

**IMPLEMENTASI SANKSI PASAL 36 HURUF A DAN B PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN NO.25 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN  
ANGKUTAN UDARA TERKAIT TERJADINYA KETERLAMBATAN JADWAL  
PENERBANGAN**

**(Studi Pada Maskapai Batavia Airlines Di Bandara Abdurrahman Saleh)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum**

**OLEH**

**HATMAN NURAMALI PUTRA**

**0810113061**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2012**

## DAFTAR ISI

## Halaman

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	vi
Abstraksi .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
1. Transportasi atau Pengangkutan .....	11
1.1 Pengertian Transportasi atau Pengangkutan .....	11
1.2 Klasifikasi Transportasi atau Pengangkutan .....	14
1.3 Klasifikasi dan Kegunaan Transportasi atau Pengangkutan...	15
1.4 Asas-asas Hukum Pengangkutan .....	17
1.4.1 Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik .....	19
1.4.2 Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata .....	20
1.4.3 Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Penggangkutan .....	21
1.5 Bentuk-bentuk Angkutan Udara Niaga .....	24
2. Perlindungan Konsumen .....	28
2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	28
2.2 Konsumen .....	30
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	30
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	31
2.2.3 Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata .....	34
2.2.4 Asas dalam Perlindungan Konsumen .....	35
2.2.5 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	37
2.2.6 Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen .....	38
2.3 Pelaku Usaha .....	40
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	40
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	42
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Metode Pendekatan .....	42
C. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian .....	42
D. Jenis dan Sumber Data .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44

F. Populasi dan Sampel .....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
H. Definisi Operasional .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum PT. Metro Batavia Airlines.....	48
B. Perlindungan Hukum Penumpang Pada Jasa Transportasi Angkutan Udara Terkait Terjadinya Keterlambatan Dalam Pengangkutan Udara di Batavia Airlines .....	63
C. Faktor-faktor Terjadinya Keterlambatan Dalam Pengangkutan Udara .....	65
D. Prinsip Tanggung Jawab Yang Berlaku Dalam Keterlambatan Penerbangan .....	68
E. Penanganan Ganti Rugi Oleh Pihak Batavia Airlines Kepada Penumpang .....	71
F. Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Isi Pasal 36 Huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan N0.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara Oleh Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hatman Nuramali Putra

Nim : 0810113061

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang di acu dalam kutipan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya

Malang, 26 Juni 2012

Hatman Nuramali Putra

0810113061



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI SANKSI PASAL 36 HURUF A DAN B PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN NO.25 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN  
UDARA TERKAIT TERJADINYA KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN**

( Studi Pada Maskapai Batavia Airlines Di Bandara Abdurrahman Saleh )

Disusun Oleh :

**HATMAN NURAMALI PUTRA**

NIM : 0810113061

Disetujui Tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Bambang Winarno, Dr. S.H. M.S.

Imam Ismanu, S.H. M.S.

NIP. 19530121 197903 1 002

NIP. 19510727 198002 1 001

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata

Siti Hamidah, S.H. M.M.

NIP. 19660622 199002 2 001



**LEMBAR PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI SANKSI PASAL 36 HURUF A DAN B PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO.25 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA TERKAIT TERJADINYA KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN**

( Studi Pada Maskapai Batavia Airlines Di Bandara Abdurrahman Saleh )

Disusun Oleh :

**HATMAN NURAMALI PUTRA**

NIM : 0810113061

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Bambang Winarno, Dr. S.H., M.S.

Imam Ismanu, S.H., M.S.

NIP. 19530121 197903 1 002

NIP. 19510727 198002 1 001

Ketua Majelis Penguji

Ketua Bagian Hukum Perdata

Bambang Winarno, Dr. S.H., M.S

Siti Hamidah, S.H., M.M.

NIP. 19530121 197903 1 002

NIP. 19660622 199002 2 001

Mengetahui

Dekan

Sihabudin, Dr. S.H. M.H.

NIP. 19691216 198503 1 001



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya yang tiada henti-hentinya, serta sholawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul IMPLEMENTASI SANKSI PASAL 36 HURUF A DAN B PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN N0.25 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA TERKAIT TERJADINYA KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN ( Studi Pada Maskapai Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh ).

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Bapak Sihabudin, Dr. S.H. M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Bambang Winarno, Dr. S.H., M.S. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta kesabarannya untuk membimbing penulis dengan kata-kata bijak maupun motivasinya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Tidak
3. Bapak Imam Ismanu, S.H. M.S. selaku Dosen Pembimbing II, yang sudah berkenan untuk meluangkan waktu dan pikiran sejak penyusunan proposal sampai selesainya skripsi ini. Terimakasih juga karena telah memberikan ilmu

yang sangat bermanfaat dan memberikan kesempatan untuk dibimbing untuk ke-2 kalinya

4. Ibu Siti Hamidah, S.H., M.M. selaku kepala bagian Hukum Perdata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dan juga telah memberikan pelajaran hidup yang sangat berharga.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Brawijaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat selama masa studi.
6. Terkhusus nya papa tercinta Dani Hamdani dan ibu purwanti tersayang, kakakku Puspa Ayuning Putri dan adikku Hafidh Maulana Putra, tidak lupa untuk almarhumah mama Mariyatun. Kalianlah sumber semangatku selama ini, begitu banyak cinta dan kasih sayang yang kalian berikan hingga tak ada habisnya, terima kasih Ya Allah SWT telah memberikan keluarga yang sangat berharga.
7. Seluruh keluarga di Kediri dan Jakarta, mbah, om, tante, bude, pakde, saudara sepupu yang telah membantu memberikan semangat dan nasehat.
8. Teman-teman Alamanda yang sudah menjadi sahabat terbaik selama di tinggal di Malang, seperti Mizwar, Diewa, Alan, Amay, Oky, Riki, Adwi, Hamka, Ipul. FORZA BORNJAVA.
9. Seluruh teman-teman di kampus dan BLC terutama anak-anak kelas D yang selalu bersama dari awal semester, seperti Rendy, Andhika, Henry, Hersen, ikhsan, Falian, Siska, Aya, Winda, Devi dan Hidayah. Serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
10. Sahabat-sahabat geng gonk yang selalu bersama dari SMA, Dara, Reza, Rio dan Risa. Semoga kita sukses semua.

11. Teman-teman Basket FH UB cendy, kristian, Fayrus, Yayan, Tyo dan Zanu Serta Laura. Banyak pengalaman menyedihkan dan menyenangkan dari kalian. Go Veg, Go Green. Ciamik Roso.
12. Teman-teman Futsal FH UB Yudi, Richy, Boe, Rian dan yang lainnya. Go Justicia.
13. Teman-teman KKN kelompok 8 Boro Gragal yang penuh semangat dan penuh cinta, Paung, Bagus, arly,uqi, Deta, Karin, ipul.Rida dan yang lain yang belum sempat saya tulis.
14. Orang-orang yang datang silih berganti dalam kehidupanku yang memberi warna dan pembelajaran akan hidup.



Malang, mei 2012

Penulis

HatmanNuramali Putra

**ABSTRAKSI****IMPLEMENTASI SANKSI PASAL 36 HURUF A DAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO-25 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA TERKAIT TERJADINYA KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN ( Studi Pada Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh )****Disusun Oleh : Hatman Nuramali Putra. NIM :0810113061****Pembimbing : 1. Bambang Winarno, Dr. S.H. M.S****2. Imam Ismanu, S.H. M.S.**

Transportasi udara sudah menjadi kebutuhan yang penting bagi penduduk Indonesia seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, dimana perekonomian semakin maju sehingga kita sebagai penduduk di tuntut agar bisa bertindak efektif dan efisien Transportasi udara menawarkan jasa pengangkutan yang lebih efektif dan dinamis karena dengan menggunakan transportasi udara kita bisa menghemat banyak waktu dan juga banyak rute-rute penerbangan yang tidak bisa di capai oleh transportasi-transportasi lain. Dengan banyaknya peminat untuk memakai jasa penerbangan tentu saja membuat pemerintah mengeluarkan peraturan yang bisa melindungi para penumpang dari kerugian yang akan di alaminya, salah satunya adalah masalah keterlambatan.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan sanksi dari pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara terkait terjadinya keterlambatan Jadwal Penerbangan dan hambatan apa saja yang dialami oleh pihak Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh untuk melaksanakan sanksi tersebut. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ada yuridis empiris dimana teknik pengumpulan data dengan cara wawancara ke beberapa pihak yang terkait seperti pihak pengelola bandara Abdurrahman Saleh, pihak Batavia Airlines melalui kepala perwakilannya di Kota Malang dan tentu saja para penumpang Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran empiris secara faktual mengenai berbagai aspek yang berhubungan dengan spesifik kajian dan menganalisis kualitas informasi mengenai secara faktual yang terkait dengan aspek yang telah dijelaskan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis memperoleh jawaban atas implementasi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan juga hambatan-hambatan apa saja yang di alami oleh pihak Batavia Airlines untuk melaksanakannya di bandara Abdurrahman Saleh. Ternyata keterlambatan yang terjadi tidak sepenuhnya di sebabkan oleh pihak pengangkut angkutan udara tetapi ada juga beberapa sebab di luar tanggung jawab mereka.

Menyikapi Fakta-fakta tersebut diatas, maka perlu kiranya dilakukan evaluasi oleh pihak maskapai penerbangan maupun pihak-pihak yang berwenang dalam mengelola dan mengurus penerbangan di Bandara Abdurrahman Saleh agar tidak lagi terjadi keterlambatan atau memberi kemudahan dalam pemberian ganti rugi yang dialami oleh penumpang apabila terjadi keterlambatan.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Keadaan geografis Indonesia berupa daratan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian besar laut dan sungai serta danau memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah negara. Kondisi angkutan tiga jalur tersebut mendorong dan menjadi alasan penggunaan alat pengangkut modern yang digerakkan secara modern<sup>1</sup>. Negara Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, maka pembangunan di segala bidang sangatlah penting peranannya. Kemajuan dan kelancaran di bidang pengangkutan akan sangat menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air, misalnya sektor industri, perdagangan, pariwisata, pendidikan.

Pada era pembangunan sekarang ini, salah satu sarana pengangkutan yang perlu diperhatikan dan sangat penting peranannya adalah pengangkutan udara. Pengangkutan udara mempermudah dalam melakukan transportasi antar pulau maupun daerah dengan waktu yang lebih singkat dan ekonomis, karena biaya masih dapat dijangkau oleh masyarakat. Seiring perkembangan teknologi dan jaman, masyarakat juga lebih sering menggunakan pesawat udara sebagai alatangkutannya baik untuk bepergian dalam sebuah pulau maupun antar pulau. Hal ini terjadi karena adanya efektivitas dalam waktu. Pesawat udara memiliki kecepatan yang melebihi alat pengangkutan yang lain, seperti pengangkutan darat dan laut. Bepergian ke pulau lain atau dalam

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, ( Bandung: Citra Adityabhakti) hal 8

sebuah pulau yang memiliki jarak jauh, apabila dilakukan dengan menggunakan pesawat udara akan menempuh waktu yang jauh lebih singkat dibandingkan dengan menggunakan transportasi darat maupun laut. Semakin banyak orang yang menggunakan fasilitas angkutan udara maka semakin lama semakin banyak bermunculan maskapai penerbangan yang menawarkan fasilitas yang berbeda-beda.

Luas wilayah Indonesia yang mencapai 1.919.440 KM<sup>2</sup> yang sebagian besar wilayahnya merupakan daerah perairan tidak lantas membuat masyarakat Indonesia lebih memilih menggunakan transportasi air. Masyarakat sekarang lebih dinamis dalam melakukan kegiatan bila di bandingkan dengan masyarakat terdahulu. Hal ini tak lepas dari era globalisasi yang menuntut masyarakat agar bisa lebih bertindak cepat dalam melakukan sesuatu. Oleh karena itu faktor efektifitas dalam melakukan suatu perjalanan sangat di harapkan masyarakat kepada para agen perjalanan.

Beberapa tahun belakangan, industri penerbangan nasional berkembang dengan cukup pesat. Harga tiket penerbangan untuk berbagai rute domestik secara rata-rata turun hingga 35 persen dari harga sebelum deregulasi. Frekuensi penerbangan pun meningkat sangat pesat dan mampu membawa penumpang hingga lebih dari 25 juta orang pertahun<sup>2</sup>. Peningkatan pesat dalam bisnis penerbangan sayangnya tidak dibarengi dengan peningkatan pesat di beberapa bidang sumber daya vital, baik secara kuantitas maupun kualitas. Banyaknya maskapai penerbangan baru yang muncul memang banyak memberikan banyak pilihan pada masyarakat, namun dengan adanya hal ini akan menimbulkan kebingungan dan rasa khawatir pada masyarakat. Penggunaan transportasi udara di Indonesia sendiri menempati posisi pertama dalam pilihan masyarakat

---

<sup>2</sup> Yose Rizal Damuri, <http://www.tempointeraktif.com>, 2 januari 2012 pukul 17.00

apabila ingin melakukan perjalanan jauh ( berbeda pulau ) ketimbang menggunakan transportasi lainnya seperti angkutan darat maupun angkutan laut<sup>3</sup>.

Tarif yang ditawarkan mungkin saja tidak diimbangi dengan kualitas layanan kepada penumpang. Mengenai kualitas layanan yang masih buruk masih bisa dimaklumi, namun apabila tarif murah itu tidak diimbangi dengan kelaikan pesawat maka akan dapat berakibat fatal. Masih banyak persoalan penerbangan yang harus dilihat, agar bisnis penerbangan bisa berjalan lancar tanpa ada pihak -pihak yang dirugikan. Tidak selamanya angkutan udara dapat terselenggara dengan baik, sebab tidak menutup kemungkinan pula terjadinya hal-hal yang akan menyebabkan kerugian bagi pihak pengguna jasa angkutan udara, misalnya kecelakaan atau musibah dalam melakukan penerbangan yang menyebabkan kematian atau luka pada penumpang, hilang atau rusaknya barang bagasi saat melakukan penerbangan, maupun adanya keterlambatan pesawat.

Sejak tahun 2000 telah terjadi banyak kecelakaan pesawat dari perusahaan penerbangan Indonesia. Kecelakaan yang terjadi merupakan kecelakaan dari penerbangan domestik. Kecelakaan pesawat maskapai penerbangan Indonesia sering mengalami kecelakaan dalam rute penerbangan domestik. Pada rute penerbangan internasional dalam periode tahun 2000-2007 maskapai penerbangan Indonesia tidak pernah mengalami kecelakaan. Di dalam dunia penerbangan penyebab kecelakaan tidak pernah disebabkan oleh faktor tunggal (*single factor*) yang berdiri sendiri. Suatu sebab yang berdiri sendiri tidak mempunyai arti apa-apa, tetapi apabila kombinasi suatu faktor dapat menyebabkan kecelakaan pesawat terbang yang menyebabkan kematian orang. Berbagai faktor penyebab kecelakaan seperti faktor manusia

---

<sup>3</sup> <http://www.dephub.go.id/read/berita/direktorat-jenderal-perhubungan-udara/2877>

(*human error*), pesawat terbang itu sendiri (*machine*), lingkungan (*environment*), penggunaan pesawat udara (*mission*) dan pengelolaan (*management*)<sup>4</sup>.

Adanya kecelakaan dan kerugian-kerugian yang ditimbulkan tersebut, maka harus ada pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap kejadian tersebut. Tanggung jawab atas pemakai jasa angkutan udara didasarkan perjanjian antara pengangkut dengan penumpang, sehingga apabila terjadi suatu hal yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka pihak pengangkut bisa dimintai pertanggungjawaban. Selama pengangkutan berlangsung, penguasaan pesawat beserta isinya ada di tangan pengangkut. Oleh sebab itu, apabila dalam pengangkutan udara terjadi musibah atau kecelakaan, kerugian yang timbul dari keadaan tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut. Demikian pula dengan kerugian yang timbul karena kehilangan atau kerusakan barang atau bagasi dan keterlambatan pesawat juga merupakan tanggung jawab pengangkut.

Tanggung jawab pengangkut udara diatur dalam beberapa pasal di Ordonansi Pesawat Udara (Stbl. 1939 No. 100) yaitu pada Pasal 24 ayat 1, Pasal 25 ayat 1 serta Pasal 28 Ordonansi Pesawat Udara. Selain dalam Ordonansi Pesawat Udara, pengaturan tentang tanggung jawab pengangkut diatur pula dalam beberapa Peraturan Menteri Perhubungan dan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sebagai pengganti Undang-Undang No. 1 Tahun 1992 tentang Penerbangan. Dalam Pasal 74 butir a Undang-Undang Penerbangan ini disebutkan bahwa Ordonansi Pengangkutan Udara dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang No. 15 Tahun 1992 ini atau belum diganti dengan Undang-Undang yang baru yaitu Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Ketentuan mengenai tanggung jawab pengangkut udara juga diatur lebih lanjut dalam beberapa Peraturan Menteri Perhubungan.

---

<sup>4</sup> K. Martono, 2007, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada) hal 145

Masalah keterlambatan jadwal penerbangan di Indonesia sudah sering terjadi, padahal pemerintah melalui dinas terkait sudah menetapkan batas minimal *On Time Oerformance* ( *OTP* ) atau ketepatan jadwal penerbangan harus 90% dari jadwal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan pengangkut, akan tetapi ada beberapa maskapai yang masih berada di bawah standar tersebut salah satunya ialah Batavia Airlines yang hanya mempunyai presentase 70,53% dari ketepatan jadwal penerbangan<sup>5</sup>.

Untuk memastikan adanya perlindungan hukum dan kepastian hukum agar maskapai penerbangan bisa bertanggungjawabkan jadwal penerbangannya kepada para penumpang, maka pemerintah melalui Menteri Perhubungan mengeluarkan aturan Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Keterlambatan penerbangan ( *Flight Delayed* ) sendiri diatur dalam pasal 36 Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Di pasal tersebut menjelaskan batas-batas minimal keterlambatan sebuah jadwal penerbangan dan juga ganti rugi yang harus diberikan oleh pihak maskapai penerbangan kepada para penumpang yang telah menderita kerugian karena mengalami keterlambatan maupun pembatalan penerbangan.

Adapun isi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan udara tersebut adalah :

Kewajiban pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf b, untuk keterlambatan karena kesalahan pengangkut tidak membebaskan perusahaan angkutan udara niaga berjadwal terhadap pemberian kompensasi kepada calon penumpang dalam bentuk:

- keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan

<sup>5</sup> <http://www.dephub.go.id/readberitadirektorat-jenderal-perhubungan-udara6384> di unduh pada 2 januari 2012 pukul 18.00

angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;  
b. keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit,  
perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan slang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;

Disahkannya Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara ini merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap para pengguna maskapai penerbangan swasta yang ada di Indonesia. Sebelumnya tidak ada peraturan yang mengatur tentang tanggung jawab perusahaan pengangkut angkutan udara sehingga membuat perusahaan tersebut bisa berbuat semena-mena terhadap para penumpang, bahkan tidak jarang para penumpang merasa dirugikan karena telah ditelantarkan sampai berjam-jam oleh pihak maskapai penerbangan karena keterlambatan penerbangan. Oleh karena itu dengan di sahkannya Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 ini diharapkan pihak pengangkut angkutan udara ini dapat bertindak lebih professional sehingga para penumpang tidak merasa dirugikan lagi.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 tahun Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara juga secara tegas mengatur keterlambatan penerbangan dimana pada jangka waktu 30 menit samapai 180 menit para penumpang diberi ganti rugi yang berbeda-beda sesuai dengan lamanya keterlambatan yang di alami. Oleh karena perlu tindak tegas dari pihak pemerintah untuk mengoptimalkan peran hukum dalam melindungi masyarakat yang menggunakan jasa pengangkut angkutan udara.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik dan memenuhi syarat penulisan Tugas Akhir yang memadai, serta untuk mempermudah pengumpulan data dan pembahasannya, maka materi dalam Tugas Akhir ini memerlukan adanya ruang lingkup dan perumusan masalah yang sistematis.

Untuk mempermudah dalam pengumpulan data dan pembahasan materi, didalam Tugas Akhir ini memerlukan adanya perumusan masalah yang sistematis. Dengan suatu penelitian, permasalahan yang dikemukakan diharapkan dapat dicari pemecahannya, sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan. Sehubungan dengan latar belakang penelitian seperti tersebut di atas, maka perumusan masalah sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana implementasi sanksi dari pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara oleh Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh ?
2. Apa saja hambatan pelaksanaan sanksi dari pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang di alami Batavia Airlines Kota Malang ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun yang menjadi tujuan dari pembahasan penulisan yang saya buat ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan sanksi dari pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan N0. 25 Tahun 2008 yang dilakukan pihak Batavia Airlines cabang Kota Malang.

2. Untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis hambatan apa saja yang dialami perusahaan pengangkut dalam mengimplementasikan pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dalam mengatasi terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **a. Manfaat teoritis**

1. Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan pengetahuan hukum pada umumnya dan ilmu hukum Perdata khususnya tentang bagaimana penerapan dan proses standar operasional dari suatu Peraturan, tepatnya Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
2. Bagi Fakultas, dapat menjadi literatur yang bermanfaat bagi peneliti-peneliti/insan akademis lainnya yang mempunyai minat dan perhatian yang sama.

##### **b. Manfaat Praktis**

1. Pemerintah Indonesia melalui dirjen perhubungan dalam hal ini adalah sebagai pengawas kinerja pengangkut angkutan udara, sebagai penilai dan pengevaluasi terhadap ketepatan jadwal penerbangan
2. Masyarakat dalam hal ini adalah pengguna jasa pengangkut angkutan udara atau penumpang, sebagai pengetahuan yang membuat masyarakat lebih mengerti mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh mereka maupun perusahaan pengangkut angkutan udara.

3. Pelaku usaha dalam hal ini adalah perusahaan pengangkut angkutan udara, sebagai informasi agar bisa melakukan kewajiban dalam hal keterlambatan jadwal penerbangan..

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan yang sistematis untuk membahas permasalahan yang telah ditetapkan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bagian, yaitu

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **Bab II : KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai tinjauan pustaka yang meliputi :

Pengertian tentang perlindungan Konsumen, pengertian tentang kewajiban dan hak pelaku usaha dan pengertian pengangkutan atau transportasi.

### **Bab III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang meliputi metode pendekatan, Alasan Pemilihan Lokasi, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Teknik analisis data, Definisi Operasional.

### **Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum tentang Bandar udara Abdurahman Saleh, implementasi sanksi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara serta hasil dari penelitian

dan pembahasan yang meliputi penerapan pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Faktor penyebab terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan. dalam jadwal penerbangan yang sudah ditentukan di Bandara Abdurahman Saleh.

#### Bab V : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan kesimpulan berdasarkan uraian dan data penelitian yang telah dilakukan serta memberi saran bermanfaat bagi pihak perusahaan pengangkut angkutan udara yaitu Batavia Airlines dan pihak konsumen atau penumpang pengangkut angkutan udara di Bandara Abdurahman Saleh.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1. Transportasi atau Pengangkutan

##### 1.1 Pengertian Transportasi atau Pengangkutan

Dalam kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata "transportasi". Pengangkutan atau transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya<sup>1</sup>.

Abdulkadir Muhammad mendefinisikan Pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undangundang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi<sup>2</sup>. Selanjutnya ia menambahkan bahwa pengangkutan memiliki

<sup>1</sup> Sution Usman Adji, Dkk, 1991, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, ( Jakarta:PT Rineka Cipta) hal 1

<sup>2</sup> Abdulkadir Muhammad, 2007, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia*, dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi, (Yogyakarta:Penerbit Genta Press) hal 1.

tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses<sup>3</sup>.

Pengangkutan sebagai usaha memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan suatu perjanjian;
- 2) Kegiatan ekonomi di bidang jasa;
- 3) Berbentuk perusahaan;
- 4) Menggunakan alat angkut mekanik.

Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter, seperti carter pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, carter kapal untuk pengangkutan barang dagang. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter, seperti carter pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, carter kapal untuk pengangkutan barang dagangan.

Pengangkutan sebagai suatu proses mengandung makna sebagai serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian dibawa menuju tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan. Sedangkan pendapat lain menyatakan pengangkutan niaga adalah rangkaian kegiatan atau peristiwa pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang. Rangkaian kegiatan pemindahan tersebut meliputi<sup>4</sup>:

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Penerbit Citra Aditya Bhakti) hal 12

<sup>4</sup> Lestari Ningrum, 2004, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hal 134

a) Dalam arti luas, terdiri dari:

1. memuat penumpang dan/atau barang ke dalam alat pengangkut
2. membawa penumpang dan/atau barang ke tempat tujuan
3. menurunkan penumpang atau membongkar barang-barang di tempat tujuan.

b) Dalam arti sempit, meliputi kegiatan membawa penumpang dan/atau barang dari stasiun/terminal/pelabuhan/bandar udara tempat tujuan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Defenisi ini memiliki kesamaan dengan defenisi sebelumnya, dengan sedikit perbedaan yaitu adanya penekanan pada aspek fungsi dari kegiatan pengangkutan, yaitu memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna atau nilai.

Pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Adapun unsur-unsur dalam pengangkutan, yaitu sebagai berikut:

1. adanya sesuatu yang diangkut;
2. tersedianya kendaraan sebagai alat angkut
3. ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.

Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri. Menurut Soegijatna Tjakra Negara, pengangkutan adalah memindahkan barang atau *commodity of goods* dan penumpang dari suatu tempat

ketempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya<sup>5</sup>.

Secara yuridis defenisi atau pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefenisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim dengan memungut biaya pengangkutan.

## 1.2. Klasifikasi Transportasi atau Angkutan

Transportasi atau pengangkutan dapat dikelompokkan menurut macam atau moda atau jenisnya (*modes of transportation*) yang dapat ditinjau dari segi barang yang diangkut, dari segi geografis transportasi itu berlangsung, dari sudut teknis serta dari sudut alat angkutannya. Secara rinci klasifikasi transportasi sebagai berikut<sup>6</sup>:

- 1) Dari segi barang yang diangkut, transportasi meliputi:
  - a) angkutan penumpang (*passanger*);
  - b) angkutan barang (*goods*);
  - c) angkutan pos (*mail*).
- 2) Dari sudut geografis. Ditinjau dari sudut geografis, transportasi dapat dibagi menjadi:
  - a) Angkutan antar benua: misalnya dari Asia ke Eropa;
  - b) Angkutan antar kontinental: misalnya dari Prancis ke Swiss dan diteruskannya sampai

<sup>5</sup> Soegijatna Tjakra Negara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta) hal. 1

<sup>6</sup> Rustian Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia) Hal. 15-19

ke Timur Tengah;

- c) Angkutan antar pulau: misalnya dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera;
  - d) Angkutan antar kota: misalnya dari Jakarta ke Bandung;
  - e) Angkutan antar daerah: misalnya dari Jawa Barat ke Jawa Timur;
  - f) Angkutan di dalam kota: misalnya kota Medan, Surabaya dan lain-lain.
- 3) Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, Jika dilihat dari sudut teknis dan alat angkutnya, maka transportasi dapat dibedakan sebagai berikut:
- a) Angkutan jalan raya atau *highway transportation*(*road transportation*), seperti pengangkutan dengan menggunakan truk,bus dan sedan;
  - b) Pengangkutan rel (*rail transportation*), yaitu angkutan kereta api, trem listrik dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan pengangkutan rel kadang-kadang keduanya digabung dalam golongan yang disebut *rail and road transportation* atau *land transportation* (angkutan darat);
  - c) Pengangkutan melalui air di pedalaman(*inland transportation*), seperti pengangkutan sungai, kanal, danau dan sebagainya;
  - d) Pengangkutan pipa (*pipe line transportation*), seperti transportasi untuk mengangkut atau mengalirkan minyak tanah,bensin dan air minum;
  - e) Pengangkutan laut atau samudera (*ocean transportation*), yaitu angkutan dengan menggunakan kapal laut yang mengarungi samudera;
  - f) Pengangkutan udara (*transportation by air atau air transportation*), yaitu pengangkutan dengan menggunakan kapal terbang yang melalui jalan udara.

### 1.3. Fungsi dan Kegunaan Pengangkutan atau transportasi

Dalam ilmu ekonomi dikenal beberapa bentuk nilai dan kegunaan suatu benda, yaitu nilai atau kegunaan benda berdasarkan tempat (*place utility*) dan nilai atau kegunaan karena waktu

(*time utility*). Kedua nilai tersebut secara ekonomis akan diperoleh jika barang-barang atau benda tersebut diangkut ketempat dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya. Dengan demikian pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat yang disebut "jasa pengangkutan"<sup>7</sup>.

Menurut Sri Redjeki Hartono<sup>8</sup> pengangkutan dilakukan karena nilai barang akan lebih tinggi di tempat tujuan daripada di tempat asalnya, karena itu dikatakan pengangkutan memberi nilai kepada barang yang diangkut dan nilai ini lebih besar daripada biaya-biaya yang dikeluarkan. Nilai yang diberikan adalah berupa nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*). Nilai tempat (*place utility*) mengandung pengertian bahwa dengan adanya pengangkutan berarti terjadi perpindahan barang dari suatu tempat, dimana barang tadi dirasakan kurang berguna atau bermanfaat di tempat asal, akan tetapi setelah adanya pengangkutan nilai barang tersebut bertambah, bermanfaat dan memiliki nilai guna bagi manusia, oleh karena itu apabila dilihat dari kegunaan dan manfaatnya bagi manusia, maka barang tadi sudah bertambah nilainya karena ada pengangkutan. Nilai Kegunaan Waktu (*time utility*), dengan adanya pengangkutan berarti bahwa dapat dimungkinkan terjadinya suatu perpindahan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dimana barang tersebut lebih diperlukan tepat pada waktunya.

pada dasarnya, pengangkutan atau transportasi atau perpindahan penumpang atau barang dengan transportasi adalah dengan maksud untuk dapat mencapai tempat tujuan dan menciptakan atau menaikkan utilitas atau kegunaan dari barang yang diangkut, yaitu utilitas karena tempat

---

<sup>7</sup> Muchtarudin Siregar, 1978, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*, (Jakarta:Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia) hal.6

<sup>8</sup> Sri Redjeki Hartono, *Pengangkutan Dan Hukum Pengangkutan Darat, Seksi Hukum Dagang* (Semarang: FH UNDIP) hal 8

dan utilitas karena waktu. Selanjutnya dinyatakan bahwa peran penting dari transportasi dikaitkan dengan aspek ekonomi dan sosial-ekonomi bagi masyarakat dan negara, yaitu sebagai berikut:

1. Berperan dalam hal ketersediaan barang (*availability of goods*);
2. Stabilisasi dan penyamaan harga (*stabilization and equalization*);
3. Penurunan harga (*price reduction*);
4. Meningkatkan nilai tanah (*land value*);
5. Terjadinya spesialisasi antar wilayah (*territorial division of labour*);
6. Berkembangnya usaha skala besar (*large scale production*);
7. Terjadinya urbanisasi dan konsentrasi penduduk (*urbanization and population concentration*) dalam kehidupan.

Pengangkutan memiliki nilai yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut didasari oleh berbagai faktor, yaitu antara lain:

- a) Keadaan geografis Indonesia yang berupa daratan yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian besar laut dan sungai serta danau memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah negara;
- b) Menunjang pembangunan di berbagai sektor
- c) Mendekatkan jarak antara desa dan kota
- d) Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi<sup>9</sup>.

#### 1.4 Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Sudikno Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut: “...bahwa asas hukum

<sup>9</sup>Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung:Citra Adityabhakti) hal 8

bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang kongkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sufatsifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut”<sup>10</sup>.

Sejalan dengan pendapat Mertokusumo tersebut, Rahardjo berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberi makna kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum<sup>11</sup> selanjutnya dipaparkan bahwa asas hukum ia ibarat jantung peraturan hukum atas dasar dua alasan yaitu, *pertama* asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas-asas hukum. *Kedua*, karena asas hukum mengandung tuntunan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya<sup>12</sup>.

Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata, asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah. Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan undang-undang yang

<sup>10</sup> Sudikno Mertokusumo, 1996, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Jakarta: Liberty, hal 5-6

<sup>11</sup> Satjipto Rahardjo, 1986, *Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni, hal 87

<sup>12</sup> Ibid hal 85

mengatur tentang pengangkutan, sedangkan asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

#### **1.4.1 Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Publik**

Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Asas manfaat yaitu, bahwa penerbangan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;
- b. Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu, bahwa penyelenggaraan usaha di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan;
- c. Asas adil dan merata yaitu, bahwa penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- d. Asas keseimbangan yaitu, bahwa penerbangan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
- e. Asas kepentingan umum yaitu, bahwa penyelenggaraan penerbangan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;

- f. Asas keterpaduan yaitu, bahwa penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi;
- g. Asas kesadaran hukum yaitu, bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan;
- h. Asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa penerbangan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersandikan kepada kepribadian bangsa.
- i. Asas keselamatan Penumpang, yaitu bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

#### **1.4.2 Asas-asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata**

Dalam kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang, hubungan hukum tersebut harus di dasarkan pada asas-asas hukum. Asas-asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari; sebagai berikut:

- a. Asas konsensual atau kesepakatan yaitu, perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;
- b. Asas Koordinatif yaitu, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut

bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa.

- c. Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjiannya, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
- d. Asas pembuktian dengan dokumen yaitu, setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan untuk jarak dekat biasanya tidak ada dokumen atau tiket penumpang, contohnya angkutan dalam kota.
- e. Asas Retensi yaitu pihak pengangkut tidak mempunyai hak menahan barang

### 1.4.3 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkut terdapat empat prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut<sup>13</sup>:

1. Prinsip tanggungjawab “*Presumption of Liability*”. Prinsip ini terbagi 2 lagi, yaitu
  - a) *Presumption of Liability* dan
  - b) *Presumption of Non Liability*
3. Prinsip tanggungjawab mutlak “*Absolut Liability* atau *Strict Liability*”
4. Prinsip tanggungjawab “*Limitation of Liability*”

<sup>13</sup> K. Martono, 2007, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada) hal

Berikut dipaparkan mengenai ketiga prinsip pertanggungjawaban pengangkut tersebut di atas.

*Pertama*, Prinsip tanggungjawab “ *Presumption of Liability* ”, Dalam ajaran ini bahwa dalam menentukan tanggung jawab pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat. Dalam hukum positif Indonesia, prinsip ini dapat menggunakan pasal 1234 BW, yang sangat terkenal dengan pasal mengenai wanprestasi. Adapun yang merupakan model-model dari prestasi adalah seperti yang disebutkan dalam Pasal 1234 KUH Perdata, yaitu berupa :

- (1) Memberikan sesuatu;
- (2) Berbuat sesuatu;
- (3) Tidak berbuat sesuatu.

Sementara itu, yang dimaksud dengan wanprestasi (adalah tidak dilaksanakan prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan. Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena :

- (1) Kesengajaan;
- (2) Kelalaian;
- (3) Tanpa kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian).

Akan tetapi berbeda dengan hukum pidana atau hukum tentang perbuatan melawan hukum, hukum kontrak tidak begitu membedakan apakah suatu kontrak tidak dilaksanakan karena

adanya suatu unsur kesalahan dari para pihak atau tidak. Akibatnya umumnya tetap sama, yakni pemberian ganti rugi dengan perhitungan-perhitungan tertentu. Kecuali tidak dilaksanakan kontrak tersebut karena alasan-alasan *force majeure*, yang umumnya membebaskan pihak yang tidak memenuhi prestasi (untuk sementara atau untuk selama-lamanya). Disamping itu, apabila seseorang telah tidak melaksanakan prestasinya sesuai ketentuan dalam kontrak, maka pada umumnya (dengan beberapa pengecualian) tidak dengan sendirinya dia telah melakukan wanprestasi.

Pihak pengangkut adalah pihak yang dianggap selalu bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul terhadap penumpang selama dalam pengangkutan udara. Tetapi bila pengangkut tidak melakukan kelalaian dan telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari terjadinya kerugian tersebut atau dapat membuktikan bahwa peristiwa yang menimbulkan kerugian tersebut tidak mungkin dapat dihindari maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi.

Prinsip yang *kedua*, yaitu prinsip tanggungjawab “*Presumption of Non Liability*”, menurut prinsip ini tergugat dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan. Jadi dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Dalam KUH Dagang, prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dapat ditemukan dalam Pasal 468 yang menyatakan” Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya

bamng itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Prinsip yang *ketiga*, prinsip tanggung jawab mutlak “*Absolut Liability* atau *Strict Liabillity*”. Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah atau suatu prinsip pertanggungjawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan. Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur. Hal ini tidak mungkin diatur karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun tidak berarti para pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan, hal tersebut berdasarkan asas perjanjian yang bersifat kebebasan berkontrak.

Prinsip yang *keempat*, prinsip tanggung jawab “*Limitation of Liability*”, Prinsip ini mengatur soal tanggung-jawab pengangkut yang dibatasi sampai jumlah tertentu. Dari beberapa penjelasan terhadap prinsip tanggung jawab pengangkutan diatas secara umum dapat diketahui bahwa tanggung jawab ialah suatu keadaan dimana suatu pihak wajib menanggung atas segala suatu perbuatannya, tanggung jawab merupakan bentuk kesadaran dalam melakukan suatu kewajiban.

### 1.5 Bentuk-Bentuk Angkutan Udara Niaga

Dalam Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara, dinyatakan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Dalam penyelenggaraan angkutan udara dibedakan menjadi dua yaitu *pertama*, angkutan udara niaga dan *kedua*, angkutan udara bukan niaga.

Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Sedangkan angkutan udara bukan niaga ciri terpenting adalah tidak untuk kepentingan umum melainkan untuk keperluan-keperluan yang bersifat khusus misalnya dinas-dinas kenegaraan dan kepentingan militer. Kegiatan angkutan udara dilakukan oleh perusahaan angkutan udara, yaitu perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan memungut pembayaran.

Selanjut dalam Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara membagi bentuk-bentuk kegiatan pengangkutan udara, menjadi dua yaitu angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga, secara lengkap dinyatakan

(1) Kegiatan angkutan udara terdiri atas :

- a. angkutan udara niaga; dan
- b. angkutan udara bukan niaga.

(2) Angkutan udara niaga sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, meliputi :

- a. angkutan udara niaga berjadwal; dan
- b. angkutan udara niaga tidak berjadwal.

Penerbangan komersial atau angkutan udara niaga adalah usaha angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Adapun penggolongan kegiatan penerbangan komersial atau niaga, yaitu sebagai berikut:

- a) Penerbangan teratur (*scheduled operation*), yaitu penerbangan berencana menurut suatu jadwal perjalanan pesawat-pesawat yang tetap dan teratur;
- b) Penerbangan tidak teratur (*non scheduled operation*), yaitu penerbangan-penerbangan dengan pesawat-pesawat secara tidak berencana;
- c) Penerbangan suplementer, yaitu penerbangan-penerbangan dengan pesawat-pesawat berkapasitas 15 orang dan sifatnya suplementer dari penerbangan teratur ke tidak teratur;
- d) Penerbangan kegiatan keudaraan (*aerial work*), yaitu penerbangan-penerbangan yang bukan bertujuan untuk pengangkutan penumpang, barang atau pos melainkan untuk kegiatan udara lain dengan memungut bayaran antara lain untuk kegiatan-kegiatan penyemprotan, pemotretan, servey udara, dan lain-lain.

Sedangkan ciri-ciri penerbangan komersial atau niaga berjadwal pada umumnya sebagai berikut :

1. Penerbangan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain atau sebaliknya dengan rute penerbangan yang telah ditetapkan;
2. Penerbangan dilakukan secara seri, lebih dari 1 (satu) kali penerbangan, secara terus menerus atau sedemikian rupa seringnya sehingga dapat dikatakan sebagai penerbangan teratur (regular);
3. Penerbangan tersebut terbuka untuk umum guna mengangkut penumpang dan/atau barang dengan memungut bayaran atas jasa angkutan tersebut;
4. Penerbangan dilakukan berdasarkan jadwal penerbangan yang telah ditetapkan terlebih dahulu terlepas apakah tersedia penumpang atau tidak, penerbangan tetap dilangsungkan;

5. Penerbangan jenis ini dimaksudkan untuk melayani masyarakat yang telah mengutamakan nilai waktu dari pada nilai uang;
6. perusahaan penerbangnya diperbolehkan memasang iklan;
7. penjualan tiket terbuka untuk umum secara individu.

Sedangkan ciri-ciri penerbangan tidak berjadwal secara umum, yaitu sebagai berikut:

1. Penerbangan dilakukan untuk mengangkut barang, orang, dan atau pos ke seluruh wilayah Republik Indonesia dengan tidak ada pembatasan rute penerbangan tertentu secara tetap;
2. Penerbangan tidak dilakukan sesuai dengan daftar perjalanan terbang/ jadwal penerbangan;
3. Penjualan karcis atau surat muatan udara secara sekaligus untuk seluruh kapasitas pesawat udara tersebut;
4. Penumpangnya merupakan suatu rombongan dan bukan merupakan penumpang umum yang dihimpun oleh pencarter atau biro perjalanan (travel beureau);
5. Pesawat udara pengangkut penumpang, barang dan pos dari suatu tempat langsung ke tempat tujuan dengan tidak diperkenankan menurunkan dan atau menaikkan penumpang dalam perjalanan;
6. Perusahaan penerbangnya tidak diperkenankan memasang iklan di surat kabar, majalah, maupun media massa lainnya;
7. Tarif angkutan tidak berdasarkan surat keputusan pemerintah yang telah ditetapkan terlebih dahulu;
8. Jenis pengangkutan ini dimaksudkan untuk melayani masyarakat yang lebih mengutamakan nilai waktu dari pada nilai uang.

Penerbangan komersil dilihat dari segi wilayah operasi penerbangannya dapat dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

- a) Penerbangan domestik (nasional), yaitu penerbangan antar pelabuhan udara di wilayah indonesia dengan menggunakan pesawat udara yang beregistrasi indonesia,
- b) Penerbangan internasional, adalah penerbangan dari pelabuhan udara indonesia dengan atau tanpa melakukan transit di pelabuhan udara indonesia atau sebaliknya dengan tujuan pelabuhan udara negara lain.

Penerbangan internasional dilihat dari aspek perusahaan penerbangannya dikategorikan ke dalam 2 (dua) bentuk yaitu :

- a) Penerbangan internasional yang dilakukan oleh pesawat udara asing (registrasi asing);
- b) Penerbangan internasional yang dilakukan oleh pesawat udara nasional (registrasi nasional).

## **2. Perlindungan Konsumen**

### **2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Istilah hukum perlindungan konsumen sudah sering terdengar dalam kehidupan bermasyarakat. hukum perlindungan konsumen terdiri dari dua unsur yakni “hukum dan “perlindungan konsumen”. Unsur yang pertama yakni “hukum” memiliki banyak definisi, Berikut beberapa definisi dari para ahli hukum :

- a. Menurut Aristoteles

Hukum adalah suatu jenis ketertiban dan hukum yang baik adalah ketertiban yang baik, akal yang tidak dipengaruhi oleh nafsu dan jalan tengah.<sup>14</sup>

- b. Menurut O. Notohamidjojo

---

<sup>14</sup> H. Lili Rasjidi dan Ira Thania Rasjidi, “*Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*”, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 18.

adalah keseluruhan peraturan tertulis yang biasanya bersifat memaksa untuk kelakuan manusia dalam masyarakat, negara serta antarnegara, yang berorientasi pada dua asas, yaitu keadilan dan daya guna, demi tata tertib dan damai dalam masyarakat.<sup>15</sup>

c. Menurut Plato

Hukum adalah pikiran yang masuk akal (*reason thought, logismos*) yang dirumuskan dalam keputusan negara. Ia menolak anggapan bahwa otoritas dari hukum semata-mata bertumpu dari kekuatan yang memerintah (*governing power*).<sup>16</sup>

Selain itu pengertian perlindungan konsumen dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999, pasal 1 butir 1 ialah : “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” Adapun Hukum Konsumen diartikan sebagai “ Keseuruhan asas - asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah anatara berbagai pihak satu sama lain.”<sup>17</sup>

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan Hukum karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih – lebih hak – haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik yang memberikan yang diberikan hukum tentang hak – hak konsumen.<sup>18</sup>

<sup>15</sup> Dardji Darmodihardjo, “*Pokok-Pokok Filsafat Hukum*”, Jakarta, 2006, hal. 11.

<sup>16</sup> *ibid*

<sup>17</sup> AZ.Nasution, “*Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*”, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm 88

<sup>18</sup> Shidarta, “*hukum perlindungan konsumen*”, jakarta, Grasindo, 2000 ,hal 16-27

Secara umum dikenal ada 4 hak dasar konsumen yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan ( *the right safety* )
- b. Hak untuk mendapatkan informasi ( *the right to be informed* )
- c. Hak untuk memilih ( *the right to choose* )
- d. Hak untuk didengar ( *the right to be heard* )

Undang-undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999 merupakan dasar hukum utama bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Dari berbagai pendekatan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dapat dilihat dari 2 (dua) aspek, yaitu :

- a. Perlindungan tersebut berlaku untuk semua pihak baik yang berposisi sebagai konsumen maupun pengusaha sebagai pengelola produksi barang atau jasa atau instansi apapun.
- b. Perlindungan tersebut semata-mata dikaitkan dengan masalah kesehatan manusia atau kenyamanan yang dibutuhkan oleh setiap manusia

## 2.2 Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen sebenarnya dari bahasa belanda yaitu “ *consument*” yang artinya “ pihak pemakai barang dan jasa<sup>19</sup>”. Menurut Mariam Badruz Zaman dinyatakan bahwa : para ahli hukum belanda yang umumnya bersepakat bahwa arti konsumen adalah “ pemakai terkahir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha”. Menurut Kamus besar bahasa

<sup>19</sup> Yan Pranadya Puspa , “*Kamus Hukum Edisi lengkap Belanda – Inggris*”, Aneka, 2007, hal 246

Indonesia pengertian konsumen adalah “ pemakai barang – barang hasil industri ( bahan makanan,pakaian dan sebagainya.)<sup>20</sup>

Dalam Perlindungan konsumen Menurut Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat,baik bagi kepentingan diri sendiri,keluarga,orang lain,maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Subjek yang disebut sebagai Konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya<sup>21</sup>

### 2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “ perlindungan konsumen “ berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan

<sup>20</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , Bab Pustaka ,Jakarta,1976,Hal 97

<sup>21</sup> N H T Siahaan, “*Hukum Konsumen ( perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk )*”, Panta Rei, Jakarta,2005 ,Hal 13

perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih – lebih hak – haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan terhadap hak- hak konsumen. Dari pengertian tersebut, maka luasnya pengertian konsumen dan perlindungan konsumen *consumer protection* dapat pula dilihat dalam hubungannya dengan perjanjian atau kontrak. Bahwa menurut doktrin perlindungan konsumen, suatu kontrak yang dibuat oleh kedua belah pihak tidak mengikat secara utuh dan terbatas diantara keduanya saja.<sup>22</sup>

Menurut Janus Sidabalok, sekurang-kurangnya ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi :

- a) Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.
- b) Melindungi konsumen perlu untuk menghindari konsumen dari dampak negatif penggunaan barang dan jasa.
- c) Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
- d) Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Taufik H.Simatumpang , “Aspek Hukum Periklanan dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004,hal 30

<sup>23</sup> Janus sidabalok. “Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia”, Citra Aditya Bakti, 2006, Hal 6

Konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa dan selaku pemakai akhir dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha dan memiliki peranan yang sangat dominan dalam menentukan pilihan barang dan jasa yang akan digunakan sehingga pemberdayaan konsumen sangat penting untuk dilakukan agar pengguna barang dan jasa memahami hak dan kewajibannya. Oleh sebab itu konsumen memiliki hak, baik secara nasional maupun secara internasional. Hak konsumen secara nasional terdapat dalam *Pasal 4* undang - undang perlindungan konsumen, dimana disebutkan, konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Secara internasional, hak konsumen terdapat dalam PBB: *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, dimana dalam piagam ini menyebutkan “Konsumen dimana pun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak2 dasar tertentu, terlepas dari kaya, miskin, ataupun status sosialnya.” hak-hak dasar tersebut adalah :

- a) Hak untuk mendapat informasi yang jelas, benar dan jujur.
- b) Hak untuk Keamanan dan Keselamatan
- c) Hak untuk memilih
- d) Hak untuk didengar.
- e) Hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban, adapun yang merupakan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 undang - undang perlindungan konsumen yakni :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### 2.2.3 Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata

Hukum konsumen dalam hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas dimana termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah – kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang – undangan lainnya. Baik hukum perdata tertulis dan tidak tertulis. Kaidah – kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam KUH Perdata.

Dalam pasal 1365 KUH Perdata sampai 1380 KUH Perdata. Pasal – pasal tersebut mengatur bentuk tanggung jawab atas perbuatan Hukum yang terdiri dari

a). Tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan diri sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melawan hukum orang lain dan barang – barang dibawah pengawasannya.

Pasal 1367 ayat (1 ) KUH Perdata menyatakan :

“ Seseorang tidak hanya bertanggung jawab unruk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri juga disebabkan karena perbuatan orang – orang yang menjadi tanggunggnya, atau disebabkan oleh barang – barang yang berada di bawah pengawasannya”.

b). Perbuatan melawan hukum terhadap nama baik. Masalah penggunaan diatur dalam pasal 1372 smapai dengan 1380 KUH Perdata. Paasal 1372 menyatakan bahwa tuntutan terhadap penghinaan adalah bertujuan untuk mendapatkan ganti rugi dan pemulihan nama baik, sesuai dengan kedudukan keadaan para pihak.

Tuntutan yang dapat diajukan karena perbuatan melawan hukum ialah :

- 1) Ganti rugi dalam bentuk uang atas kerugian yang ditimbulkan

- 2) Ganti rugi dalam bentuk natura atau dikembalikan dalam keadaan semula
- 3) Pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah melawan hukum
- 4) Melarang dilakukannya perbuatan tertentu.

## 2.2.4 Asas Dalam Perlindungan Konsumen

### 1. Asas Konsumen

Berdasarkan undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 2, terdapat lima asas dalam perlindungan konsumen, yakni :

#### a. Asas Manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

#### b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

#### c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### 2.2.5 Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-undang Perlindungan konsumen pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Konsep dari adanya perlindungan terhadap konsumen ada 2 (dua) Yakni:

- a) Menyeimbangkan posisi tawar (bargaining position) konsumen terhadap pelaku usaha.
- b) Mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha/kegiatannya. Kedua konsep yang disebutkan diatas adalah tujuan yang sebenarnya dari perlindungan konsumen

### **2.2.6 Prinsip –Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen**

Perlindungan terhadap konsumen harus lebih ditingkatkan mengingat untuk mengetahui siapa dan darimana pelaku berada cukup sulit. Beberapa prinsip yang harus ditegakkan sebagai solusi penegakan hukum perlindungan konsumen untuk menerapkan prinsip – prinsip dibawah ini sebagai langkah konkrit :<sup>24</sup>

- a) Menegakan larangan yang dikategorikan sebagai tindakan pelaku usaha yang dapat menghambat perdangan dengan kata lain terkandung larangan bagi pelaku usaha untuk menggunakan posisi dominan yang bertujuan untuk membatasi pasar serta pengembangan teknologi dan sebagainya.

<sup>24</sup> Ahmad M. Ramli, "Naskah Akademik Pemanfaatan teknologi Informasi ,center of cyber law studies Fakultas Hukum Unpad", Ditjen Postel ,2001, Hal 15-16

- b) Larangan bagi tindakan pelaku usaha yang mengakibatkan persaingan yang mengandung hak setiap anggota masyarakat untuk diperbolehkan menjalankan setiap aktivitas ekonomi.
- c) Larangan yang memungkinkan pelaku usaha untuk tidak memberikan pilihan bagi konsumen. Larangan ini ditujukan supaya pelaku usaha tidak mengupayakan adanya pemusatan kegiatan produksi dan pemasaran.

Sementara itu, dalam rangka perlindungan secara nyata kepada konsumen perlu diperhatikan hal-berikut :<sup>25</sup>

- a) Pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen berkaitan dengan barang dan jasa yang ditawarkan
- b) Perlindungan bagi konsumen dari segala tindakan – tindakan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui cara – cara yang tidak benar atau menyesatkan
- c) Perlindungan untuk dapat memperoleh barang sesuai dengan yang dijanjikan / ditawarkan
- d) Perlindungan bagi konsumen untuk memperoleh kompensasi/ ganti rugi akibat produk ( barang dan / atau jasa) yang digunakan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- e) Perlindungan untuk memperoleh barang sesuai dengan yang dijanjikan/ ditawarkan.
- f) Apabila dalam perjanjian terdapat klausul pembebasan tanggung jawab produsen, maka klausul tersebut harus diinformasikan secara jelas dan mudah dilihat.

<sup>25</sup> Ibid,

- g) Produsen sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan perhatian khusus dalam hal promosi / iklan dan pemasaran terhadap konsumen anak- anak, orang tua dan pihak lain yang tidak mampu mengerti secara penuh informasi yang diberikan.

## **2.3. Pelaku Usaha**

### **2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha**

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen adalah “*pelaku usaha* adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang 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”.

### **2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 undang - undang perlindungan konsumen adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 undang - undang perlindungan konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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. Memberi 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 yang 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.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan tipe penelitian hukum empiris yaitu mengidentifikasi dan menganalisis hukum secara nyata. Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris untuk mengetahui pelaksanaan dari pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

##### B. METODE PENDEKATAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis digunakan untuk mengkaji permasalahan dari aspek hukum yaitu peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penyelenggaraan angkutan udara serta mengkaji secara langsung penerapan yang dilakukan oleh perusahaan pengangkut angkutan udara. Di dalam penelitian ini akan menjelaskan tentang faktor penyebab terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan (*Flight Delayed*) maskapai Batavia Airlines di kota Malang.

##### C. ALASAN PEMILIHAN LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT.Batavia Airlines, karena Batavia merupakan salah satu maskapai penerbangan yang cukup besar dan mempunyai konsumen yang cukup banyak. Maskapai Batavia Airlines telah cukup banyak mengalami kasus keterlambatan jadwal penerbangan.sehingga memudahkan untuk mendapatkan data terkait. Peneliti juga ingin

mengetahui bagaimana prosedur pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan kepada para penumpang.

#### **D. JENIS DAN SUMBER DATA**

##### **a. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji digolongkan dalam 2 (dua) jenis yaitu :

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan salah satu pihak perusahaan pengangkut angkutan udara di Kota Malang, dan juga beberapa penumpang yang pernah menggunakan jasa pengangkut angkutan udara tersebut.
2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari studi pustaka terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dan data yang diperoleh dari pengkajian terhadap literatur, serta data-data tertulis lainnya yang terkait dengan permasalahan yang dikaji oleh penulis.

##### **b. Sumber Data**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, menggunakan dari 2 (dua) sumber data yaitu :

##### **1. Sumber data primer**

Penelitian ini memperoleh sumber data melalui penelitian langsung pada lokasi penelitian yang telah ditentukan serta wawancara langsung pada pihak yang terkait

antara lain : Salah satu Perusahaan pengangkut angkutan udara dan para penumpang angkutan udara.

## 2. Sumber data sekunder

Dalam memperoleh data ini melakukan studi pustaka yang dilakukan di perpustakaan Universitas Brawijaya Malang, perpustakaan Universitas Muhamdiyah Malang, Perpustakaan Kota Malang dan PDIH Fakultas Hukum Universitas Brawijaya terhadap Peraturan perundang-undangan tentang permasalahan yang dikaji serta studi pustaka terhadap literatur , tulisan-tulisan dalam bentuk lain yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

## **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan yang dikaji maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

### a. Pengambilan data primer

Teknik ini dilakukan dengan wawancara langsung dengan distrik manajer salah satu perusahaan pengangkut angkutan udara untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan ( flight delayed ) juga bagaimana usaha perusahaan pengangkut angkutan udara tersebut agar tidak terjadi flight delayed lagi serta wawancara langsung kepada penumpang untuk mencari tahu apakah kewajiban perusahaan pengangkut angkutan udara sudah dipenuhi apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan., dimana terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan wawancara.

### b. Pengambilan data sekunder

Dalam pengambilan data sekunder ini menggunakan penelusuran kepustakaan atau studi pustaka, serta peraturan perundang-undangan yang lain yang terkait dengan permasalahan yang dikaji dan literatur, dan data-data tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji.

## F. POPULASI DAN SAMPEL

### a. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pihak dalam hal penyelenggaraan penerbangan yang dilakukan pihak Batavia Airlines..

### b. Sampel

Sampel penelitian ini adalah pihak dari perusahaan pengangkut angkutan udara Kota Malang yaitu dari manajer Batavia Airlines distrik kota Malang dan dari pihak penumpang Batavia Airlines di Bandara Abdurahman Saleh.

### c. Responden

Adapun Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang representatif, antara lain :

1. 1 (satu) orang manajer Batavia Airlines distrik Kota Malang.
2. 5 (lima) orang Penumpang Batavia Airlines Bandara Abdurahman Saleh.

### d. Teknik Pengumpulan Sampel

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan yang dikaji maka teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Menurut Mukti Fajar dalam bukunya yang berjudul **Dualisme Penelitian Hukum, Normatif & Empiris**, sesuai dengan namanya, sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Dua jenis sampel ini dikenal dengan *nama judgement dan quota sampling*

## G. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif<sup>2</sup>-kualitatif<sup>3</sup> Melalui metode deskriptif penelitian ini memberikan gambaran empiris faktual mengenai berbagai aspek yang berhubungan dengan spesifik kajian, yaitu implementasi sanksi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara mengenai keterlambatan jadwal penerbangan..

Sementara itu dengan model analisis kualitatif penelitian ini juga menyajikan mengenai kualitas informasi empiris faktual yang juga terkait dengan aspek yang telah dijelaskan. Sehingga dengan demikian melalui penggunaan kedua metode analisis seperti yang dijelaskan penelitian ini secara komprehensif tidak hanya memberikan gambaran data empiris faktual melainkan juga kualitas yang disajikan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam laporannya.

## H. DEFINISI OPERASIONAL

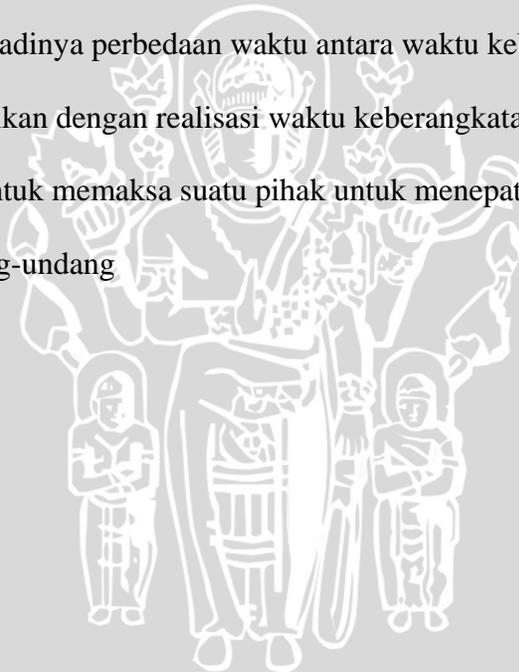
- a. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat Udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
- b. Pengangkut adalah Badan Usaha Angkutan Udara, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang tentang Penerbangan, dan/atau badan usaha selain Badan Usaha Angkutan Udara yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.

---

<sup>2</sup> ibid

<sup>3</sup> ibid

- c. Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.
- d. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
- e. Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.
- f. Sanksi adalah tindakan untuk memaksa suatu pihak untuk menepati perjanjian atau menaati ketentuan Undang-undang



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. Metro Batavia Airlines

##### 1. Sejarah PT. Metro Batavia Airlines

Batavia Air telah memulai bisnis di Indonesia lebih dari dua puluh tahun. Dimulai dari usaha travel agent dan tumbuh menjadi usaha charter angkutan udara. Batavia Air berdiri pada tahun 2001. Kemudian pada tahun 2002 Batavia Air memperoleh Sertifikasi sebagai Operator Penerbangan. Dengan pengalaman di bidang usaha biro perjalanan dan industri angkutan udara, dan didukung dengan armada yang dapat dipercaya disertai sumber daya manusia yang handal, kami percaya dan optimis dapat bertahan didalam melaksanakan kompetisi angkutan udara.

PT. Metro Batavia Airlines mempunyai slogan “ *Trust Us to Fly* “ yang artinya percayakan kami untuk terbang, dimana slogan tersebut telah menginspirasi seluruh karyawannya untuk mencurahkan segala usahanya yang tulus dengan memberikan hasil kerja yang terbaik bagi kelangsungan hidup perusahaan dalam rangka untuk mempersembahkan yang terbaik bagi pelanggan mereka. Dengan komitmen dan integritas yang tinggi para karyawan telah menjadikan PT. Metro Batavia Airlines sebagai perusahaan penerbangan yang dapat diandalkan sehingga para penumpang percaya untuk terbang bersama mereka. Sampai saat ini PT. Metro Batavia Airlines telah mempunyai 100 pilot lebih yang berpengalaman dibidangnya dan mempekerjakan lebih dari 200 pramugari di dalamnya itu

belum termasuk tenaga kerja professional lain yang dimiliki oleh pihak PT. Metro Batavia Airlines.

PT. Metro Batavia Airlines juga seperti perusahaan-perusahaan lainnya yang mempunyai mempunyai sebuah visi dan tujuan dimasa depan. Visi tersebut terus ditanamkan kepada seluruh pikiran para pekerja mereka. Visi dan tujuan yang dimiliki oleh pihak PT. Metro Batavia Airlines ialah agar perusahaan tersebut bisa menjadi sebuah perusahaan penerbangan Nasional yang berorientasi kepada aspek ekonomis, kenyamanan, keselamatan penerbangan dan selalu berusaha melaksanakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menjadi pilihan pertama dan terutama bagi pemakai jasa transportasi udara.

Di bawah ini adalah misi di dirikannya PT. Metro Batavia Airlines :

- a. Menjadikan perusahaan yang efektif, efisien dan menguntungkan, sehingga memberikan nilai tambah bagi lingkungan, masyarakat, pelanggan dan karyawan serta pemegang saham.
- b. Bekerja sebaik mungkin untuk terciptanya keamanan dan keselamatan penerbangan.
- c. Selalu berusaha mencari peluang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- d. Memberikan sumbangsih untuk perkembangan transportasi udara di Negara Republik Indonesia.
- e. Menjadikan perusahaan yang sehat sehingga menjadi tempat yang nyaman untuk berkarier bagi karyawan

PT. Metro Batavia Airlines mempunyai sebuah konsep di dalam kegiatan pemasarannya yaitu “ *Low Cost Carrier* “ ( LCC ) yang mempunyai arti bahwa pihak PT. Metro Batavia

Airlines ingin bertindak konsisten sebagai pihak maskapai berkonsep murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dari awal berdirinya PT. Metro Batavia itu sendiri sudah menargetkan pangsa pasarnya sendiri yaitu golongan masyarakat ekonomi menengah kebawah. Komitmen untuk memberikan pelayanan jasa penerbangan bagi masyarakat tidak sekedar berorientasi pada “ *profit oriented* “ atau keuntungan semata tapi juga sebagai upaya untuk melayani masyarakat dari berbagai golongan.

Kita jarang melihat iklan maupun promosi yang dilakukan oleh pihak PT. Metro Batavia Airlines di media cetak maupun media elektronik, hal ini berbeda dengan perusahaan penerbangan lainnya yang sering kita lihat di media-media tersebut. Hal itu bisa terjadi karena dalam strategi pemasarannya PT. Metro Batavia Airlines memang tidak menggunakan promosi besar-besaran sebagai penarik pelanggannya. PT. Batavia Airlines menyadari bahwa hal terpenting dalam bisnis jasa penerbangan adalah dengan memberikan pelayanan maksimal bagi para pengguna jasa mereka. Apabila para pengguna jasa mereka puas akan pelayan yang sudah diberikan maka para pengguna jasa penerbangan tersebut diharapkan akan kembali memilih Batavia airlines sebagai alternative penggunaan jasa penerbangan.

Untuk melakukan banyak rute penerbangan pihak PT. Metro Batavia Airlines mengandalkan pesawat yang di rasa mampu untuk memaksimalkan kinerja mereka, Sampai saat ini pihak Batavia Airlines mempunyai 42 pesawat.adapun jenis pesawat yang dimiliki oleh pihak Batavia Airlines ialah :

a. Boeing 737-400

Nomor armada 10 A/C

Kapasitas 168 tempat duduk

4 Cabin + 2 Cockpit

b. Boeing 737-300

Nomor armada 10 A/C

Kapasitas 144 tempat duduk

4 Cabin + 2 Cockpit

c. Boeing 737-500

Nomor armada 1 A/C

Kapasitas 133 tempat duduk

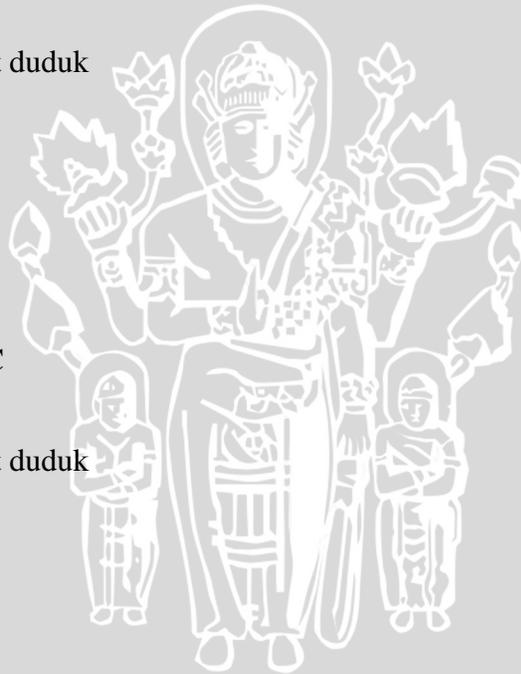
3 Cabin + 2 Cockpit

d. Airbus A320

Nomor armada 7 A/C

Kapasitas 180 tempat duduk

4 Cabin + 2 Cockpit



e. Airbus A330

Nomor armada 2 A/C

Kapasitas 302 tempat duduk

8 Cabin / 2 Cockpit

Sampai saat ini pihak Batavia airlines telah mempunyai 29 rute penerbangan domestik dan 12 penerbangan internasional. Pihak Batavia Airlines dalam satu hari dapat melakukan 98 kegiatan penerbangan dengan melayani 45 tujuan di seluruh Indonesia serta melakukan 12 penerbangan internasional. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pengguna jasa penerbangannya pihak Batavia Airlines berkomitmen akan selalu jumlah armada pesawat yang dimilikinya dan meningkatkan kenyamanan penumpang. Untuk perwakilan Kota Malang Pesawat yang dipakai adalah pesawat jenis Boeing 737-300

## **2. Struktur Organisasi PT. Metro Batavia Airlines di Kota Malang dan tugas-tugasnya**

Organisasi merupakan suatu hal penting dalam suatu perusahaan karena lewat organisasi lah pengaturan manajemen perusahaan maupun pengaturan administrasi dilakukan. PT. Metro Batavia Airlines merupakan perusahaan yang mempunyai perwakilan perwakilan di beberapa daerah Indonesia yang merupakan rute penerbangan dari pihak Batavia Airlines. Kantor pusat PT. Metro Batavia Airlines berada di Jl. Ir. H. Juanda No.15 Jakarta Pusat, Presiden Direktur PT. Metro Batavia Airlines saat ini ialah Bapak Yudiawan

Tansari. Kantor perwakilan Batavia Airlines di Kota Malang sendiri terletak di Jl. Panglima Sudirman blok C-1 Kavling 6 Kota Malang , Jawa Timur. Kepala perwakilan di Kota Malang sendiri bernama Hazza Ibnu Rasyad. Batavia Airlines perwakilan Malang sendiri sudah ada sejak pertengahan tahun 2008.

Menurut Bapak Hazza Ibnu Rasyad setiap harinya perwakilan-perwakilan di daerah selalu mengadakan hubungan dengan kantor pusat. Koordinasi yang menyeluruh antara pusat dan perwakilan-perwakilan di daerah harus selalu dilakukan, hal itu merupakan sebagai upaya untuk memberikan informasi atau data mengenai keadaan perusahaan di kantor perwakilan daerah ke kantor pusat sebagai pengontrol dan pengawas kinerja mereka. Dengan terus melakukan hubungan dengan kantor pusat diharapkan kantor perwakilan di daerah bisa memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya kepada pengguna jasa karena terus dipantau oleh pusat Batavia Airlines.<sup>1</sup>

. Struktur organisasi Batavia Airlines perwakilan Kota Malang mempunyai struktur yang jelas dimana setiap bagian mempunyai kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing. Pembagian bidang tersebut merupakan anjuran dari kantor pusat dimana masing-masing pekerja mempunyai keahlian yang mumpuni di bidangnya. Berikut pembagian tugas wewenang dan tanggung jawab berdasar struktur organisasi Batavia Airlines perwakilan kota Malang :

---

<sup>1</sup> Hazza Ibnu Rasyad, ss Wawancara, Kepala perwakilan Batavia Airlines Kota Malang

a. *District Manager* ( Kepala Perwakilan )

Bertindak sebagai *controller* pada kegiatan perusahaan dan bertanggung jawab penuh atas semua kejadian baik yang akan dilaksanakan maupun yang sudah yang telah dilaksanakan oleh pihak perusahaan, terutama di daerah kantor perwakilannya berada.

Tugas-tugas yang di miliki oleh seorang *district manager* adalah :

- a) Sebagai pimpinan perusahaan , mengauasai seluruh kegiatan perusahaan dan juga melaksanakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat Batavia Airlines di Jakarta,contohnya seperti membuat rencana perusahaan terpadu ( *corporate plan* ).
- b) Mengadakan kerja sama dengan pihak perusahaan swasta, instansi pemerintah dan seluruh mitra kerja Batavia Airlines.
- c) Mengadakan pertemuan-pertemuan dengan pihak yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan di Kota Malang.
- d) Memperhatikan kesejahteraan karyawan menurut peraturan yang berlaku di Batavia Airlines.

b. *Accounting*

Berfungsi dalam melaksanakan tugas rutin di bidang penerimaan dan pengeluaran uang serta bertanggung jawab atas pengaturan keuangan dan merangkum semua transaksi perusahaan.

Tugas-tugasnya adalah :

- a) Menerima atau menyimpan dan mengeluarkan uang yang ada di *petty cash*.
- b) Mencatat perpindahan uang dari bank secara harian.
- c) Bertanggung jawab atas keberadaan seluruh bukti *cash bank*.
- d) Melaporkan posisi saldo *cash* secara harian atau mingguan kepada *district Manager*.
- e) Mencocokkan pembuktian saldo yang ada di rekening Koran yang di terima setiap hari,

c. *Kasir Passenger*

Bertugas menerima pembayaran penjualan tiket penumpang yang kemudian akan dipertanggungjawabkan kepada bagian *accounting*.

d. *Kasir agen*

Bertugas menerima deposit agen, pembayaran laporan *cargo* serta menerima pembayaran penjualan tiket sub agen yang kemudian dipertanggungjawabkan ke bagian *accounting*.

e. *Entry Data ( E. D. P )*

Bertugas memasukkan hasil penjualan yang berupa distribusi tiket, *cargo* dan bagasi lebih ke dalam system laporan.

f. *Chief of Reservation and Ticketing*

Berfungsi untuk melaksanakan strategi penjualan sekaligus mengawasi serta bertanggung jawab atas ketersediaan kursi penumpang penerbangan yang harus dijual dan mengontrol pemesanan dan *ticketing* yang dilakukan.

Tugasnya adalah :

- a) Mendiskusikan rencana yang sudah dibuat bisa berjalan dan diskusi dengan atasan dalam meningkatkan penjualan.
- b) Menyusun statistic penjualan.
- c) Memproses harga diskon dan kemudahan dalam pemesanan tiket.
- d) Melayani permintaan grup atau rombongan dan melayani harga diskon.
- e) Membagi barang-barang souvenir kepada perorangan dan agen.
- f) Menghadiri seminar dan pertemuan yang berhubungan dengan kegiatan penjualan dan pemasaran.
- g) Menyelesaikan komplain dan masalah yang berhubungan dengan penjualan tiket.

g. *Reservation*

Bertugas melakukan pemesanan dari customer atau penumpang untuk dimasukkan kedalam system reservasi.

h. *Ticketing*

Bertugas melakukan proses *issued ticket* ( cetak tiket ) setelah melakukan reservasi

i. I.T ( *Informatica technology* )

Bertugas untuk membuat dan mengawasi kondisi jaringan dari kantor kota, bandara dan agen travel.

j. koordinator airport

Penanggung jawab kegiatan operasional di bandara yang kemudian akan mempertanggungjawabkannya ke *distict Manager*.

k. *Sales Airport*

Bertugas melayani penjualan tiket di bandara

l. Pasasi

Bertugas melayani para penumpang untuk melakukan *check in* dan *boarding* di bandara.

m. F.O.O

Bagian yang bertugas untuk melakukan perhitungan-perhitungan baik berupa muatan penumpang ataupun barang guna menjaga keseimbangan pesawat.

n. Teknik

Bagian yang bertanggung jawab terhadap kondisi fisik pesawat terutama bagian mesin dan komponen-komponen yang ada di dalamnya.

o. *Cargo*

Bagian yang bertugas untuk mengurus barang-barang kiriman yang akan diangkat dengan menggunakan pesawat udara.

p. *Ramp / LL*

Bagian yang mempunyai tugas sebagai protocol lapangan selama pesawat masih ada di *Apron* atau tempat parkir pesawat. Bagian ini bertanggung jawab terhadap pengaturan *boarding, unboarding, loading, unloading* dan lain-lain.

Bagian – bagian yang ada di struktur organisasi PT. Metro Batavia Airlines perwakilan Kota Malang sudah disesuaikan dengan kebutuhan – kebutuhan yang ada guna meningkatkan kinerja maupun proses administrasi perusahaan di wilayah tersebut.

### 3. Jenis Jasa Yang di Tawarkan

Sebagai perusahaan jasa angkutan udara pihak Batavia Airlines di Kota Malang tidak hanya melayani jasa pengangkutan penumpang akan tetapi juga melayani beberapa jasa pengangkutan lainnya yang membutuhkan jasa pengangkutan udara. Jasa yang di tawarkan pihak Batavia Airlines Kota Malang lainnya adalah jasa pengangkutan barang ( *cargo* ) dan juga jasa angkutan Pos ( *Mail Carried* ). Dalam kegiatan tersebut Batavia Airlines menjual *seat and space*, dimana *seat* Batavia Airlines menggunakan dokumen yang disebut tiket dan *space* menggunakan dokumen yang disebut dengan Surat Muatan Udara ( SMU ). Semua dokumen yang disebutkan tadi digunakan pada semua penerbangan baik perjalanan dalam negeri maupun perjalanan luar negeri.

Berikut Penjelasan jasa yang ditawarkan oleh pihak Batavia Airlines Kota Malang :

#### a) Angkutan Penumpang

Untuk mendapatkan pelayanan ini para penumpang harus membeli tiket terlebih dahulu yang dapat diperoleh di *sales office* yang berada di kantor perwakilan Batavia Airlines dan juga *sales airport* yang ada di bandara, tiket penerbangan tersebut juga dapat dibeli di agen-agen perjalanan yang telah bekerja sama dengan Batavia Airlines.

#### b) Angkutan Barang

Untuk penjualan jasa angkutan barang ini pihak Batavia Airlines menggunakan dua metode penjualan, yaitu penjualan yang dilakukan oleh pihak *sales airport*

yang berada di bandara atau juga bisa lewat agen-agen pengiriman barang yang telah bekerjasama dengan pihak Batavia Airlines Kota Malang.

c) Angkutan Pos

Untuk jenis jasa ini pihak Batavia Airlines perwakilan Kota Malang melayani angkutan pos yang dikategorikan sebagai angkutan barang yang tidak hanya berupa surat-surat tetapi juga media massa yang menjalin kerjasama dengan Batavia Airlines perwakilan Kota Malang untuk pendistribusiannya..

Dalam melakukan kegiatan penjualan tiket kepada para penumpangnya pihak Batavia Airlines mempunyai beberapa kelas tiket yang ditawarkan, akan tetapi pelayanan yang akan di dapat penumpang di dalam pesawat akan sama hanya saja ada beberapa perbedaan mengenai jumlah *refund* ( pengembalian uang atas pembatalan penerbangan ), kadaluarsa tiket ( maksimal jumlah hari untuk memundurkan atau memajukan jadwal penerbangan yang sudah ditentukan sebelumnya ) dan juga jumlah berat bagasi yang diberikan secara Cuma-Cuma.

Jenis-jenis kelas tiket yang ditawarkan oleh pihak Batavia Airlines :

1. *Eco Premium*

Kelas *Eco Premium* mempunyai lebih banyak keuntungan bila di dibandingkan dengan kelas tiket penerbangan lain yang ditawarkan oleh pihak Batavia Airlines. Kelas ini mempunyai kadaluarsa tiket paling lama yaitu 90 hari dari jadwal penerbangan pertama yang di jadwalkan ( Jangka waktu untuk memundurkan atau memajukan jadwal penerbangan yang sudah dipesan sebelumnya ), jumlah berat bagasi yang diberikan

secara gratis juga paling banyak bila di bandingkan dengan kelas lain yaitu seberat 25 Kg per penumpang nya. Untuk memundurkan atau memajukan jadwal penerbangan yang sudah ditentukanpun penumpang kelas ini tidak di kenalan *fee* / biaya. Untuk *refund* atas pembatalan penerbangan yang di lakukan penumpang sendiri juga akan di berikan ganti rugi. Apabila penumpang telah membatalkan penerbangannya kurang dari 48 dari jadwal yang penerbangannya yang pertama maka penumpang tersebut akan di berikan uang ganti rugi sebesar 50% dari harga tiket yang sudah di belinya sedangkan apabila penumpang tersebut baru memberi tahu lebih dari 48 jam dari jadwal semula yang sudah di tetapkan maka penumpang tersebut hanya akan di beri ganri rugi sebesar seratus ribu rupiah. Bisa dikatakan Kelas *Eco Premium* merupakan kelas tertinggi atau biasa disebut dengan istilah lain seperti kelas VIP.

## 2. *Eco Medium*

Kelas *Eco Medium* juga mempunyai beberapa keuntungan meski tidak sebanyak kelas *Eco Premium*. Kelas ini mempunyai jangka waktu kadaluarsa tiket selama 60 hari dari jadwal penerbangan pertama yang di inginkan. Untuk jumlah berat bagasi yang di berikan secara cuma-cuma ialah seberat 20 Kg per penumpangnya. Untuk mengganti jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan baik itu memundurkan atau memajukan jadwal penerbangan maka penumpang kelas ini harus membayar *fee* / biaya sebesar 25% dari harga tiket semula. Dalam masalah *refund* di kelas ini pihak Batavia Airlines akan memberikan ganti rugi sebesar 50% dari harga tiket yang sudah penumpang bayar.

### 3. *Eco Budget*

Kelas *Eco Budget* merupakan salah satu kelas yang mempunyai jatah paling banyak dalam penerbangan Batavia Airlines tergantung dari rute perjalanannya. Kelas *Eco Budget* mempunyai jangka waktu kadaluarsa tiket selama 14 hari dari jadwal penerbangan pertama yang sudah ditetapkan. Berat bagasi yang diberikan secara cuma-cuma ialah seberat 20 Kg per penumpangnya. Sedangkan untuk mengganti jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan sebelumnya kelas ini mengenakan *fee* / biaya kepada penumpangnya, yaitu sebesar 50% apabila jadwal tersebut dimajukan minimal 48 jam sebelumnya dan biaya sebesar 25% apabila jadwal tersebut dimundurkan minimal 48 jam setelahnya. Untuk masalah *refund* di kelas ini pihak Batavia Airlines akan memberikan ganti rugi sesuai waktu pemberitahuan dari penumpang dalam membatalkan penerbangannya. Penumpang akan mendapat *Refund* sebesar 75% dari harga tiket yang sudah dibelinya apabila memberitahukan pembatalan penerbangan kurang dari 48 jam dari jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan sebelumnya, apabila penumpang baru memberitahukan pembatalan penerbangan setelah pesawat sudah dalam keadaan *take off* sampai maksimal 48 jam dari jadwal penerbangan tersebut maka penumpang yang membatalkan penerbangan tersebut akan diberi ganti rugi uang sejumlah 50% dari harga tiket yang sudah di belinya.

### 4. *Eco Promo*

Kelas *Eco Promo* merupakan kelas yang paling di cari-cari oleh penumpang, harga tiket yang sangat murah dan pelayanan yang sama di atas pesawat tentu saja hal ini membuat tertarik para calon penumpang yang ingin bepergian menggunakan pesawat terbang.

Kelas ini juga sangat menguntungkan para penumpang apabila ingin membatalkan penerbangannya, karena pihak Batavia akan memberikan ganti rugi sebesar 95% dari harga tiket yang sudah dibeli, jumlah bagasi yang di berikan secara cuma-cuma juga sebesar 20 Kg. Akan tetapi pada kelas ini para pembeli tidak bisa memajukan atau memundurkan jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan

### **B. Perlindungan Hukum Penumpang Pada Jasa Transportasi Angkutan Udara Terkait Terjadinya Keterlambatan Dalam Pengangkutan Udara di Batavia Airlines.**

Pada bagian pembahasan ini penulis membatasi isi tulisannya yang hanya berupa hak-hak penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Transportasi udara di Indonesia saat ini sudah menjadi hal yang sangat umum untuk digunakan bagi masyarakat di Indonesia tidak seperti zaman 90an dimana masyarakat Indonesia masih sangat tergantung dengan transportasi laut apabila ingin bepergian jauh dan hanya golongan tertentu saja yang bisa menikmati transportasi udara. Hal itu berubah karena pada awal tahun 2000 pemerintah gencar untuk melakukan perbaikan ekonomi di mana perbaikan ekonomilah yang menjadi tujuan utama pemerintah dimana sebelumnya negara kita dilanda krisis ekonomi yang sangat parah. Salah satu upaya meningkatkan perekonomian adalah dengan melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien dan dari situlah minat masyarakat untuk menggunakan jasa penerbangan semakin meningkat, dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap transportasi udara membuat perusahaan-perusahaan penerbangan terlibat persaingan harga yang sangat ketat dimana

harga tiket pesawat menjadi sangat murah dan tentu saja itu juga menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk memakai jasa penerbangan.

Transportasi udara juga memiliki kelebihan lain, yaitu mampu mencapai daerah tujuan dengan cepat dan juga banyak bandara yang tersedia di daerah Indonesia, bila di bandingkan dengan pelabuhan yang biasanya hanya mempunyai satu pelabuhan di satu provinsi bahkan ada provinsi yang tidak mempunyai pelabuhan besar untuk disinggahi kapal penumpang berbanding terbalik dengan jumlah bandara di Indonesia yang tersebar dimana-mana bahkan sampai daerah terpencilpun kadang ada bandara yang sudah dibangun oleh pemerintah setempat, belum lagi transportasi udara yang selalu menggunakan teknologi yang lebih modern bila dibandingkan dengan transportasi lainnya sehingga memiliki tingkat keselamatan yang tinggi. Hal-hal itulah yang membuat transportasi udara semakin mempunyai nilai positif di mata masyarakat.

Banyaknya nilai positif yang dimiliki oleh transportasi angkutan udara tidak menutup kemungkinan adanya suatu kekurangan, kekurangan yang sering dialami oleh para penumpang pesawat di Indonesia adalah permasalahan *flight delayed* atau keterlambatan penerbangan dimana suatu keterlambatan pasti berdampak terhadap aktivitas atau rencana yang dimiliki oleh para penumpang. Untuk mengatasi permasalahan keterlambatan penerbangan maka pemerintah sudah membuat beberapa peraturan mengenai tanggungjawab perusahaan pengangkut angkutan udara terkait terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan. Salah satu peraturan yang mengatur tentang keterlambatan penerbangan ialah Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Di peraturan tersebut dijelaskan definisi dari keterlambatan yaitu tidak terpenuhinya jadwal

penerbangan yang telah ditetapkan oleh perusahaan angkutan udara niaga berjadwal karena berbagai faktor penyebab.

Di Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara juga disebutkan bahwa sanksi bagi perusahaan pengangkut angkutan udara awalnya hanya berupa surat peringatan sampai kepada pencabutan izin penerbangan dimana setiap 2 tahun sekali Dirjen Perhubungan akan melakukan evaluasi setiap 2 tahun sekali.

### **C. Faktor-faktor Terjadinya Keterlambatan Dalam Pengangkutan Udara.**

Penyelenggaraan pengangkutan udara memiliki beberapa faktor penyebab yang menentukan terjadinya flight delayed di dalam suatu penerbangan yang sudah memiliki jadwal pasti. Faktor keterlambatan yang terjadi pada pihak pengangkut angkutan udara akan mempengaruhi apakah pihak pengangkut yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pihak penumpang atau pihak pengangkut angkutan udara tersebut dibebaskan dari tanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada para penumpang.

Faktor-faktor keterlambatan tersebut dapat kita kategorikan menjadi 2 golongan,

#### **a. Faktor internal**

Yang dimaksud dengan faktor internal ini dapat dijelaskan sebagai faktor-faktor yang muncul dari pihak pengangkut angkutan udara itu sendiri sehingga menyebabkan keterlambatan pada jadwal penerbangan pengangkut angkutan udara itu sendiri. Oleh karena keterlambatan tersebut disebabkan oleh pihak pengangkut angkutan udara maka

sesuai dengan isi pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan juga sesuai dengan isi pasal 146 Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan maka pihak yang wajib bertanggung jawab atas keterlambatan yang dialami oleh pihak penumpang, bagasi atau kargo adalah pihak pengangkut dan pihak pengangkut juga wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang telah dirugikan kecuali pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan yang terjadi tersebut disebabkan oleh faktor lain di luar faktor internal tersebut,. Berikut faktor internal penyebab keterlambatan pihak Batavia Airlines di bandara Abdurrahman Saleh :<sup>2</sup>

#### 1) Rotasi Pesawat

Batavia Airlines melakukan penerbangan dari Malang ke Jakarta secara *daily* / harian dimana penerbangan tersebut selalu menunggu kedatangan pesawat dari rute Jakarta ke Malang terlebih dahulu. Apabila pesawat dari Jakarta sudah mengalami keterlambatan penerbangan maka otomatis penerbangan Malang ke Jakarta juga akan mengalami keterlambatan. Pihak Batavia Airlines tidak mempunyai pesawat cadangan pesawat yang *standby* di bandara Abdurrahman Saleh karena bandara Abdurrahman Saleh tidak mempunyai *base off* /hanggar untuk memarkir pesawat yang biasanya dimiliki oleh bandara-bandra besar seperti bandara Juanda atau Soekarno Hatta.

#### 2) *Maintenance* / perawatan

---

<sup>2</sup> Hazza Ibnu Rasyad,S.S. wawancara, Kepala Perwakilan Batavia Airlines kota Malang

*Maintenance* wajib dilaksanakan oleh perusahaan pengangkut angkutan udara terhadap pesawatnya baik sebelum maupun sesudah melakukan penerbangan.

*Maintenance* paling sering dilakukan pada bagian mesin pesawat dan bagian navigasi pesawat. Hal itu dilakukan karena 2 bagian inilah yang paling penting ketika pesawat sedang berada di udara. Apabila terjadi kerusakan dan kerusakan tersebut memerlukan *sparepart* baru inilah yang sering menjadi masalah bagi perusahaan penerbangan. Di bandara Abdurrahman Saleh tidak terdapat gudang penyimpanan *sparepart* sehingga apabila ingin mengganti komponen yang rusak maka harus mengambil *sparepart* yang diinginkan di bandara Juanda bahkan apabila di bandara Juanda tidak ada *sparepart* yang dibutuhkan maka biasanya pihak maskapai meminta pesawat yang akan menuju bandara Abdurrahman Saleh membawakan *sparepart* yang dibutuhkan dari bandara asalnya. Hal ini lah yang menjadi penyebab terjadinya keterlambatan sampai berjam-jam.

#### b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal disini dapat diartikan sebagai faktor yang muncul dari luar perkiraan pihak pengangkut udara itu sendiri yang bisa mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam jadwal penerbangan yang sudah ditentukan lebih dahulu oleh pihak pengangkut angkutan itu sendiri. Adapun fakto-faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan diluar perkiraan pihak pengangkut antara lain :

- a) Adanya peristiwa alam seperti cuaca buruk sehingga tidak memungkinkan dilakukan penerbangan di bandara tersebut ( Landasan pacu terkena banjir, badai, kabut tebal yang menyebabkan jarak pandang menjadi pendek ).
- b) Adanya masalah operasional di lapangan ( keterlambatan pengisian bahan bakar / *Refueling* ).
- c) Infrastruktur bandara ( minimnya panjang landasan pacu, adanya kerusakan radar pesawat )
- d) Keterlambatan kedatangan penumpang itu sendiri.
- e) *Traffict* / Padatnya lalulintas udara ( karena pengalihan penerbangan ke bandara tersebut, adanya kepala negara / pimpinan negara yang berkunjung memakai jasa penerbangan )
- f) Adanya kejadian luar biasa ( kerusuhan di sekitar bandara, pembajakan pesawat, adanya ancaman bom )

Untuk keterlambatan yang disebabkan oleh faktor eksternal atau bukan yang disebabkan oleh pengangkut udara itu sendiri maka pihak pengangkut udara dibebaskan dari tanggung jawabnya dalam memberikan ganti rugi sesuai dengan isi pasal 146 Undang-undang No.1 tahun 2009 tentang penerbangan dan juga isi pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

#### **D. Prinsip Tanggung Jawab Yang Berlaku Dalam Keterlambatan Pernebangan**

Dalam pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara berbunyi :

“Kewajiban pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf b, untuk keterlambatan karena kesalahan pengangkut tidak membebaskan perusahaan angkutan udara niaga berjadwal terhadap pemberian kompensasi kepada calon penumpang dalam bentuk :

- a. keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- b. keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang; “

Dari isi Undang-undang tersebut bisa dikatakan bahwa kasus keterlambatan penerbangan harus menerapkan prinsip “ *presumption of liability* “. Hal ini dikarenakan karena pihak perusahaan angkutan selalu dianggap beratanggung jawab jawab terhadap segala kerugian yang timbul terhadap penumpang selama dalam pengangkutan udara. Tetapi bila pengangkut tidak melakukan kelalaian dan telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari terjadinya kerugian tersebut atau dapat membuktikan bahwa peristiwa yang menimbulkan kerugian tersebut tidak mungkin dapat dihindari maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi.

Memakai prinsip tanggung jawab mutlak kepada pihak perusahaan pengangkut atas keterlambatan yang terjadi akan terasa berat dan tidak adil bagi mereka oleh karena itu penerapan prinsip “ *presumption of liability* “ terhadap kasus keterlambatan penerbangan udara dirasa cukup adil karena dapat membebaskan pihak pengangkut dari tanggung jawab dengan membuktikan bahwa tindakan-tindakan pencegahan yang dilakukan untuk menghindari terjadinya keterlambatan sudah dilakukan.

Namun seringkali terjadi dilapangan apabila terjadi keterlambatan pihak pengangkut hanya mengumumkan akan terjadi keterlambatan kepada penumpang tanpa disertai alasan dari penyebab terjadinya keterlambatan itu sendiri. Apabila penumpang ingin mengetahui sebab terjadinya keterlambatan penumpangnya yang harus mendatangi *outlet* dari perusahaan penerbangan. Hal itulah yang sering membingungkan para penumpang apabila ingin meminta ganti rugi kepada pihak perusahaan pengangkut karena ditakutkan bisa saja terjadi kebohongan yang dilakukan oleh pihak perusahaan pengangkut agar tidak memberikan ganti rugi. Untuk mencegah hal tersebut pihak pengelola bandara Abdurrahman Saleh melalui Dinas Perhubungan mempunyai prosedur sendiri mengenai masalah itu. Seperti hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan di bandara Abdurrahman Saleh yaitu Holili, S.H. :<sup>3</sup>

Setiap ada keterlambatan pihak perusahaan pengangkut udara harus langsung melaporkan penyebab terjadinya keterlambatan tersebut kepada pengelola bandara, dimana penyebab keterlambatan itu akan di evaluasi dan dilaporkan ke pihak Dirjen Perhubungan. Hal itu dilakukan agar kualitas layanan penerbangan terus meningkat.

Dengan adanya laporan penyebab keterlambatan dari pihak perusahaan penerbangan kepada pihak pengelola bandara Abdurrahman Saleh maka ketakutan penumpang apabila

---

<sup>3</sup> Holili, S.H. wawancara, Kasubag Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dishub Bandara Abdurrahman Saleh

ingin meminta kejelasan ganti rugi akan mudah dicapai tentu saja tetap dengan menggunakan asas “ *presumption of liability* “.

#### **E. Penanganan Ganti Rugi Oleh Pihak Batavia Airlines Kepada Penumpang Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan Dari 30 menit samapai 180 Menit.**

Untuk selalu memberiksn pelayanan yang memuaskan sehingga para pelanggan bisa merasakan kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan apabila terjadi keterlambatan maka pihak Batavia Airlines selalu berupaya secara maksimal melakukan tindakan yang bisa membuat para penumpang merasa nyaman. Seperti hasil wawancara dengan kepala perwakilan Batavia Kota Malang :<sup>4</sup>

Pihak Batavia selalu berupaya memuaskan para pelanggannya, apabila terjadi keterlambatan maka koordinator airport akan langsung melakukan tindakan yang diperlukan dan kemudahan akan memberitahukan kepada saya apa saja tindakan yang telah dia lakukan agar bisa mempertanggungjawabkan perbuatannya kepada saya.

Adapaun prosedur penanganan dari Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh jika terjadi keterlambatan adalah seperti dibawah ini :

- a) Memberitahukan kepada para penumpang dengan menggunakan *announcer* / sistem pemberitahuan pengeras suara mengenai keterlambatan yang yerjadi.
- b) Informasi mengenai jangka waktu keterlambatan akan terus di *update* setiap 15 menit sekali.

---

<sup>4</sup> Hazza Ibnu Rasyad,S.S. wawancara, Kepala Perwakilan Batavia Airlines kota Malang

- c) Apabila keterlambatan mencapai waktu 30 sampai 90 maka pihak Batavia akan menyediakan makanan ringan dan minuman ringan dimana pihak Batavia Airlines suda bekerjasama dengan restoran Dunkin Donuts yang berada di Jl. Jaksa Aging Suprpto
- d) Apabila keterlambatan mencapai waktu 180 menit maka pihak Batavia akan menyediakan makanan berat dimana Batavia Airlines sudah bekerjasama dengan restoran cepat saji Hoka-hoka Bento yang ada di MX Mall yang beralamat di JL.Veteran.
- e) Pengambilan Jatah makanan dan minuman ( baik makanan ringan ataupun makan berat ) dilakukan di dalam ruang tunggu dimana para penumpang harus menunjukkan *boarding pass* nya kepada petugas Batavia Airlines,
- f) Apabila keterlambatan mencapai 180 menit atau lebih dan ada penumpang yang ingin dialihkan kepenerbangan berikutnya dengan maskapai penerbangan yang berbeda maka harus dilihat terlebih dahulu kelas tiket yang dimiliki oleh penumpang dan kepentingan dari penumpang tersebut ke tempat tujuan.

Dari keterangan di atas ada yang tidak sesuai dengan kejadian sesungguhnya yang ada di lapangan seperti hasil wawancara dengan salah satu penumpang Batavia Airlines :<sup>5</sup>

Saya pernah mengalami keterlambatan selama dua setengah jam, pada saat itu pihak Batavia Airlines baru memberikan makanan ringan ketika saya sudah menunggu selama dua jam di mana makanan tersebut diberikan diruang tunggu tidak lama kemudian mereka memberikan makanan cepat saji. Mengenai alasan keterlambatan pihak Batavia Airlines tidak memberitahukan kepada saya

---

<sup>5</sup> Deta Permatasari, wawancara, penumpang Batavia Airlines

Dari keterangan di atas kita dapat melihat adanya keterlambatan dalam kewajiban memberikan makanan kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Untuk mencocokkan informasi maka penulis juga telah mewawancarai koordinator airport Batavia Airlines :<sup>6</sup>

Kami kadang mengalami kesulitan dalam menyediakan makanan sebagai wujud kewajiban kami. Tapi mau bagaimana lagi, kami juga harus menjaga standar makanan yang akan kami berikan kepada penumpang sedangkan kita tahu disekitar bandara tidak ada restoran yang mempunyai standar tinggi, oleh karena itu kami harus memesan restoran yang jaraknya cukup jauh dari bandara dengan resiko makanan juga akan lebih lama datangnya. Pihak kami juga tidak bisa memilah-milah tempat penjual makanan yang akan kami berikan, karena kami pernah diprotes oleh penumpang yang kebetulan ternyata seorang vegetarian sedangkan kami sudah melakukan kerjasama dengan pihak penyedia jasa makanan agar selalu memberikan makanan yang sama kepada semua penumpang.

Dari wawancara di atas dapat kita lihat bahwa pihak Batavia Airlines mengalami kesulitan dalam mendapatkan makanan yang sesuai dengan standar yang sudah mereka tetapkan. Itu merupakan salah satu penghalang bagi pihak Batavia Airlines untuk melakukan kewajibannya. Sedangkan untuk permasalahan pengalihan penerbangan juga ada syarat-syarat yang harus dilihat terlebih dahulu oleh pihak Batavia Airlines, seperti hasil wawancara terhadap kepala perwakilan Batavia Airlines kota Malang :<sup>7</sup>

Untuk permasalahan *endorse* / pengalihan penumpang ke pesawat lain dengan jadwal terdekat biasanya kami melihat identitas penumpang terlebih dahulu dan jenis tiket penerbangan apa yang sudah mereka beli. Kami harus mengutamakan penumpang yang ternyata sedang melakukan penerbangan *connecting* setelah itu kami akan melihat jenis tiket mereka, apabila mereka membeli jenis tiket *eco premium* maka merekalah yang akan kami utamakan. Yang terakhir adalah mengenai asal, apabila penumpang merupakan bukan penduduk lokal dan tidak mempunyai tempat tinggal maka merekalah yang kami utamakan. Tentu saja pengalihan penerbangan ini harus di ajukan terlebih dahulu kepada petugas kami agar kami bisa mengurus hal tersebut.

<sup>6</sup> Rika Srinanda, wawancara, koordinator airport

<sup>7</sup> Hazza Ibnu Rasyad,S.S. wawancara, Kepala Perwakilan Batavia Airlines kota Malang

Penulis juga melakukan wawancara terhadap penumpang Batavia Airlines yang menanggapi masalah *endorse* / pengalihan penerbangan., Ranti Adelina Laura Siagian :<sup>8</sup>

Menurut saya pemilihan penumpang penerbangan dalam masalah pengalihan penerbangan sudah tepat. Meskipun ada penumpang yang tentu saja akan merasa kecewa apabila tidak bisa melakukan pengalihan penerbangan seperti yang lainnya, akan tetapi itu sesuai dengan jenis tiket dan kepentingan masing-masing penumpang. Saya bisa memaklumi hal tersebut karena hal itu wajar dalam dunia bisnis.

Dari wawancara tersebut kita dapat mengetahui bahwa penumpang bisa memaklumi keadaan tersebut,. Hal ini disebabkan karena pihak Batavia Airlines juga sudah memberikan keterangan dan penjelasan kepada pihak yang ingin melakukan pengalihan penerbangan. Pihak Batavia juga akan memberikan kompensasi lebih kepada para penumpang yang telah menunggu selama lebih dari 4 jam sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

#### **F. Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Isi Pasal 36 Huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara Oleh Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh.**

Dari penelitian dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa narasumber yang berkepentingan dalam hal keterlambatan penerbangan, maka penulis mendapatkan beberapa hal yang bisa menjadi penghambat dalam melaksanakan ketentuan dari Pasal 36 Huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara di Bandara Abdurrahman Saleh. Tidak hanya bagi pihak

---

<sup>8</sup> Ranti Adelina Laura Siagian, wawancara, penumpang Batavia Airlines

Batavia Airlines tetapi juga pihak maskapai lainnya yang beroperasi di bandara Abdurrahman Saleh. Berikut beberapa hambatan yang penulis temukan :

a) Infrastruktur Bandara

Infrastruktur bandara Abdurrahman Saleh bisa dikatakan sangat minim untuk mengurangi terjadinya keterlambatan penerbangan maupun kenyamanan penumpang. Pertama, Kita bisa melihat di dalam ruang tunggu penumpang tidak ada monitor / LCD yang biasanya terdapat di bandara-bandara besar dimana monitor tersebut menampilkan jadwal penerbangan sudah sesuai jadwal atau mengalami keterlambatan. Kedua, Bandara Abdurrahman Saleh juga tidak mempunyai hanggar maupun *Home Base* bagi pihak maskapai agar bisa menempatkan pesawat cadangannya di bandara Abdurrahman Saleh. Hal itu tentu saja sangat berarti bagi pihak maskapai apabila terjadi kerusakan pesawat yang cukup parah sehingga pergantian pesawat bisa dilakukan dengan cepat dan penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama. Ketiga, Bandara Abdurrahman Saleh juga tidak mempunyai gudang *sparepart* yang diperlukan untuk para teknisi pesawat, sehingga sering terjadi keterlambatan yang cukup lama karena teknisi harus mengambil *sparepart* yang dibutuhkan ke Bandara Juanda. Keempat, Bandara Abdurrahman Saleh belum mempunyai *instrument landing* / lampu pendaratan yang biasanya dipakai sebagai tanda pendaratan bagi pesawat yang ingin melakukan penerbangan di malam hari. Ini tentu saja menjadi hambatan bagi maskapai penerbangan yang mempunyai jadwal penerbangan di sore hari dan mengalami keterlambatan sampai berjam-jam. Konsekuensinya pihak maskapai

tersebut harus menunda penerbangan samapai esok hari atau mengalihkan penerbangan ke Bandara Juanda, tentu saja hal itu sangat merugikan pihak penumpang. Hal itu sangat dimaklumi karena Banadara Abdurrahman Saleh baru 4 bulan dikelola secara umum karena sebelumnya dikelola oleh pihak Angkatan Udara, bahkan struktur organisasi dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan yang merupakan pengelola bandara Bandara Abdurrahman Saleh sangat kekurangan staff, dimana satu jabatan structural hanya diisi satu orang tidak ada wakil maupun anggota.

b) Isi penulisan tiket

Di dalam penulisan isi tiket tidak diatur mengenai kewajiban maskapai penerbangan untuk memberikan kompensasi kepada penumpang apabila mengalami keterlambatan. Tentu saja bagi penumpang yang tidak mengetahui soal peraturan tersebut akan tidak tahu hak apa yang sudah dimilikinya apabila terjadi keterlambatan penrbangan. Di dalam UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan maupun Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara belum ada aturan yang menyebutkan bahwa penulisan isi tiket harus disertai peraturan mengenai keterlambatan tersebut. Bahkan saat ini tiket bisa hanya berupa selemba kertas yang berisikan identitas penumpang rute penerbangan dank ode *booking* tiket, tidak jarang kita hanya perlu menyebutkan kode *booking* ketika hendak melakukan *check in* tanpa perlu membawa tiket.

c) Kondisi Pesawat

Kondisi pesawat sangatlah penting bagi maskapai penerbangan apabila ingin melakukan suatu penerbangan, baik itu kondisi mesin pesawat maupun hal teknis lainnya. Akan tetapi satu hal yang juga sangat penting ialah umur pesawat itu sendiri. Banyak maskapai penerbangan yang memiliki umur pesawat di atas 20 tahun. Hal itulah yang sering menjadi halangan bagi maskapai untuk bisa melakukan penerbangan tepat waktu karena semakin tua umur pesawat maka perawatan pesawat juga akan semakin lama.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai implementasi sanksi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara terkait terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Implementasi sanksi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang dilakukan oleh pihak Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh kepada para penumpangnya dirasa penulis sudah cukup baik, akan tetapi yang menjadi permasalahan ialah waktu pemberian kompensasi kepada para penumpang tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis banyak penumpang yang tidak tahu hak-hak apa saja yang mereka miliki pada jangka waktu keterlambatan mereka. Biasanya mereka sudah cukup puas apabila mereka diberikan kompensasi berupa makanan kecil padahal mereka seharusnya bisa mendapatkan yang lebih dari itu. Kejadian ini tidak lepas dari ketidaktahuan para penumpang mengenai peraturan yang mengatur hal tersebut. Ketidaktahuan akan haknya sebagai penumpang ini biasanya dipengaruhi oleh sikap pengguna jasa yang biasanya meremehkan masalah keterlambatan tanpa tahu penyebab dari keterlambatan penerbangan itu sendiri. Selain itu pihak maskapai penerbangan seharusnya memberitahukan kepada para penumpang yang menunggu di ruang tunggu mengenai apa yang menjadi penyebab keterlambatan secara jelas, karena hal itu

tidak hanya memberikan informasi yang bisa memuaskan para penumpang saja tetapi juga bisa memudahkan mengenai kewajiban memberikan kompensasi kepada para penumpang, karena di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara maupun Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan hanya ketika faktor teknis / internal yang menjadi penyebab penerbangan pihak pengangkut angkutan udara diwajibkan member kompensasi kepada para penumpangnya.

2. Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan langsung mendatangi Bandara Abdurrahman Saleh penulis dapat melihat adanya hambatan-hambatan yang terjadi kepada maskapai penerbangan yang melakukan kegiatan penerbangan di sana. Selain faktor teknis / internal yang menjadi penyebab suatu keterlambatan penerbangan ternyata faktor infrastruktur bandara juga menjadi perhatian khusus bagi penulis karena masih banyak fasilitas-salitas yang belum di miliki oleh bandara Abdurrahman Saleh. Apalagi tidak adanya hangar / tempat penyimpanan pesawat membuat maskapai penerbangan yang hanya mempunyai penerbangan satu kali dengan tujuan Malang akan menjadi faktor penting akan terjadinya ketepatan waktu jadwal penerbangan. Batavia Airlines salah satu maskapai yang mengalami hal tersebut, karena tidak mempunyai pesawat cadangan yang *standby* di bandara Abdurrahman Saleh maka ketepatan jadwal penerbangan mereka akan sangat tergantung dari kedatangan pesawat mereka dari Jakarta yang berangkat dengan tujuan Malang. Apabila dari dari Jakarta sudah mengalami keterlambatan maka otomatis penerbangan dari Malang juga akan mengalami keterlambatan.

## B. Saran

Setelah melakukan penelitian secara yuridis empiris mengenai implementasi sanksi pasal 36 huruf a dan b Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara terkait terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan yang di alami maskapai Batavia Airlines di Bandara Abdurrahman Saleh dan berdasar kesimpulan yang telah diambil maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Keterlambatan penerbangan yang terjadi sebaiknya diikuti juga dengan pemberitahuan maskapai penerbangan kepada penumpang mengenai faktor penyebab terjadinya keterlambatan tersebut. Pemberitahuan bisa dilakukan melalui *announcer* maupun secara personal kepada penumpang.. Hal ini juga bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang sehingga para penumpang bisa mengetahui secara jelas apa yang terjadi. Masalah penulisan di dalam tiket pesawat mengenai peraturan yang mengatur tentang kewajiban pihak pengangkut angkutan udara untuk memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan sebaiknya juga harus segera dilakukan.
2. Infrastruktur bandara menjadi elemen penting bagi suatu kegiatan penerbangan. Oleh karena itu sudah seharusnya pihak pengelola Bandara Abdurrahman Saleh yaitu pihak provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan membuat infrastruktur yang lengkap dan memadai. Dengan infrastruktur yang lengkap dan memadai tentu saja membuat kinerja semua pihak yang melakukan kegiatan di bandara akan bekerja secara maksimal.

3. Sosialisai kompensasi yang harus diberikan pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan seharusnya dilakukan secara terus menerus. Penulis berpendapat bahwa sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan No.25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara terlalu sedikit apabila dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengenai kompensasi keterlambatan. Ada baiknya pemerintah membuat peraturan agar disetiap tiket pesawat dicantumkan peraturan mengenai hak apa saja yang mereka dapatkan apabila terjadi keterlambatan.
4. Pemerintah seharusnya membuat peraturan yang ketat mengenai kelayakan dari sebuah pesawat. Karena kelayakan sebuah pesawat akan menentukan kualitas penerbangan baik dari segi kenyamanan maupun ketepatan waktu. Kelonggaran pemerintah mengenai hal ini bisa kita lihat yang pada tahun 2011 kemarin pesawat-pesawat Indonesia dilarang terbang ke seluruh daerah Eropa dan sebagian wilayah Amerika. Dengan memperketat kelayakan pesawat terbang maka kualitas penerbangan Indonesia juga otomatis akan meningkat.
5. Dengan banyaknya keterlambatan yang dialami pengguna jasa penerbangan seharusnya mereka lebih berani dan memperhatikan keterlambatan yang sudah terjadi. Karena dengan berani bertanya dan memperhatikan mengenai keterlambatan penerbangan mereka juga dapat menuntut kompensasi keterlambatan penerbangan tanpa harus menunggu reaksi dari pihak maskapai penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Penerbit Citra Aditya Bhakti)
- Abdulkadir Muhammad, 2007, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia*, dalam
- Ahmad M. Ramli, "Naskah Akademik Pemanfaatan teknologi Informasi ,center of cyber law studies Fakultas Hukum Unpad", Ditjen Postel ,2001,
- AZ.Nasution, "*Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*", Diadit Media, Jakarta, 2001Bakti
- Dardji Darmodihardjo, "*Pokok-Pokok Filsafat Hukum*, Jakarta, 2006
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , Bab Pustaka ,Jakarta,1976
- H. Lili Rasjidi dan Ira Thania Rasjidi, "*Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007
- <http://www.dephub.go.id/read/berita/direktorat-jenderal-perhubungan-udara/2877>
- httpwww.dephub.go.idreadberitadirektorat-jenderal-perhubungan-udara6384 di unduh pada 2 januari 2012 pukul 18.00
- Janus sidabalok. "*Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*", Citra Aditya Bakti, 2006
- K. Martono, 2007, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*,(Jakarta: RajaGrafindo Persada)
- K. Martono, 2007, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*,(Jakarta: RajaGrafindo Persada)
- Lestari Ningrum, 2004, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*,Bandung: Citra Aditya
- Muchtarudin Siregar, 1978, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Managemen Pengangkutan*, (Jakarta:Lembaga)
- N H T Siahaan, "*Hukum Konsumen ( perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk )*", Panta Rei, Jakarta,2005
- perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi,(Yogyakarta:Penerbit Genta Press)
- Rustian Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi:Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*,(Jakarta: Ghalia

Rustian Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, (Jakarta: Ghalia)

Satjipto Rahardjo, 1986, *Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni

Shidarta, "*hukum perlindungan konsumen*", jakarta, Grasindo, 2000

Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta)

Sri Redjeki Hartono, *Pengangkutan Dan Hukum Pengangkutan Darat, Seksi Hukum Dagang* (Semarang: FH)

Sudikno Mertokusumo, 1996, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Jakarta: Liberty

Sution Usman Adji, Dkk, 1991, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, ( Jakarta: PT Rineka Cipta)

Taufik H. Simatumpang , "*Aspek Hukum Periklanan dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004,

Yan Pranadya Puspa , "*Kamus Hukum Edisi lengkap Belanda – Inggris*", Aneka, 2007

Yose Rizal Damuri, <http://www.tempointeraktif.com>, 2 januari 2012 pukul 17.00

