan PT. Lion Mentari Airlines adalah tidak patuhnya PT. Lion Mentari Airlines terhadap jadwal penerbangan semula yang tercantum dalam tiket. Seharusnya, David berangkat pukul 08.30 WIB. Tetapi, pada jam yang seharusnya, David tidak kunjung diberangkatkan karena pesawat yang akan dinaikinya belum ada di bandara tempat keberangkatan semula. Hal ini membuktikan, bahwa PT. Lion Mentari Airlines telah memenuhi unsur perbuatan melanggar hukum.

b. Kesalahan

Kesalahan yang dilakukan oleh PT. Lion Mentari Airlines adalah tidak terangkutnya penumpang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang tercantum di dalam tiket penerbangan. Selain itu, PT. Lion Mentari Airlines tidak dapat memastikan keberangkatan pesawat menuju bandara semula untuk mengangkut penumpang dan apabila pesawat tersebut sedang diperbaiki dengan alasan keselamatan tidak dapat mengangkut penumpang, maka benar, seharusnya jasa penerbangan tersebut harus menyediakan pesawat pengganti untuk mengangkut penumpangnya. Berdasarkan hal tersebut, telah membuktikan, bahwa PT. Lion Mentari Airlines telah memenuhi unsur kesalahan.

c. Kerugian

Dalam hal ini, kerugian dirasakan oleh David karena mengharuskan membeli tiket penerbangan lainnya untuk sampai ketempat tujuannya telah membuktikan unsur adanya kerugian yang diderita.

d. Kausalitas antara Kesalahan dengan Kerugian

Dengan perbuatan yang dilakukan oleh PT. Lion Mentari Airlines, mengakibatkan David memilih penerbangan lain untuk sampai pada tempat tujuannya sehingga harus mengeluarkan dana kembali untuk membeli tiket penerbangan lain, telah membuktikan bahwa adanya unsur kausalitas antara kesalahan dengan kerugian yang diderita David dimana kerugian tersebut disebabkan oleh perbuatan PT. Lion Mentari Airlines. Mengenai pengalihan tanggung jawab maskapai kepada penumpang dalam klausula baku yang tercantum pada tiket penerbangan, tidak dapat mengalihkan tanggung jawab maskapai selaku penyelenggara jasa angkutan. Hal ini karena menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pencantuman klausula baku seperti ini tidak dapat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Selain itu, pencantuman klausula baku guna mengalihkan tanggung jawab, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

Mengenai kasus keterlambatan yang dialami David, menurut penulis, penjatuhan hukuman terhadap PT. Lion Mentari Airlines sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut dapat dilihat dari pembatalan klausula baku maskapai PT. Lion Mentari Airlines guna pengalihan tanggung jawab kepada penumpang yang bertentangan dengan larangan pencantuman klausula baku yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, dalam penerapannya, telah sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak yaitu PT. Lion Mentari Airlines tetap harus bertanggung

jawab atas kerugian yang dialami David meskipun dalam hal ini pembuktian tetap harus berdasarkan unsur kesalahan.

C. Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*delay*)

1. Berdasarkan Pihak PT. Lion Air

Wawancara telah dilakukan oleh penulis bersama narasumber yaitu *Supervisor Airside*, Djoni Zulfan, dari pihak PT. Lion Air, di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda. Menyatakan, bahwa PT. Lion Air telah berdiri di Indonesia sejak tahun 1999 serta mulai beroperasi pada tahun 2000 dan PT. Lion Air ada di Aceh serta mulai beroperasi di Aceh pada tahun 2005, penerbangan dalam satu hari dapat mencapai lima kali penerbangan. PT. Lion Air tentunya pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) tetapi, pada bulan September tahun 2019 ini belum ada terjadi penundaan keberangkatan (*delay*) semua penerbangan dilakukan secara OTP (*on time performance*). Terjadinya penundaan keberangkatan (*delay*) dalam satu bulan biasanya terjadi satu atau dua kali penundaan, tetapi sejak bulan September di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda semua penerbangan PT. Lion Air dilakukan secara OTP (*on time performance*).⁵¹

Faktor yang biasanya menjadikan adanya penundaan keberangkatan (*delay*) adalah faktor tekhnikal, pihak PT. Lion Air akan memberikan informasi apabila terjadi penundaan keberangkatan (*delay*) secara signifikan dan akan diinfokan kepada penumpang, biasanya jika penundaan keberangkatan (*delay*) terjadi hanya ± 30 menit akan di infokan pada saat *chek in*. Informasi yang

⁵¹Wawancara dengan pihak PT. Lion Air, Supervisor Airside, Djoni Zulfan. Tanggal 17 Oktober 2019.

diberikan pada saat terjadi penundaan keberangkatan (*delay*) biasanya berbentuk *broadcast SMS*.⁵²

Kompensasi yang diberikan kepada penumpang jika mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) akan diberikan tergantung alasan akibat dari penundaan tersebut. Jika akibat cuaca tidak diberikan kompensasi dan apabila penundaan terjadi akibat operasional maka pasti akan diberikan kompensasi sesuai Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015. Mekanisme penyerahan kompensasi biasanya pada waktu di ruang tunggu atau pada saat *boarding* maka langsung diberikan.

Pihak PT. Lion Air mengalami kerugian akibat terjadinya penundaan keberangkatan (*delay*) kalau penundaan itu terjadi akibat operasional berupa OTP (*on time performance*) yang akan berdampak buruk. Penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) ada yang menuntut haknya jika hal itu telah terjadi maka pihak PT. Lion Air akan memberikan kebijakan sesuai dengan ketentuan perusahaan (*delay operasional*). Upaya yang dapat ditempuh oleh pihak PT. Lion Air untuk meminimalisir terjadinya penundaan keberangkatan (*delay*) yaitu apabila terjadinya penundaan keberangkatan (*delay*) yang di akibatkan oleh tekhnikal maka pihak PT. Lion Air harus secara otomatis mengganti pesawat dan/atau mempercepat pelayanan didarat sehingga penumpang tidak harus menunggu lama.⁵³

2. Berdasarkan Pihak Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah dilakukan oleh penulis terhadap 50 responden yang menggunakan jasa penerbangan PT.

⁵²*Ibid.*,

⁵³*Ibid.*,

Lion Air di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda, maka didapatkan sejumlah data sebagai berikut:

Delay	37 (74%)	Lama waktu <i>Delay</i>	Kategori I	28 (56%)	-	-
			Kategori II	12 (24%)	-	-
			Kategori III	5 (10%)	-	-
			Kategori IV	5 (10%)	-	-
		Mendapatkan Informasi <i>Delay</i>	Mendapatkan	21 (42%)	Desertai Alasan	26 (52%)
			Tidak Mendapatkan	29 (58%)	Tidak Disertai	24 (48%)
		Kompensasi <i>Delay</i>	Mendapatkan	24 (48%)	Sesuai	27 (54%)
			Tidak Mendapatkan	26 (52%)	Tidak Sesuai	23 (46%)
		Kerugian yang diderita Penumpang	Ada	31 (62%)	Tenaga	17 (34%)
					Waktu	22 (44%)
					Financial	8 (16%)
					Lainnya	3 (6%)
			Tidak ada	19 (38%)	-	-
		Mengetahui aturan tentang <i>Delay</i>	Tahu	18 (36%)	-	-
			Tidak	32 (64%)	-	-
		Pihak PT. LionAir Telah Memenuhi haknya	Sudah	8 (16%)	-	-
Belum	42 (84%)		-	-		
Tidak Delay	13 (26%)	-	-	-		

(Tabel Hasil Kuesioner)

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa 74% atau 37 dari 50 responden mengalami penundaan keberangkatan (*delay*), sedangkan 26% dari 13 responden belum pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) penerbangan.

Untuk waktu lama penundaan keberangkatan (*delay*) yang pertama kali sering terjadi adalah pada kategori I atau golongan tingkat pertama (30-60 Menit) dengan persentase 56% atau sebanyak 28 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*). Kedua, terjadi pada kategori II atau golongan tingkat kedua (120-180 Menit) dengan persentase 24% atau sebanyak 12 reponden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*). Ketiga, terjadi pada kategori III atau golongan tingkat tiga (240 menit) dengan persentase 10% atau sebanyak 10 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*). Keempat, terjadi pada kategori trakhir atau pada golongan tingkat empat dengan persentase sama 10% atau sebanyak 10 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

Dalam mendapatkan atau memperoleh informasi mengenai penundaan keberangkatan (*delay*) ada 42% atau sebanyak 21 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) mendapatkan informasi mengenai adanya penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*), dengan persentase 52% atau sebanyak 26 responden informasi tersebut disertai dengan alasan yang jelas. Sedangkan, 48% atau sebanyak 24 responden informasi tersebut tidak disertai dengan alasan yang jelas. Untuk yang tidak mendapatkan informasi mengenai penundaan keberangkatan (*delay*) sama sekali persentase mencapai 58% atau sebanyak 29 responden

yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

Dalam hal memperoleh kompensasi, 48% atau 24 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan mendapatkan kompensasi dari PT. Lion Air dengan persentase 54% atau sebanyak 27 responden dari yang mendapatkan kompensasi tersebut sesuai dengan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015, sedangkan 46% atau sebanyak 23 responden kompensasi tersebut tidak sesuai dengan PERMENHUB Nomor 8 Tahun 2015. Untuk yang tidak mendapatkan kompensasi sama sekali mencapai persentase 52% atau sebanyak 26 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

Untuk kerugian yang timbul akibat penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*), persentasenya mencapai 62% atau sebanyak 31 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) mengalami kerugian, kerugian yang dirasakan seperti tenaga mencapai persentase 34% atau sebanyak 17 responden, kerugian waktu yang paling banyak dirasakan mencapai persentase 44% atau sebanyak 22 responden, kerugian yang dirasakan dalam finansial mencapai persentase 16% atau sebanyak 8 responden, dan kerugian lainnya mencapai persentase 6% atau sebanyak 3 responden. Sedangkan untuk yang tidak mengalami kerugian persentasenya ialah 38% atau sebanyak 19 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

50 reponden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*), untuk yang mengetahui adanya aturan tentang penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*), yaitu mencapai persentase 36% atau sebanyak 18 responden, sedangkan

untuk yang tidak mengetahui aturan tentang penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*) yaitu mencapai persentase 64% atau sebanyak 32 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

Pemenuhan hak penumpang pengguna PT. Lion Air yang mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*) persentasenya mencapai 16% atau sebanyak 8 responden, sedangkan yang belum memenuhi hak penumpang persentasenya mencapai 84% atau sebanyak 42 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*delay*).

3. Analisis dari Penelitian

Menurut Penulis, dari uraian diatas Pertanggungjawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) dirasa tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku Khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis bersama narasumber, dapat ditarik kesimpulan penundaan keberangkatan (*delay*) ada terjadi tapi hanya satu atau dua kali terjadi dalam sebulan bahkan pada bulan September tahun 2019 semua penerbangan yang dilakukan oleh PT. Lion Air di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda berjalan secara OTP (*on time performance*) dan belum ada lagi terjadi penundaan keberangkatan (*delay*). Mengenai kompensasi pihak PT. Lion Air akan memberikan langsung kompensasi sesuai dengan akibat penundaan keberangkatan (*delay*) itu sendiri sesuai dengan aturan PERMENHUB Nomor 8 Tahun 2015.

Pernyataan tersebut, berbeda dengan hasil yang didapatkan oleh penulis terhadap kuesioner yang telah dilakukan kepada pengguna jasa PT. Lion Air. Masih banyak responden yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) sebanyak 74% dari 100% yang mendapatkan kompensasi hanya 48% dari 100% masih banyak responden yang tidak mendapatkan kompensasi ketika terjadinya penundaan keberangkatan (*delay*) dan kompensasi yang sesuai diberikan hanya 54%. Hal ini menandakan masih adanya kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015, padahal jasa penerbangan wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori penundaan keberangkatan (*delay*) itu sendiri. Ini juga merupakan hal yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana ini merupakan bukti nyata dalam penelantaran hak-hak konsumen.

Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, “Hak Untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” PT. Lion Air juga dirasa tidak sesuai dengan asas yang berlaku dimana seharusnya jika dilihat dari asas keadilan penumpang atau responden harus memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Sebagai Contoh lain, penerbangan yang dilakukan oleh bapak Ali Abubakar menggunakan JT 964 milik PT. Lion Air yang seharusnya berangkat dari Yogyakarta menuju Kualanamu pada hari Selasa tanggal 1 Oktober 2019 mengalami peralihan keberangkatan secara sepihak, Bapak Ali diberitahukan sehari sebelum

keberangkatan melalui pesan singkat bahwa penerbangan dialihkan ke hari Rabu tanggal 2 Oktober dan tidak diberikan kompensasi apapun atas peralihan tersebut. Peralihan keberangkatan secara sepihak tersebut menyebabkan terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen yang seharusnya mereka dapatkan. Peralihan secara sepihak juga menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban penyedia jasa penerbangan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat kewajiban-kewajiban konsumen atau penumpang yang harus dipenuhi oleh pihak PT. Lion Air dan jasa penerbangan lain. Ini berarti Pertanggungjawaban PT. Lion Air terhadap pengguna jasanya tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan beberapa pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat pula ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen jasa penerbangan di Indonesia telah dilindungi secara hukum. Hal tersebut dapat dilihat dalam dua aturan yang berbeda yaitu PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa penerbangan sebatas terhadap tanggung jawab jasa penerbangan memberikan kompensasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Apabila jasa penerbangan memberikan kompensasi dalam bentuk yang disebutkan, maka menurut PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 telah selesai melakukan kewajiban hukumnya. Hal ini menjadikan bentuk perlindungan konsumen dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 menjadi terbatas. Berbeda dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Apabila pelaku usaha tidak mengindahkan hal tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ganti kerugian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.
2. Penanganan penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) menurut PT. Lion Air sudah dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Sedangkan menurut

penumpang atau responden, penanganan dari pihak PT. Lion Air dirasa tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui kuesioner pengguna jasa PT. Lion Air, masih banyak responden yang mengalami penundaan keberangkatan dan tidak mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015. Ini juga merupakan penelantaran hak-hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi yang sebagai mana mestinya yang seharusnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil analisis terhadap Pertanggungjawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah harus membentuk peraturan perundang-undangan yang baru yang dapat memenuhi kebutuhan perlindungan konsumen terkait penundaan keberangkatan agar kebutuhan atas hal tersebut lebih maksimal dapat terpenuhi.
2. PT. Lion Air harus meningkatkan kedisiplinan dan pelayanan kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman khususnya penundaan keberangkatan yang menimbulkan kerugian dan harus wajib untuk diberikan kompensasi yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Bambang waluyo. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Cindy Chandra, Ery Agus Priyano, Suradi. “*Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Atas Penundaan Penerbangan Yang Menyebabkan Kerugian Pada Penumpang (Studi Kasus Putusan No.42/PDT.G/2012/PNJKT.PST Antara Rolas Budiman Sitanjak Melawan PT.Lion Mentari Airlines dan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementrian Perhubungan Republik Indonesia)*” Semarang: Fakultas Hukum Diponegoro, 2016.
- Damardjati, R.S. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: pradya Paramita, 2001.
- Debora. “*Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Penerbangan Penerbangan Secara Sepihak Oleh Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Jasa Penerbangan Menurut Undang-Undnag No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” Medan: Lembaga Penelitian Universitas HKBP Nomensen, 2014.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Happy Susanto. *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*. Jakarta: Penerbit Visimedia, 2008.
- Marthin Luther Tarigan, judul “*Tanggung Jawab Pengangkut Udara Atas Keterlambatan Pengangkutan Penumpang Dalam Keberangkatan Domestik*”. Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 1993.
- Ranny Kautun. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: Taruna Grafika, 2000.
- Ridwan H. R. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Siahaan, N.H.T. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawa Produk*, Cet. Ke-1. Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005.
- Suwardi. *Penulisan Karya Ilmiah Tentang “Penentuan Tanggung Jawab Pengangkut Yang Terikat Dalam Kerjasama*

Pengangkutan Udara Internasional". Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1992.

B. Peraturan Perundang-undang

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Lembar Negara No. 33 Tahun 1999.

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999.

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, Lembar Negara No. 01 Tahun 2009.

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Lembar Negara No. 96 Tahun 2009.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*, BN. 716, Tahun 2015.

C. Internet

Andiayu.wordpress.com, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen, Diakses melalui situs: <https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, pada tanggal 6 Oktober 2019.

Bisnis.tempo.com, *Penumpang Lion Air Ngamuk, Pesawat Delay 7 jam*. Diakses melalui situs: <https://bisnis.tempo.co/read/1142168/penumpang-lion-air-mengamuk-pesawat-delay-tujuh-jam/full&view=ok>, pada tanggal 15 Januari 2019.

Belajarhukum.com. Diakses melalui situs: Belajarhukum27.blogspot.com, Pada tanggal 8 Oktober 2019.

Detik.com, *Lion Air Delay 4 Jam di Semarang*. Di akses melalui situs: <https://news.detik.com/berita/4091082/lion-air-delay-4-jam-di-semarang-ini-penjelasan-maskapai>, pada tanggal 6 Januari 2019.

Ekakeropoh, *Pengertian dan Ciri-ciri Konsumen*. Diakses melalui situs: <http://ekakeropoh.blogspot.com/2012/10/pengertian-konsumen-ciri-ciri-konsumen.html>, pada tanggal 4 oktober 2019.

Feezha.uns.ac.id, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti menurut Undang-Undang*. Diakses melalui situs

[:http://feezha.blog.uns.ac.id/2010/03/25/perindungan-hukum-terhadap-konsumen-menderita-kerugian-dalam-transaksi-properti-menurut-undang-undang-perindungan-konsumen-studi-pada-pengembang-perumahan-fajar-bangun-raharjo-surakarta-h/](http://feezha.blog.uns.ac.id/2010/03/25/perindungan-hukum-terhadap-konsumen-menderita-kerugian-dalam-transaksi-properti-menurut-undang-undang-perindungan-konsumen-studi-pada-pengembang-perumahan-fajar-bangun-raharjo-surakarta-h/), pada tanggal 4 Oktober 2019.

Indopos.co.id, *Lion Air Delay Lagi, Penumpang Ngamuk*. Diakses melaluisitus:<https://indopos.co.id/read/2018/02/10/126941/li-on-air-delay-lagi-penumpang-ngamuk/>, pada tanggal 15 Januari 2019.

Kompas.com, *Indonesia daftarkan 16.055 ke PBB*. Di akses melalui situs:<https://regional.kompas.com/read/2017/08/21/19455111/indonesia-daftarkan-16.056-pulau-ke-pbb>, pada tanggal 6 Januari 2019.

Vanbanjarechts.wordpress.com, *Prinsip Tanggung Jawab*. Diakses melaluisitus:<https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/> pada tanggal 16 Oktober 2019.

Viva.co.id, *Daftar Maskapai yang Tepat Waktu dan Hobi delay semester2018*Diaksesmelalui:<https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1057409-daftar-maskapai-ri-yang-tepat-waktu-dan-hobi-delay-semester-i-2018>, pada tanggal 7 Januari 2019.

www.lapor.go.id, *Aduan Tidak Ada Kompensasi Delay Lion Air*. Diaksesmelaluisitus:<https://www.lapor.go.id/laporan/detil/aduan-tidak-ada-kompensasi-delay-lion-air> pada tanggal 16 Januari 2019.

www.lionair.co.id, *Tentang Lion Air*. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/tentang>, pada tanggal 18 Oktober 201





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor :742 /Un.08/FSH/PP.009/2/2019

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

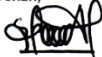
- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
 - Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.
- Mengingat** :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri ;
 - Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- P e r t a m a** :
- Menunjuk Saudara (i) :
- Dr. Ali, M.Ag
 - Iskandar, S.H., M.H
- Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
- N a m a** : Astri Arico Punce
N I M : 150106122
Prodi : Ilmu Hukum
J u d u l : Pertanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (Delay) Ditinjau Dari UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- K e d u a** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- K e t i g a** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019;
- K e e m p a t** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 21 Maret 2019

Dekan,


Muhammad Siddiq

- Terbusan :**
- Rektor UIN Ar-Raniry;
 - Ketua Prodi Ilmu Hukum;
 - Mahasiswa yang bersangkutan;
 - Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4084/Un.08/FSH.I/10/2019

04 Oktober 2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Kesiediaan Memberi Data

Kepada Yth.

1. Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda
2. Direktur PT. Lion Air

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Astri Arico Punce
NIM : 150106122
Prodi / Semester : Ilmu Hukum/ IX (Sembilan)
Alamat : Jln. Rawa Sakti III, No.52, Jeulinge

adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh terdaftar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020, dan sedang menyusun Skripsi yang berjudul, "**Pertanggung Jawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (Delay) Ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**" maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data-data serta penjelasan seperlunya yang berhubungan dengan Judul tersebut diatas.

Demikian, atas bantuan dan kerja sama yang baik kami haturkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

AR-RANIRY

Jabbar

DAFTAR INFORMAN DAN RESPONDEN

Judul Penelitian : **PERTANGGUNGJAWABAN PT. LION AIR TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI PENUNDAAN KEBERANGKATAN (DELAY) DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Nama Peneliti/NIM : ASTRI ARICO PUNCE/ 150106122

Institusi Penelitian : PT. Lion Air

No.	Nama dan Jabatan	Peran dalam Penelitian
1	Nama : Djoni Zulfan Pekerjaan : Supervisor Airline Alamat : Blang Bintang	Informan
2	Nama : Zarjani M. Banta MSi, Ak. Pekerjaan : Pensiunan Alamat : Jl. Taman Sari, Bandung	Responden
3	Nama : Syahrin Mafaza Pekerjaan : Polisi Alamat : Blang Bintang	Responden
4	Nama : Andian Putra Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Ie masen, Ulee Kareng	Responden
5	Nama : Miskal Tirmiara Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Kampong Pineung	Responden
6	Nama : Nadia Salsabila Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Peurada	Responden
7	Nama : Gladisya Pekerjaan : Pegawai Swasta Alamat : Bandung	Responden
8	Nama : Famela Yulita Pekerjaan : Guru Alamat : Lingke, Banda Aceh	Responden
9	Nama : Multahadi Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Peurada	Responden

10	Nama : Aryufan Tona, SE, MM. Pekerjaan : PNS Alamat : Jakarta Selatan	Responden
11	Nama : Andika Kusmani Pekerjaan : Pegawai Bank Alamat : Jakarta Pusat	Responden
12	Nama : Hidayat Rahmat Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Banda Aceh	Responden
13	Nama : Mahardi Pekerjaan : PNS Alamat : Kalimantan Timur	Responden
14	Nama : Haikal Sembiring Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Sibulangit, Medan	Responden
15	Nama : Rahmi Wahyuni Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Kuta Alam	Responden
16	Nama : Wahyunissa Pekerjaan : PNS Alamat : Surakarta	Responden
17	Nama : Yolanda Pekerjaan : PNS Alamat : Jakarta	Responden
18	Nama : Remi Reduk Penalun Pekerjaan : IRT Alamat : Seulawah	Responden
19	Nama : Rahmat Ardiansyah Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Kalimantan	Responden
20	Nama : Srimina Pekerjaan : IRT Alamat : Jeulingke	Responden
21	Nama : Jannatin Kintawarmi, S.KG Pekerjaan : Dokter Gigi Muda Alamat : Peunge Blang Cot	Responden
22	Nama : Apriliani Rizki Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Darusalam	Responden
23	Nama : Akbar Tanjung Pekerjaan : PNS Alamat : Jakarta	Responden
24	Nama : Ananda Adinda Putri Pekerjaan : Polwan Alamat : Kalimantan Timur	Responden
25	Nama : Pratushi Arrahman	Responden

	Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Pekan Baru	
26	Nama : Alamsyah Pekerjaan : Pegawai Bank Alamat : Lamseudaya	Responden
27	Nama : Supian Efendy Pekerjaan : PNS Alamat : Bandung	Responden
28	Nama : Irrawati Pekerjaan : PNS Alamat : Yogyakarta	Responden
29	Nama : Marwah Akbar Pekerjaan : PNS Alamat : Darussalam	Responden
30	Nama : Ferdiansyah Pekerjaan : Wiraswasta Alamat : Jl. Gabus, Banda Aceh	Responden
31	Nama : Miftahul Rahmi Pekerjaan : Polwan Alamat : Kampung Peuneng	Responden
32	Nama : Riga, ST Pekerjaan : Pegawai PDAM Alamat : Takengon, kebayakan	Responden
33	Nama : dr. Armansyah Pekerjaan : Dokter Alamat : Tangerang Selatan	Responden
34	Nama : Ir. Yurnah, SE Pekerjaan : Dosen Ekonomi Alamat : Jl. Penang, Medan	Responden
35	Nama : Asnan, ST Pekerjaan : Kontraktor Alamat : Blangkolak II, Takengon	Responden
36	Nama : Sastri Dalila, SE Pekerjaan : Dosen Ekonomi Alamat : Jln. Lebe Kader	Responden
37	Nama : Rini Apriani, A.md. Keb Pekerjaan : Bidan Alamat : Punge Jurong	Responden
38	Nama : Armia, M. Pd Pekerjaan : Guru Alamat : Jl. Cendrawasih, Jakarta	Responden
39	Nama : Lidiya Amna, A.Md Pekerjaan : Tenaga Kontrak Alamat : Bandung	Responden
40	Nama : Ir. Abdullah Pekerjaan : Dosen	Responden

	Alamat : Blang Oi, Aceh Besar	
41	Nama : Cahya Limpa Pekerjaan : Pensiunan Alamat : Lambaro Angan	Responden
42	Nama : Meta Putri Syufina, S.Pd Pekerjaan : Guru Alamat : Takengon	Responden
43	Nama : Nyak Yasir Muamar Pekerjaan : STTP Alamat : Bandung	Responden
44	Nama : Reza Hamidi, SH Pekerjaan : Lawyer Alamat : Gayo Lues	Responden
45	Nama : Leni Listiana, S. KG Pekerjaan : Dokter Gigi Muda Alamat : Seutui, Banda Aceh	Responden
46	Nama : Ahmad Alyuda Khansa Pekerjaan : PNS Alamat : Jakarta Pusat	Responden
47	Nama : Pratiwi Silalahi Pekerjaan : Pegawai Swasta Alamat : Setia Budi, Medan	Responden
48	Nama : Raudhatul Jannah Pekerjaan : Guru Alamat : Peunayong, Banda Aceh	Responden
49	Nama : Andri Aprilian Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Jeulingke	Responden
50	Nama : Muhammad Yoza Pekerjaan : Pegawai Perpajakan Alamat : Jakarta Utara	Responden

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y



SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN DIWAWANCARAI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DJONI ZULFAN
Tempat/Tanggal Lahir : COT KAPENG / 09-06-1988
Alamat : BLANG BINTANG
Peran Dalam Penelitian : SUPERVISOR AIRSIDE

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian/skripsi dengan judul :
“Pertanggung Jawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang Yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (Delay) Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan dalam keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 11 Oktober 2019



DJONI ZULFAN
SUPERVISOR AIRSIDE



PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/ Skripsi : **PERTANGGUNGJAWABAN PT. LION AIR TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI PENUNDAAN KEBERANGKATAN (*DELAY*) DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Waktu Wawancara : Pukul 15.00 – 16.00 WIB

Hari/Tanggal : Jumat/ 18 Oktober 2019

Tempat : Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda

Pewawancara : Astri Arico Punce

Orang Yang Diwawacarai : Djoni Zulfan

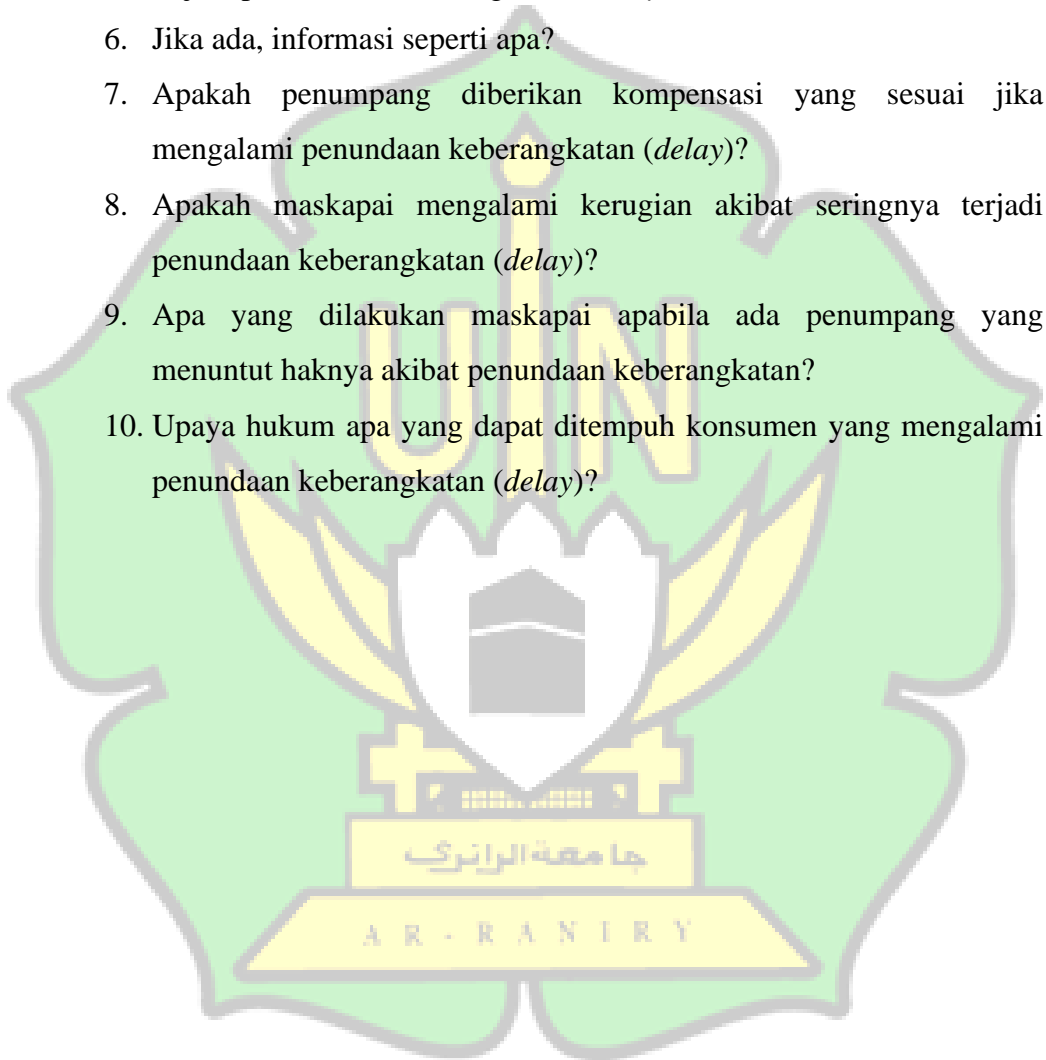
Jabatan : Supervisor Airline

Wawancara ini akan meneliti topik tentang “**Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*delay*)**” Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaanya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama **60 (enam puluh menit)**.

Daftar Pertanyaan:

1. Sejak kapanakah maskapai ini berdiri atau ada?
2. Berapakah jumlah penerbangan dalam satu hari?

3. Apakah maskapai sering mengalami penundaan keberangkatan (*delay*)?
4. Faktor apa yang menjadikan seringnya penundaan keberangkatan?
5. Apakah maskapai ini memberikan informasi sebelumnya apabila terjadi penundaan keberangkatan (*delay*) ?
6. Jika ada, informasi seperti apa?
7. Apakah penumpang diberikan kompensasi yang sesuai jika mengalami penundaan keberangkatan (*delay*)?
8. Apakah maskapai mengalami kerugian akibat seringnya terjadi penundaan keberangkatan (*delay*)?
9. Apa yang dilakukan maskapai apabila ada penumpang yang menuntut haknya akibat penundaan keberangkatan?
10. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*)?



VERBATIM WAWANCARA

No.	T/J	Isi Wawancara
1	T	Sejak kapankah PT. Lion Air ini berdiri?
2	J	PT. Lion Air telah berdiri di Indonesia sejak tahun 1999 dan mulai beroperasi pada tahun 2000, PT. Lion Air ada di Aceh dan mulai beroperasi di Aceh sejak tahun 2005
3	T	Berapakah jumlah penerbangan dalam satu hari?
4	J	Penerbangan dalam sehari dapat mencapai lima kali penerbangan
5	T	Apakah PT. Lion Air pernah mengalami penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?
6	J	Tentunya pernah mengalami penundaan. Tetapi, pada bulan September tahun ini (2019) belum ada lagi terjadi penundaan keberangkatan. Semua penerbangan dilakukan secara OTP (<i>on time performance</i>)
7	T	Berapakah terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) dalam satu bulan?
8	J	Terjadinya penundaan keberangkatan dalam sebulan biasanya terjadi satu atau dua kali penundaan penerbangan, tapi terkadang belum tentu juga.
9	T	Faktor apa yang menjadikan penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?
10	J	Faktor yang biasanya sering terjadi akibat tekhnikal
11	T	Apakah PT. Lion Air memberikan informasi sebelumnya apabila terjadi penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)? Dan kapan waktunya?
12	J	Apabila penundaan keberangkatan terjadi secara signifikan akan diinfokan kepada penumpang, biasanya apabila penundaan keberangkatan terjadi hanya ± 30 menit maka akan diinfokan pada saat <i>chek in</i> .
13	T	Jika ada, Informasi seperti apa?
14	J	Biasanya berbentuk <i>Broadcast SMS</i> yang dikirimkan kepada penumpang.
15	T	Kompensasi apa yang diberikan kepada penumpang jika mengalami penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?
16	J	Pemberian kompensasi tergantung alasan akibat penundaan tersebut, jika akibat cuaca tidak diberikan kompensasi dan apabila penundaan terjadi akibat operasional pasti akan diberikan kompensasi sesuai

		peraturan menteri No. 89 Tahun 2015.
17	T	Bagaimana mekanisme penyerahan kompensasi tersebut?
18	J	Mekanisme penyerahan kompensasi biasanya akan diberikan pada waktu diruang tunggu atau pada saat <i>boarding</i> maka langsung diberikan.
19	T	Apakah pihak PT. Lion Air mengalami kerugian akibat terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?
20	J	Tentunya kami mengalami kerugian, akibat terjadinya penundaan ini menyebabkan performa OTP (<i>on time performance</i>) berdampak buruk.
21	T	Apakah ada penumpang yang menuntut haknya?
22	J	Tentunya ada
23	T	Apa yang dilakukan PT. Lion Air apabila ada penumpang yang menuntut haknya akibat penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?
24	J	Jika hal itu terjadi, kami akan memberi kebijakan sesuai dengan ketentuan perusahaan (<i>delay operasional</i>)
25	T	Upaya apa yang dapat ditempuh oleh PT. Lion Air untuk meminimalisir terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?
26	J	Upaya yang dapat kami tempuh pihak kami untuk meminimalisir yaitu apabila terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) yang diakibatkan oleh tekhnikal maka kami harus akan secara otomatis mengganti pesawat dan/atau mempercepat pelayanan didarat sehingga penumpang tidak perlu menunggu lama.

PEDOMAN OBSERVASI

Tentang Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang Yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*Delay*) Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

No	Komponen yang diamati	Deskripsi
1	Apakah anda pernah menggunakan jasa penerbangan PT. Lion Air?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
2	Apakah anda pernah mengalami penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
3	Berapa lama waktu penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	a. 30-60 menit b. 120-180 menit c. 240 menit d. Pembatalan
4	Apakah anda mendapatkan informasi atas penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) tersebut?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
5	Dalam bentuk apakah informasi itu didapatkan?	a. Pengumuman audio b. Pengumuman dilayar c. SMS d. Bentuk lainnya
6	Apakah pihak PT. Lion Air menjelaskan akibat penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	a. Teknis b. Pesawat belum sampai c. Tidak ada alasan yang jelas d. Lainnya
7	Apakah anda mendapatkan kompensasi atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) tersebut?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
8	Dalam bentuk apakah kompensasi yang anda terima?	a. Makanan/minuman b. Uang tunai c. Refund d. Tidak ada
9	Apakah anda mengalami kerugian	a. Sering

	atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
10	Kerugian seperti apa yang anda rasakan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tenaga b. Waktu c. Financial d. Lainnya
11	Apakah anda mengetahui aturan terkait masalah penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tahu b. Tahu c. Tidak tahu d. Sangat tidak tahu
12	Menurut anda, apakah pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan telah memenuhi hak-hak anda sebagai konsumen jasa penerbangan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Iya b. Tidak c. Tidak tahu d. Lainnya



HASIL OBSERVASI

Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap yang mengalami penundaan keberangkatan (*delay*) merupakan hal yang wajib diberikan kepada pengguna jasanya. Namun, dalam penyerapannya banyak ditemukan pertanggungjawaban yang tidak sesuai diberikan berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda sepanjang bulan Oktober 2019. Ditemukan fakta-fakta sebagai berikut:

No	Komponen yang diamati	Keterangan
1	Apakah anda pernah menggunakan jasa penerbangan PT. Lion Air?	Sebanyak 70% menggunakan jasa PT. Lion Air dan 30% sering menggunakannya.
2	Apakah anda pernah mengalami penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa PT. Lion Air. Ada 72% atau sebanyak 37 responden dari 50 responden yang mengalami penundaan keberangkatan.
3	Berapa lama waktu penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	Dari pilihan yang diberikan paling banyak lama penundaan keberangkatan yang dirasakan adalah selama 30-60 menit sebanyak 54 % atau sebanyak 28 responden.
4	Apakah anda mendapatkan informasi atas penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) tersebut?	Dari hasil kuesioner yang dibagikan yang mendapatkan informasi delay hanya 42% dari 100%.
5	Dalam bentuk apakah informasi itu didapatkan?	Informasi yang sering didapatkan berupa <i>broadcast SMS</i> .
6	Apakah pihak PT. Lion Air menjelaskan akibat penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	Dari hasil kuesioner yang diberikan 52% dari 100% yang menjelaskan tentang akibat penundaan keberangkatan.
7	Apakah anda mendapatkan kompensasi atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	Kompensasi yang diberikan dari hasil kuesioner yang mendapatkannya hanya 48% dari

	tersebut?	100%.
8	Dalam bentuk apakah kompensasi yang anda terima?	Bentuk kompensasi yang diberikan ada berbeda-beda tergantung dari akibat penundaan keberangkatan tersebut.
9	Apakah anda mengalami kerugian atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>delay</i>) tersebut?	Tentunya banyak kerugian yang diderita dari hasil kuesioner yang mengalami kerugian 62% dari 100% atau sebanyak 31 responden dari 50 responden.
10	Kerugian seperti apa yang anda rasakan?	Kerugian yang banyak diderita adalah waktu sebanyak 44% dari 100%.
11	Apakah anda mengetahui aturan terkait masalah penundaan keberangkatan (<i>delay</i>)?	Yang mengetahui tentang adanya aturan tentang penundaan keberangkatan 36% dari 100% masih banyak orang yang tidak mengetahui tentang adanya penundaan keberangkatan.
12	Menurut anda, apakah pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan telah memenuhi hak-hak anda sebagai konsumen jasa penerbangan?	Menurut hasil kuesioner yang diberikan sudah memenuhi hak-hak konsumen hanya 16% dari 100%. Itu tandanya masih banyak penumpang yang belum puas.

Dari hasil observasi di atas, terdapat banyak sekali ketidakpuasan penumpang kepada pihak jasa PT. Lion Air, dan tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyedia jasa penerbangan yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku seperti PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 yang seharusnya dilakukan sesuai aturan itu. Ini lah hal yang merupakan bukti nyata adanya pelanggaran hak-hak konsumen yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



(Gambar 1 Wawancara bersama Pihak PT. Lion Air)



(Gambar 2 Wawancara bersama Pihak PT. Lion Air)



(Gambar 3 Melakukan Kuesioner Kepada Penumpang)



(Gambar 4 Melakukan Kuesioner Kepada Penumpang)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM : Astri Arico Punce

Tempat/Tanggal Lahir : Blang Kolak II, Bebesen, Aceh Tengah, Aceh/
17 Juni 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswa

Agama : Islam

Kebangsaan/Suku : Indonesia/Gayo

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. Rawa Sakti III, No. 52, Jeulingke, Syah
Kuala, Banda Aceh, Aceh, Indonesia.

Orang Tua

Nama Ayah : Asnan

Nama Ibu : Sastri Dalila, SE

Alamat : Jl. Yos Sudarso, Blang Kolak II, Aceh Tengah

Pendidikan

SD/MI : SD N 1 Lut Tawar

SMP/MTs : SMP N 1 Takengon

SMA/MA : SMA N 4 Takengon

PT : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 11 Oktober 2019

Penulis

Astri Arico Punce