

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN BERBASIS BISNIS *HIGH PERFORMANCE*

Oleh
Endang Sutrisno, Dikha Anugrah
endangsutrisno94@gmail.com
dikhaanugrah44@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan penerbangan seringkali tidak dapat dilakukan baik dari pihak penumpang, maupun dari pihak maskapai penerbangan. Keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan disebabkan beberapa faktor alasan tertentu yaitu keterlambatan jadwal penerbangan yang mengakibatkan penumpang dirugikan dari segi waktu, dan tindakan ganti kerugian yang tersebut lama dan rumit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis konsekuensi hukum PT Angkasa Pura Bandara Husen Sastranegra Bandung berkaitan dengan keterlambatan jadwal penerbangan. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini paradigma *critical theory*, dengan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan *socio-legal*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung terkait keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai dengan mengembangkan struktur dan sistem tata kelola perusahaan yang baik, secara tegas mewajibkan pihak maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab hanya apabila terjadi keterlambatan, manajemen penginformasikan mengenai keterlambatan penerbangan, serta mengusulkan kepada Pemerintah agar maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia diwajibkan melakukan deposit sebagai jaminan. Sementara aspek hukum terkait keterlambatan jadwal penerbangan adalah penegakan perlindungan hak-hak konsumen melalui pemberian ganti rugi bagi pengguna jasa angkutan udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan.

Kata Kunci: Keterlambatan Penerbangan; Perlindungan Hukum Konsumen.

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan masyarakat khususnya dalam bidang pengangkutan telah maju dibandingkan era sebelumnya⁵⁴. Urgensi perkembangan kebutuhan transportasi dibuktikan dengan meningkatnya kebutuhan jasa angkutan, hal ini untuk mobilitas orang

⁵⁴Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000, hlm. 1

serta barang di dalam negeri, dari dan ke luar negeri. Di sisi lain, berperan sebagai pendorong, dan penggerak untuk pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah.

Angkutan udara saat ini merupakan pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau, terutama daerah-daerah terpencil dan pulau-pulau besar, baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang⁵⁵. Oleh karena itu penyelenggaraan penerbangan harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, selamat, aman, efektif dan efisien⁵⁶.

Berkembangnya industri di bidang angkutan udara dewasa ini berdampak pada semakin banyaknya maskapai penerbangan komersial (*airlines*) di Indonesia. Peningkatan maskapai penerbangan yang pesat ini berawal dari diratifikasinya *World Trade Organization/General Agreement on Tariffs and Trade Service (WTO/GATTs)* oleh Indonesia yang menyebabkan pemerintah Indonesia dilarang melakukan monopoli dibidang perusahaan jasa penerbangan. Hal tersebut berdampak kepada para pelaku usaha yang berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaan angkutan udara hingga pada tahun 2007 terdapat sekitar dua puluh maskapai domestik baik berjadwal maupun tidak berjadwal yang telah berdiri⁵⁷.

Norma hukum yang berlaku adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa tatanan didalamnyamendefinisikan angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Dan maskapai penerbangan merupakan salah satu angkutan udara niaga tersebut.

⁵⁵ E.Syaifullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 1.

⁵⁶ E. Syaifullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan terhadap Penumpang menurut hukum udaraIndonesia*. *Jurnal Hukum Bisnis* Volume 25.2006, hlm 5

⁵⁷Ibid.,hlm. 5

Para pihak dalam kaitannya dengan kegiatan penerbangan yaitu penumpang dan maskapai penerbangan, yang dikonstruksikan melalui perjanjian pengangkutan. Hak dan kewajiban yang dimunculkan bahwa pihak penumpang berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan pihak maskapai penerbangan berkewajiban mengantarkan penumpang dengan selamat ke tempat tujuan yang telah disepakati. Ada hubungan hukum bersifat keperdataan yang di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pihak pengangkut dan pihak pengguna jasa atau penumpang dituangkan dalam dokumen perjanjian pengangkutan, yang harus memenuhi syarat-syarat Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dokumen yang harus dibuktikan dalam perjanjian ini berbentuk tiket pesawat merupakan dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang jasa penerbangan dengan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Berdasarkan teori mengenai kesepakatan kehendak dan dasar mengikatnya, yaitu teori penawaran dan penerimaan, prinsip suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan (*acceptance*) oleh pihak lain⁵⁸.

Fakta sosial yang terjadi dalam pelaksanaan penerbangan seringkali tidak dapat dilakukan dengan baik oleh pihak maskapai penerbangan, salah satunya adalah kondisi pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan merupakan salah satu bentuk keterlambatan angkutan udara selain dari keterlambatan jadwal penerbangan dan tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara. Berdasarkan Pasal 2 huruf e Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab

⁵⁸ Sukarmi, *Cyber Law : Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung, 2008, hlm. 33.

Pengangkut Angkutan Udara mengatur bahwa pengangkut yang mengoperasikan angkutanudara wajib bertanggungjawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutanudara.

Realitas sosial yang dapat dideskripsikan dalam praktik kegiatan pengangkutan udara sering kalipengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar, bahkan dapat mengarah kepada *wanprestasi*. Bentuk *wanprestasi* yang dilakukan oleh pengangkut di antaranya tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan pada penumpang, memberikan pelayanan atau *service* yang kurang memuaskan, terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan atau *delay*, pembatalan penerbangan atau *cancel*.

Masalah keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapaipenerbangan sebelumnya juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, dalam Pasal 36 maskapai penerbangandiwajibkan untuk memberikan sejumlah ganti rugi baik berupa minuman, makanan, ataudialihkan pada penerbangan berikutnya aiau dipindahkan pada maskapaipenerbangan lainnya.

Selanjutnya, dalam PerMenHub 77 Tahun/2011 Pasal 10 dan Pasal 12, maskapai penerbangandiwajibkan untuk memberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000 (tiga ratus riburupiah) kepada penumpang jika terjadi keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam. Aturan ini, juga mewajibkan kepada pihak maskapai penerbangan untukmengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang jikadilakukan pembatalan penerbangan yang pembatalannya diberitahukan kepadapenumpang paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan penerbangan.

Aturan terkait ganti rugi kepada penumpang yang mengalamiketerlambatan pengangkutan akibat kesalahan maskapai penerbangan padakenyataannya cenderung rumit dan mempersulit penumpang. Keluhan terhadappenundaan penerbangaan, pelayanan jika

terjadi penundaan penerbangan, serta pengembalian uang tiket jika terjadi pembatalan penerbangan seringkali dialami oleh penumpang.

Keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan disebabkan beberapa faktor alasan tertentu sehingga maskapai tersebut tidak dapat mengoperasikan penerbangan seperti yang sudah dijadwalkan. Salah satu alasan maskapai penerbangan tidak dapat melaksanakan penerbangan adalah faktor yang berada di luar kendali manusia atau *force majeure* seperti cuaca buruk atau rusaknya sistem pesawat atau dengan kata lain karena alasan teknis, pesawat tersebut tidak dapat terbang sebagaimana yang sudah dijadwalkan sebelumnya. Apabila keterlambatan jadwal penerbangan yang terjadi akibat cuaca buruk dan alasan teknis, pengangkut atau maskapai penerbangan tidak diberikan kewajiban untuk bertanggung jawab atau memberikan ganti kerugian kepada penumpangnya. Selain itu, faktor niaga yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan dari maskapai penerbangan adalah karena proses *boarding* yang bermasalah dan karena kelebihan penumpang akibat *overbooking*.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah PT Angkasa Pura II Bandara Husein Sastranegara Bandung memiliki solusi untuk maskapai apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan?
2. Bagaimanakah konsekuensi yuridis PT Angkasa Pura Bandara Husen Sastranegara Bandung berkaitan dengan keterlambatan jadwal penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis solusi PT Angkasa Pura II Bandara Husein Sastranegara Bandung atas keterlambatan jadwal penerbangan.
2. Penelitian ini-pun diharapkan mampu untuk menelaah konsekuensi yuridis PT Angkasa Pura Bandara Husen Sastranegara Bandung berkaitan dengan keterlambatan jadwal penerbangan.

D. Tinjauan Pustaka

D.1. Pemahaman Konsep Perlindungan Hukum dalam Konteks Konsumen

Menurut Lawrence M. Friedman sebagai suatu sistem atau subsistem dari sistem kemasyarakatan maka hukum mencakup struktur hukum (*structure*), substansi hukum (*substance*), dan budaya hukum (*legal culture*)⁵⁹. Struktur mencakup wadah ataupun bentuk dari sistem tersebut seperti mencakup tatanan lembaga-lembaga formal, hubungan antara lembaga-lembaga tersebut, hak-hak dan kewajiban-kewajibannya.

Substansi mencakup isi norma-norma hukum beserta perumusannya maupun cara menegakkannya yang berlaku bagi pelaksanaan hukum maupun pencari keadilan. Budaya hukum pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi-konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dituruti) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari)⁶⁰.

Sedangkan apabila penegakan hukum sebagai suatu proses akan melibatkan berbagai macam komponen yang saling berhubungan, dan bahkan ada yang memiliki tingkat ketergantungan yang cukup erat. Akibatnya, ketiadaan salah satu komponen dapat menyebabkan *insufficient* maupun *useless* sehingga tujuan hukum yang dicita-citakan itu sulit terwujud. Komponen-komponen tersebut meliputi *personel, information, budget, facilities, substantive law, procedural law, decision rules, dan decision habits*⁶¹.

Dalam Undang-Undang Nomor I Tahun 2009 Tentang Penerbangan diatur pula sistem informasi penerbangan melalui jaringan informasi yang efektif, efisien, dan terpadu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan penerbangan secara optimal, diatur peran serta masyarakat dengan prinsip keterbukaan dan kemitraan.

⁵⁹ Lawrence Friedman, *America Law An Introduction*, diterjemahkan oleh Wisnu Basuki, PT Tatanusa, Jakarta, 1984, hlm. 24

⁶⁰ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 60.

⁶¹ Esmi Warassih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, PT Suryandaru Utama, Semarang, 2005, hlm. 65.

Selanjutnya pengaturan mengenai penerbangan khususnya terkait penyelenggaraan angkutan udara, pemerintah telah menerbitkan PerMenHub 25/2008 untuk mengatur secara umum mengenai angkutan udara niaga di Indonesia. Sedangkan dalam PerMenHub 77/2011, pemerintah mengatur mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan kepada penumpang. Ketiga regulasi tersebut merupakan aturan terkait tanggung jawab maskapai penerbangan yang sampai saat ini masih berlaku di Indonesia.

Dalam arti luas, lingkup perlindungan hukum tidak saja diberikan kepada subjek hukum, akan tetapi dapat juga diberikan kepada lingkungan dan alam semesta beserta seluruh isinya. Pada hakekatnya perlindungan hukum adalah suatu perbuatan hal melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi⁶².

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat dan pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum dalam negara hukum dengan berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku di negara tersebut guna mencegah terjadinya kesewenang-wenangan. Perlindungan hukum itu pada umumnya berbentuk suatu peraturan tertulis, sehingga sifatnya lebih mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya⁶³.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Tujuannya untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul⁶⁴.

⁶² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1991, hlm.38.

⁶³ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.121.

⁶⁴ Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2003, hlm. 21

Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen maka lahirlah istilah perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah suatu istilah yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri⁶⁵.

Jadi perlindungan konsumen berfungsi untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan. Keadaan seimbang tersebut, lebih menerbitkan dan mensesuaikan keselarasan materil, tidak sekedar formil, dan dalam kehidupan manusia Indonesia seutuhnya sebagaimana dikehendaki oleh falsafah Bangsa dan Negara Indonesia⁶⁶.

M.J. Leder berkomentar mengenai hukum konsumen yaitu *In a sense there is no such creature as consumer law*⁶⁷. Sekalipun demikian, secara umum sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu seperti yang dinyatakan oleh Lowe yakni: *rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited*. Hal ini disebabkan posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat⁶⁸. Pada dasarnya makna Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen, dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Sementara ada sebagian yang menyebutkan Hukum Perlindungan Konsumen bagian dari perlindungan konsumen yang luas.

Az Nasution⁶⁹ mengakui bahwa asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang baik tertulis maupun tidak tertulis. Ia menyebutkan, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum

⁶⁵ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm.1.

⁶⁶ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm.16.

⁶⁷ M.J.Leder, *Customer Law*, Plymouth: Macdonald and Evans dalam Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.7.

⁶⁸ Ibid dalam R.Lowe, *Commercial Law*. Ed. 6, London :Sweet & Maxwell, 1983.

⁶⁹ Loc.Cit.

pidana, hukum administrasi negara, dan hukum internasional terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen. Adapun yang masih belum jelas dari pernyataan AzNasution berkaitan dengan kaidah-kaidah hukum perlindungan konsumen yang senantiasa bersifat mengatur⁷⁰. Penjelasan mengenai kaidah dalam hukum perlindungan konsumen dapat dilihat ketentuan Pasal 383 KUHP berikut ini :

Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli : (1) karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk pembeli, (2) mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat.

Asas hukum perlindungan konsumen termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.” Artinya, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

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

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacupada filosofi

⁷⁰Loc.Cit.

pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesiaseutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia⁷¹.

D.2. Konsep Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertiannya sendiri itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut⁷².

Di Indonesia, terminologi “konsumen” dalam pemaknaan untuk konteks yuridis formal ada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ketentuan tersebut mengatur, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam ranah historis sebelum lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang diberlakukan Pemerintah mulai tanggal 20 april 2000, ditemukan praktis hanya sedikit pengertian normatif yang secara tegas menyebutkan tentang konsumen dalam hukum positif Indonesia. Sekalipun bila kita menengok kembali kepada regulasi Garis-Garis Besar Haluan Negara (Ketetapan MPR No. II/MPR/1993) menyebutkan terminologi konsumen, hanya menjelaskan dalam kebutuhan untuk menjelaskan mengenai sasaran bidang perdagangan, hal ini menyebutkan penjelasan lebih lanjut dalam regulasi tersebut.

Ditemukan pula dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dari Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000, ketentuan ini memuat pemaknaan tentang konsumen yaitu setiap pemakai dan pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.

⁷¹ Ahmadi Miru - Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.26.

⁷² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 21

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas- asas dan kaidah- kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang- undangan, baik undangundang maupun peraturan perundang- undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen⁷³.

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (kooper). Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab-Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen lebih jelas dan lebih luas daripada pembeli. Hondius (Pakar masalah Konsumen di Belanda) menyimpulkan, bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa. Jasa adalah “Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”⁷⁴.

Adapun di dalam perlindungan konsumen adanya suatu prinsip – prinsip, prinsip tentang tanggung merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus - kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati – hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak- pihak yang terkait⁷⁵. Pengertian Konsumen di Amerika Serikat dan MEE, kata “Konsumen” yang berasal dari consumer sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga

⁷³ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan. Tanggung Jawab Mutlak*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm.34.

⁷⁴ Nurmandjito, dalam Husni Syawali - Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Madju, Bandung, 2000, hlm.18.

⁷⁵ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59.

korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai⁷⁶.

Kesimpulannya bahwa konsumen sebagai pihak yang memakai, membeli, menikmati, menggunakan barang dan /atau jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya. Merujuk kepada ketentuan norma hukum Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memahaminya sebagai Konsumen Akhir dan Konsumen Antara. Jadi Konsumen Akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen Antara adalah Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan pengertian konsumen sebagai Konsumen Akhir yang disebutnya sebagai Konsumen.

Az.Nasution kemudian mengklasifikasikan pengertian Konsumen menjadi tiga bagian , yaitu⁷⁷:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;
3. Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah

⁷⁶ Agus Brotosusilo, *Aspek-Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, YLKI-USAID, Tahun 2000, hlm.46.

⁷⁷AZ.Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, dalam www.pemantauperadilan.com.diakses pada tanggal 22 Maret 2017.

yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh 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 dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Sebagaimana disampaikan Munir Fuadi, kehadiran suatu kaedah hukum (*legal procept*), aturan hukum (*regulajuris*), alat hukum (*remedium juris*) dan ketegakan hukum (*law enforcement*) yang menetap adalah dambaan masyarakat Indonesia sekarang, sehingga para konsumen, produsen, bahkan segenap masyarakat akan memetik hasilnya⁷⁸.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya⁷⁹.

Menurut Satjipto Rahardjo⁸⁰ asas hukum merupakan jantung dari peraturan-peraturan hukum dan merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Adapun asas perlindungan konsumen antara lain:

⁷⁸Munir Fuadi, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm.184.

⁷⁹Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm.40-41.

⁸⁰ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm.7.

1. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Di antara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan, di mana menurut Friedman yang dikutip oleh Peter Mahmud⁸¹ menyebutkan bahwa *“in terms of law, justice will be judge as how law treats people and how it distributes its benefits and cost”*, dan dalam hubungan ini Friedman juga menyatakan bahwa *“every function of law, general or specific, is allocative”*.

Hak konsumen di Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁸¹ Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm.14.

- 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 dan 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.

Lawan dari hak adalah kewajiban. Mengenai kewajiban konsumen dijelaskan

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.

Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak pelaku usaha

adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketentuan norma hukum yang mengatur masalah konsumen berupaya untuk menjamin keberadaan kepastian hukum untuk konsumen, pada sisi lain perlindungan konsumen tersebut tidak pula merugikan produsen, tetapi disebabkan oleh karena kedudukan konsumen yang lemah Pemerintah melakukan upaya-upaya untuk memberikan perlindungan melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan Pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap penegakan hukum peraturan perundang-undangan tersebut.

Tujuan Perlindungan Konsumen, sebagaimana termaksud dalam ketentuan Pasal

3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau 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 dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ahmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus⁸², demikian pula bila dilakukan analisis menyangkut substansi ketentuan muatan norma hukum Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum. Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen jika dibuat pengelompokan kedalam tiga tujuan hukum secara umum, bahwa tujuan hukum untuk *mendapatkan keadilan* terlihat dalam rumusan *huruf c* dan *huruf e*. Selanjutnya tujuan untuk *memberikan kemanfaatan* dapat terlihat dalam rumusan *huruf a* dan *huruf b*, termasuk juga dalam *huruf c* dan *huruf d* serta *huruf f*. Berikutnya yang terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk *kepastian hukum* terlihat dalam rumusan *huruf d*.

Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak alasannya, karena rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda. Tidak ditemukan tujuan yang memenuhi *ketiga tujuan hukum (umum) sekaligus* tujuan tersebut hanya dapat tercapai secara maksimal jika didukung oleh keseluruhan subsistem perlindungan yang diatur dalam undang-undang ini tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.

Unsur masyarakat menyangkut aspek kesadaran hukum serta kepatuhan hukum yang dapat menentukan efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dikemukakan oleh Achmad Ali bahwa kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundang-undangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan⁸³. Adapun beberapa aspek perlindungan konsumen pada penerbangan adalah⁸⁴:

1. Aspek Keselamatan Penerbangan

Tujuan utama kegiatan penerbangan komersil adalah keselamatan penerbangan. Aspek ini berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap

⁸² Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, hlm.95.

⁸³ Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta, 1998, hlm.191

⁸⁴ Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Alumni, Bandung, 1984, hlm.163-164; hlm.195 & hlm.201.

penggunaan jasa transportasi udara. Dalam konteks ini, maka semua perusahaan penerbangan wajib untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang dapat mencelakakan penumpangnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan penerbangan komersil dituntut untuk menyediakan armada pesawatnya yang handal dan dalam keadaan layak terbang. Keselamatan penerbangan berkaitan erat dengan fisik pesawat terbang serta aspek pemeliharaan sehingga terpenuhi persyaratan teknik penerbangan.

Selain itu, aspek keselamatan penerbangan juga berkenaan erat dengan faktor sumber daya manusia yang terlibat dalam penerbangan. Keselamatan penerbangan merupakan hasil keseluruhan dari berbagai kombinasi faktor yaitu faktor pesawat udara, personil, sarana penerbangan, operasi penerbangan dan badan-badan pengatur penerbangan.

2. Aspek Keamanan Penerbangan.

Secara fisik aspek keamanan merupakan suatu aspek yang paling terasa oleh konsumen pengguna jasa angkutan udara disamping aspek kecelakaan pesawat udara.” Keamanan penerbangan maksudnya adalah aman dari berbagai gangguan, baik secara teknis maupun gangguan dari perampokan perampasan dan serangan teroris. Dalam aspek keamanan ini perusahaan penerbangan wajib menjamin keamanan selama melakukan penerbangan.

3. Aspek Kenyamanan Selama Penerbangan

Dalam aspek kenyamanan dalam penerbangan, terkandung makna bahwa keseimbangan hak dan kewajiban di antara para pihak baik pengangkut maupun penumpang.

4. Aspek Pengajuan Klaim

Dalam kegiatan penerbangan seringkali terjadi risiko kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan perlindungan konsumen bagi penumpang yaitu adanya prosedur penyelesaian klaim yang mudah, cepat, dan memuaskan. Prosedur yang mudah berarti bahwa penumpang atau ahli warisnya yang sudah jelas haknya tidak perlu menempuh prosedur yang berbelit dan rumit dalam merealisasikan hak-haknya.

Sedangkan prosedur yang murah berarti para penumpang atau ahli waris yang mengalami kecelakaan tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya yang mahal untuk menyelesaikan ganti rugi. Penyelesaian sengketa yang cepat mengandung makna bahwa prosedurnya tidak memakan waktu yang lama. Dalam kaitan ini, menggunakan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan memakan waktu lama .

5. Aspek Perlindungan Melalui Asuransi

Pada umumnya perusahaan penerbangan mengasuransikan dirinya terhadap risiko-risiko yang kemungkinan akan timbul dalam penyelenggaraan kegiatan penerbangan dengan mengasuransikan risiko tanggung jawab terhadap penumpang. Di samping asuransi yang ditutup oleh perusahaan penerbangan tersebut, di Indonesia dikenal juga Asuransi Jiwa Jasa Raharja. Dalam asuransi

ini, yang membayar adalah penumpang sendiri sedangkan perusahaan penerbangan hanyalah bertindak sebagai pemungut saja .

Dalam ketentuan hukum yang berlaku menyangkut perlindungan konsumen telah ditegaskan adanya penerapan sanksi administratif ataupun sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawab sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan kepada pengaturan Pasal 45 Ayat(1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Berikutnya, dalam Pasal 45 Ayat(1) Undang-Undang Perlindungan Konsumentelah memberikan pengaturan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (dengan menggunakan ketentuan Hukum Acara Perdata) atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian adalah suatu persetujuan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam definisi di atas, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yakni persetujuan antara para pihak satu dengan pihak lainnya⁸⁵. Perjanjian di sini dapat dikatakan sebagai Undang-undang yang merupakan ketentuan di luar UUPK, sebab ketentuan dalam KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai kebebasan berkontrak yang berarti setiap orang bebas membuat perjanjian apapun baik yang diatur secara khusus dalam KUHPerdata maupun yang belum diatur dalam KUHPerdata ataupun peraturan lainnya. Hal ini berarti bahwa masyarakat selain bebas membuat perjanjian apapun, mereka pada umumnya diperbolehkan untuk mengesampingkan

⁸⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1998, hlm.7.

atau tidak mengesampingkan peraturan-peraturan yang terdapat dalam bagian khusus buku III KUHPerdara⁸⁶.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain⁸⁷.

D.3. Para Pihak yang terlibat dalam Penerbangan:

a. Penumpang

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Ordonasi Pengangkutan Udara maupun Konvensi Warsawa tidak memberikan definisi tentang “penumpang”. Namun, beberapa upaya untuk memperbaiki Perjanjian Warsawa antara lain dengan dibuatnya *Draft Convention* 1950, yang membuat definisi sebagai berikut : “Penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam suatu pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian pengangkutan”⁸⁸. Berdasarkan pemahaman tersebut, yang dapat dikategorikan sebagai penumpang tidak mencakup orang-orang yang ada hubungan kerja dengan pengangkut udara, yang diangkut karena tugas mereka. Namun dalam *Draft Convention 1964*, penumpang dimaknai penumpang, adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara kecuali awak pesawat (termasuk *cabin crew*), sedangkan pegawai pengangkut udara baik dalam tugas maupun tidak, dianggap sebagai penumpang. Meskipun tidak ada aturan yang menjelaskan secara pasti definisi dari penumpang, namun secara umum penumpang dapat

⁸⁶Ibid, hlm.23.

⁸⁷ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, dalam *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Madju, Bandung, 2000, hlm. 36.

⁸⁸R. Ali Rido - Achmad Gozali - H.M Antonio S. Santosa, 1984, *Hukum Dagang: tentang Aspek-Aspek Hukum dalam Asuransi Udara dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Remadja Karya, Jakarta, hlm.116.

dikategorikan sebagai konsumen, sehingga definisi dari penumpang juga dapat dilihat dari definisi konsumen itu sendiri.⁸⁹

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian konsumen dalam Pasal 2 setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Merujuk kepada pemahaman norma hukum tersebut yang dapat disebut sebagai penumpang hanyalah orang yang membeli jasa dari perusahaan penerbangan, sedangkan pilot dan awak pesawat lainnya masuk dalam kategori personel penerbangan.

b. Maskapai Penerbangan

Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa⁹⁰. Namun dapat pula didefinisikan bahwa perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk menengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), benda pos (*gmail*) dengan pesawat udara⁹¹. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan perusahaan penerbangan adalah, suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana

⁸⁹Martono, *Analisis dan Evaluasi Hukum tentang Status Hukum dan Tanggung Jawab Awak Pesawat Udara Sipil*. Jakarta, 2000, hlm.80.

⁹⁰ <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan/> (diakses, minggu 20 Agustus 2016).

⁹¹Ibid.

untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan bendaposis ketempat tujuan.

Berdasarkan tatanan hukum yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, memberikan definisi tentang perusahaan penerbangan dalam pasal 1 Ayat(20), yakni⁹²:

Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usahamilik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas ataukoperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untukdigunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau dengan memungutpembayaran. Hak dari pemakai jasa angkutan penumpang udara pada umumnya adalah:

1. Penumpang atau pemakai jasa angkutan dapat naik pesawat terbang atau udarasampai ke tujuan yang dikehendaki.
2. Penumpang atau ahli waris dapat menuntut ganti rugi apabila mendapatkerugianyang diakibatkan kecelakaan pesawat terbang dalam penerbangan, dankelalaian pengangkutan.

Hak dan kewajiban maskapai penerbangan sebagai salah satu pihakdalam perjanjian angkutan udara, penumpang memiliki kewajibansebagai berikut:

1. Membayar uang angkutan, kecuali ditentukan sebaliknya.
2. Mengindahkan petunjuk-petunjuk daripengangkut udara atau dari pegawai-pegawainya yang berwenang untuk itu.
3. Menunjukkan tiketnyakepada pegawai-pegawai pengangkut udara setiap saatapabila diminta.
4. Tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkut udara mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan udara yang disetujui.
5. Memberitahukan kepada pengangkut udara tentang barang-barang berbahayaatau barang-barang terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atausebagai bagasi tangan, termasuk pula barang-barang terlarang yang ada padadirinya.

Secara umum penumpang sebagai konsumen atas jasa, jugamemilikikewajiban, seperti yang terdapatdalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Membacaatau mengikuti petunjuk informasi pemakaiandan pemanfaatanbarang/jasa. Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan bagikonsumen itu sendiri.
2. Beritikad baikdalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa. Itikad baiksangat diperlukan ketika konsumen akan bertransaksi.

⁹²Loc.Cit.

3. Membayar sesuai dengannilai tukar yang disepakati. Konsumen perlu membayar barang dan jasa yang telah dibeli, tentunya dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum dan sengketa perlindungan konsumen secara patut.

E. Metodologi Penelitian

1. Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini paradigma *Critical theory*. Paradigma *critical* mengartikan ilmu sosial sebagai suatu proses yang secara kritis berusaha mengungkapkan “*the real structure*” dibalik ilusi, *false needs*, yang ditampakkan dunia materi dengan tujuan membantu membentuk kesadaran sosial agar memperbaiki dan mengubah kondisi kehidupan mereka⁹³. Paradigma *critical* untuk melihat fenomena-fenomena yang muncul akibat adanya keterlambatan jadwal penerbangan (*delay*) dan mengkaji implementasi peraturan yang mengatur keterlambatan jadwal penerbangan, untuk dikritisi sehingga dapat terbentuk kesadaran sosial untuk mengedepankan hak-hak konsumen yang dirugikan akibat adanya keterlambatan jadwal penerbangan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian kualitatif yang mengandung pengertian adanya upaya penggalian dan pemahaman pemaknaan terhadap apa yang terjadi pada berbagai individu atau kelompok, yang berasal dari persoalan sosial atau kemanusiaan⁹⁴. Penelitian ini menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konsumen sebagai akibat dari adanya keterlambatan jadwal penerbangan merupakan kajian utama penelitian kualitatif.

⁹³ Denzin Guba and Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, California, Sage Publication, Inc, 1997, page.171.

⁹⁴ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, Third Edition California: Sage Publication, Inc, 1997, page.27.

Peneliti memahami, dan mempelajari situasi, studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Peneliti*, mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan keterlambatan jadwal penerbangan, tanggung jawab maskapai dan tanggung jawab pihak Bandara Husein Sastranegara Bandung. Riset kualitatif memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa sepersis kenyataannya, yang berarti membuat pelbagai kejadiannya seperti merekat, dan melibatkan perspektif (*Peneliti*) yang partisipatif di dalam pelbagai kejadiannya, serta menggunakan penginduksian dalam menjelaskan gambaran fenomena yang diamatinya⁹⁵.

3. Pendekatan Penelitian

Socio-Legal research memberikan bobot lebih pada suatu penelitian, karena pembahasannya tidak hanya terbatas pada peraturan perundang-undangan saja namun lebih melihat pada aspek bekerjanya hukum dalam kehidupan bermasyarakat⁹⁶. Pendekatan *socio-legal* bermaksud melakukan penjelasan atas permasalahan yang diteliti dalam hubungannya hak-hak konsumen yang timbul, akibat adanya keterlambatan jadwal penerbangan yang menjadi tanggung jawab pihak maskapai atau pihak bandara, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang menjadi landasan hukum bagi pihak-pihak yang berkaitan. Penelitian ini didasari oleh pemahaman bahwa hukum tidak hanya dilihat sebagai suatu *entitas* normatif yang mandiri atau teoretik, melainkan dilihat sebagai bagian dari sistem sosial yang berkaitan dengan *variabel* sosial yang lain, sehingga diharapkan akan

⁹⁵ GE Gorman & Pater Clayton, *Qualitative Research for the Information Professional, a Practical Handbook, with Contribution from Marry Lynn Rice-Lively and Lyn Gorman*, London: Library Association Publishing, 1997, page.27.

⁹⁶ C. F. G Sunaryati Hanono, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Abad Akhir ke- 20*, Alumni, Bandung, 1994, hlm 142

ditemukan makna-makna yang tersembunyi dibalik obyek maupun subjek yang diteliti (hukum sebagai simbol)⁹⁷.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung, pemilihan lokasi didasarkan pertimbangan terkait persoalan keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai di bandara tersebut.

5. Instrumen Penelitian

Peneliti dalam penelitian kualitatif merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data. Hal ini dikarenakan keberadaan atau kehadirannya dalam objek penelitian merupakan suatu keharusan. Dalam penelitian kualitatif ini peran *peneliti* adalah sebagai perencana penelitian, sebagai pelaksana penelitian yang mengumpulkan data dengan cara mewawancarai pihak bandara, pihak maskapai penerbangan, dan pihak konsumen, selain itu data juga dikumpulkan dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hak-hak konsumen yang muncul sebagai akibat dari keterlambatan jadwal penerbangan yang menjadi tanggung jawab pihak bandara atau pihak maskapai penerbangan. *Peneliti* juga berperan sebagai peng analisis, penafsir data dan akhirnya sebagai pelapor hasil penelitian. Tanpa kehadiran *peneliti* maka data hasil penelitian yang didapatkan tidak dijamin keakuratannya.

6. Instrumen Pendukung

1.1 Wawancara

Wawancara atau interview yaitu cara pengumpulan data dan penelitian berkomunikasi langsung dengan obyek atau sampel⁹⁸. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang perlindungan konsumen terkait persoalan keterlambatan jadwal penerbangan di

⁹⁷Esmi Warrasih, *Metode Penelitian Bidang Humaniora dalam Penelitian Ilmu Sosial (dengan Orientasi Penelitian Bidang Hukum)*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2002, hlm.47.

⁹⁸ Kartini Kartono, *Pengantar Metode Riset dan Sosial*, Mandar Madju, Bandung, 1996, hlm.162.

Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur atau wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulannya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan terkait perlindungan konsumen atas keterlambatan jadwal penerbangan dan tanggung jawab pihak maskapai dan pihak bandara.

1.2. Informan Kunci

Dalam penelitian ini, menetapkan informan adalah dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan bantuan *key-informan*, dan *keyinforman* inilah yang akan berkembang sesuai petunjuknya. *Key informan* atau informan kunci disini dapat diartikan sebagai sampel/informan awal. Menurut Sanafiah Faisal⁹⁹ bahwa situasi sosial untuk sampel awal sangat disarankan suatu situasi sosial yang didalamnya menjadi semacam muara dari banyak *domain* lainnya. Selanjutnya dinyatakan, sampel sebagai sumber data atau sebagai informan awal sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang diteliti.
- c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya sendiri.

⁹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012, hlm.221.

- e. Mereka yang pada mulanya tergolong "cukup asing" dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

F. Hasil Penelitian / Analisis

F.1. Kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung Terkait Keterlambatan Jadwal Penerbangan oleh Maskapai

Keterlambatan penerbangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 adalah terjadinya perbedaan waktu antara keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan, yang dihitung yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Keterlambatan penerbangan yang dimaksud terdiri dari keterlambatan penerbangan, tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara dan pembatalan penerbangan.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Angkasa Pura II berupaya untuk mengembangkan struktur dan sistem tata kelola perusahaan yang baik dengan berpedoman kepada aspek-aspek hukum yang berlaku. Terkait dengan masalah keterlambatan jadwal penerbangan, Angkasa Pura II hingga saat ini masih mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

Upaya yang dilakukan adalah dengan mengacu pada Pasal 6 peraturan tersebut secara tegas mewajibkan pihak maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab hanya apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor manajemen airlines dan membebaskan maskapai penerbangan dari tanggung jawab atas ganti kerugian bilamana terjadi keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor lainnya.

Namun, penumpang yang telah melakukan pembayaran tiket tentunya berhak memiliki perlindungan secara hukum, khususnya dalam hal terjadi keterlambatan ataupun pembatalan penerbangan yang mungkin terjadi, khususnya apabila terjadi karena faktor dari

pihak maskapai penerbangan itu sendiri. Oleh karena itu, Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 memberikan dorongan kepada maskapai penerbangan untuk secara aktif menginformasikan mengenai keterlambatan ataupun kemungkinan keterlambatan sesegera mungkin kepada penumpang.

Penginformasian mengenai keterlambatan pesawat merupakan salah satu bentuk komunikasi antara pihak bandara atau maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha dengan penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan. Komunikasi yang terjadi diantara beberapa pihak merupakan suatu bentuk interaksi simbolis, yang menurut *Jerome Manis* dan *Bernard Meltzer* ada tujuh dasar dan proposisi dalam interaksi simbolik¹⁰⁰, yaitu:

1. Manusia memahami sesuatu dengan menandai makna pada pengalaman mereka;
2. Pemaknaan adalah belajar dari proses interaksi antara manusia;
3. Semua struktur dan institusi sosial dihasilkan oleh interaksi manusia dengan yang lainnya;
4. Perilaku individu tidak ditentukan dengan kejadian-kejadian yang telah terjadi, melainkan dengan kerelaan;
5. Pikiran terdiri dari ucapan yang tersembunyi, merefleksi interaksi satu sama lain;
6. Perilaku diciptakan atau dihasilkan dari interaksi kelompok sosial;
7. Seseorang tidak dapat memahami pengalaman manusia dengan mengamati perilaku yang tersembunyi.

*George Herbert Mead*¹⁰¹ menyatakan bahwa konsep komunikasi yang paling utama adalah masyarakat, pribadi dan pikiran, yang mana ketiganya merupakan aspek-aspek dari proses umum yang sama yaitu tindakan sosial. Sebuah tindakan sosial melibatkan suatu hubungan tiga bagian: gerakan awal dari sesosok individu, reaksi terhadap gerakan tersebut oleh pihak lain, dan hasil tindakan tersebut artinya, yang dirasakan atau yang dibayangkan

¹⁰⁰ Littlejohn, *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, USA, 1996, page 159-160.

¹⁰¹Ibid.

oleh kedua pihak.terkait dengan penginformasian keterlambatan penerbangan kepada konsumen merupakan gerakan awal dari pihak bandara atau maskapai penerbangan yang kemudian direspon oleh penumpang dan menimbulkan hasil tindakan berupa adanya kewajiban pemenuhan hak penumpang sebagai konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan informasi bahwa Bandara Husein Sastranegara terjadi pula persoalan keterlambatan penerbangan. Beberapa faktor yang menyebabkannya adalah:

1. Faktor teknis / *maintenance*, merupakan keterlambatan karena pesawat yang akan digunakan mengalami gangguan teknis sehingga membutuhkan waktu untuk perbaikan;
2. Faktor cuaca / alam, merupakan keterlambatan karena cuaca pada bandara keberangkatan, dalam perjalanan maupun bandara tujuan kurang mendukung untuk keselamatan penerbangan. Cuaca tersebut seperti hujan, kabut, asap yang menyebabkan jarak pandang minimal, sehingga operator penerbangan sengaja menunda penerbangan dengan alasan keselamatan;
3. Adanya kecelakaan / insiden pesawat udara baik pada bandara asal maupun tujuan sehingga otoritas bandara menutup sementara bandara untuk upaya pertolongan / evakuasi, maupun terjadi bencana alam yang tidak terduga sebelumnya;
4. Pergerakan lalu lintas udara / *traffic movement* sangat padat saat *peak hours*, sehingga pesawat yang akan mendarat maupun lepas landas harus antri;
5. Adanya *VVIP movement*, yang mengharuskan pesawat harus di-*hold* atau di-*holding* untuk memberi kesempatan pada *pesawat VVIP*;

6. Adanya beberapa rute penerbangan *pararel* yang dilayani oleh satu pesawat (misalnya Balikpapan – Makassar – Surabaya – Jakarta – Bandung), sehingga apabila terjadi *delay* penerbangan sebelumnya, dipastikan terjadi juga pada penerbangan selanjutnya;
7. Adanya indikasi kesengajaan dari operator penerbangan karena minimnya penumpang, untuk menghindari kerugian karena *load factor* belum memenuhi target.

Keterlambatan penerbangan tidak dapat diprediksi lama waktunya, adapun penyebab keterlambatan tersebut adalah lebih banyak faktor operasional, meskipun tidak menutup kemungkinan karena ada faktor lain, seperti cuaca atau kejadian khusus seperti yang pernah terjadi yaitu adanya kerusakan pada salah satu mobil pemadam kebakaran bandara, yang karena rusaknya itu dapat berakibat pada terganggunya keamanan sehingga pihak bandara mengeluarkan kebijakan untuk menutup bandara sementara hingga mobil tersebut selesai diperbaiki. Kejadian tersebut menyebabkan adanya keterlambatan bagi pesawat yang akan mendarat hingga lima jam, bahkan ada beberapa pesawat yang terpaksa mendarat di Bandara Halim Perdana Kusumah dan menurunkan penumpangnya¹⁰².

Untuk hal kejadian tersebut, pihak maskapai penerbangan tidak berkewajiban untuk memberikan kompensasi kepada penumpang, karena sesuai dengan Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, kompensasi diberikan oleh maskapai apabila keterlambatan disebabkan oleh faktor yang berasal dari maskapai penerbangan. Pada saat itu, pihak bandara pada akhirnya mengeluarkan kebijakan untuk memberikan kompensasi berupa minuman dan makanan ringan kepada penumpang yang menunggu di bandara, juga diberikan penjelasan alasan terjadinya keterlambatan pesawat.

¹⁰²Hasil wawancara dengan Kepala OIC Bandara Husein Sastranegara & Bagian Operasional Bandara Husein Sastranegara, pada tanggal 25 Oktober 2016.

Terkait penginformasian mengenai keterlambatan penerbangan, pihak bandara mempunyai tata cara pengumuman, karena pengumuman alasan keterlambatan sifatnya umum dan disebarluaskan kepada publik, jadi pihak bandara biasanya hanya memberikan alasan karena operasional saja. Termasuk juga apabila terjadi kepadatan *traffic air* atau ada antrian pesawat, pihak bandara hanya memberikan keterangan keterlambatan penerbangan karena teknis operasional.

Apabila keterlambatan penerbangan disebabkan faktor yang berasal dari maskapai penerbangan, pihak bandara bertugas mengawasi dan membantu dengan tetap mengacu kepada Permenhub Nomor 89 Tahun 2015, yaitu pihak maskapai perlu memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan tersebut. apabila maskapai mengalami kejadian keterlambatan berkali-kali, pihak bandara tidak dapat memberikan sanksi, karena kewenangannya bukan berada pada pihak bandara, melainkan langsung ke kementerian perhubungan. Menurut narasumber, pihak bandara hanya sebagai penyelenggara saja, sedangkan regulasi yang mengatur mengenai sanksi dan lain sebagainya yang berhubungan dengan maskapai tetap mengacu pada Permenhub Nomor 89 Tahun 2015.

Keterlambatan penerbangan juga, dapat disebabkan beberapa faktor. Untuk penginformasian keterlambatan kepada penumpang, pihak bandara memang tidak selalu menginformasikan secara detail tentang alasan keterlambatan, dikarenakan ada beberapa hal yang memang tidak dapat dijelaskan secara terperinci, seperti misalnya ada kedatangan Presiden, pihak bandara sebelumnya diberi *notifikasi* atau pemberitahuan sehingga pihak bandara mempersiapkan fasilitas dan mengeluarkan kebijakan khusus seperti penutupan bandara, biasanya 30 (tiga puluh) menit sebelum pesawat Presiden mendarat, dan informasi yang diberikan hanya sebatas teknis operasional. Hal tersebut dilakukan atas dasar

pertimbangan keamanan dan keselamatan Presiden, karena apabila diinformasikan secara luas dikhawatirkan adanya ancaman dari pihak yang berkepentingan¹⁰³.

Apabila terjadi keterlambatan penerbangan yang berasal dari pihak bandara, maka pihak bandara menyediakan kompensasi seperti snack, untuk penumpang, meskipun hal tersebut tidak ada dalam peraturan, namun tetap dilaksanakan sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan bandara.

Faktor lain yang berasal dari pihak bandara adalah luas area landasan pesawat yang relatif, dalam artian apabila pesawat yang ada di bandara ukurannya kecil, banyak pesawat yang dapat 'parkir' di bandara. Namun apabila bandara terbatas tempatnya, maka yang terjadi adalah pesawat yang hendak mendarat harus menunggu dan hanya berputar-putar di area terbang bandara (*holding*). Sebetulnya untuk pemenuhan standar, termasuk pembatasan ukuran pesawat yang bisa mendarat di bandara, terdapat pada Undang-Undang Nomor. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan bandara Husein Sastranegara mengacu pada peraturan tersebut sehingga kejadian seperti tersebut diatas dapat diminimalisir.

Berbeda dengan keterlambatan yang diakibatkan faktor maskapai penerbangan, pengaturannya sudah ada di Permenhub Nomor 89 Tahun 2015, sementara pihak bandara sendiri, domainnya hanya sebagai pemantau maskapai, apakah peraturan tersebut dijalankan atau tidak, dan juga memastikan fasilitas dan kelayakan pesawat. Lebih lanjut bahwa, untuk standar layanan pengguna jasa bandara, telah diatur dalam Permenhub Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Layanan Pengguna Jasa Bandara, pihak Bandara Husein Sastranegara menjadikannya sebagai acuan dasar.

Apabila terjadi keterlambatan penerbangan dengan faktor dari pihak maskapai penerbangan, kebijakan yang diterapkan adalah yang sesuai dengan Permenhub Nomor 89 Tahun 2015, yaitu sesuai dengan kategori-kategori keterlambatannya. Untuk keterlambatan

¹⁰³Hasil wawancara Kepala divisi Bandara Husein Sastranegara, tanggal 25 Oktober 2016.

yang mengharuskan penggantian biaya, pihak maskapai penerbangan melakukannya dengan cara memberikan, misalnya *voucher* kepada penumpang yang kemudian bisa ditukarkan di Bank Mandiri oleh penumpang.

Berkenaan dengan pemberian informasi keterlambatan, pihak maskapai penerbangan dapat pula mengambil kebijakan dengan menggunakan sistem informasi personal, yaitu dengan mengirimkan email atau SMS kepada penumpang segera setelah mendapat *notifikasi* bahwa akan ada keterlambatan penerbangan. Informasi yang diberikan juga berupa penjelasan sesuai dengan kondisi yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan tersebut, namun apabila masalah yang terjadi berhubungan dengan unit pesawatnya, informasi yang diberikannya adalah teknis operasional.

Namun demikian, apabila keterlambatan terjadi karena faktor dari pihak bandara, maskapai penerbangan tidak berkewajiban memberikan kompensasi, namun tetap memberikan *Services on The Ground (SOG)* kepada para penumpang, yaitu berupa makanan dan minuman yang juga mengacu pada Permenhub Nomor 89 Tahun 2015, dengan demikian pihak maskapai penerbangan merasa telah memberikan kenyamanan kepada penumpang sehingga penumpang akan lebih mengantisipasi untuk menunggu jadwal penerbangan selanjutnya yang telah ditentukan.

Peraturan mengenai kompensasi akibat keterlambatan sebetulnya sudah ada sejak dulu, namun baru disadari akhir-akhir ini setelah adanya pengawasan yang semakin baik dari pihak bandara sebagai pelaksana teknis urusan penerbangan, sebelumnya banyak maskapai penerbangan yang tidak memberikan kompensasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan. Hal tersebut, tidak mungkin terjadi lagi mengingat kondisi saat ini telah didukung pula dengan keberadaan media yang semakin gencar memberitakan semenjak disahkannya Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 sehingga masyarakat sekarang mengetahui informasi tersebut.

Ada pula, maskapai penerbangan yang melakukan kebijakan memberikan keterangan informasi kepada penumpang terkait adanya keterlambatan penerbangan dijelaskan secara detail terutama apabila keterlambatan terjadi sebagai akibat dari faktor maskapai, faktor cuaca atau ada gangguan dari pihak bandara. Namun apabila keterlambatan penerbangan berkaitan dengan alasan khusus, seperti alasan militer atau alasan lain yang secara khusus dikeluarkan kebijakan oleh bandara, pihak maskapai penerbangan tidak berwenang untuk menginformasikan kepada penumpang mengenai alasan keterlambatan penerbangan tersebut.

Kompensasi yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam adalah diberikan biaya penggantian. Berbeda dengan maskapai-maskapai sebelumnya yang memberikan voucher kepada penumpang, pihak maskapai penerbangan tertentu memilih kebijakan dalam bentuk memberikan uang tunai kepada penumpang di bandara tempat menunggu, atau di bandara tujuan apabila tidak cukup waktu untuk pengembalian karena jadwal penerbangan pengganti. Meskipun penggantian dilakukan dengan uang tunai, namun ada tata cara atau mekanisme yang perlu diikuti oleh penumpang, yaitu dengan mengajukan klaim kepada pihak maskapai dan hal tersebut diupayakan tidak sampai membebani atau mempersulit penumpang dengan cara pihak maskapai mengalokasikan waktu dan pegawai untuk membantu penumpang sampai penumpang mendapatkan kompensasi yang layak diterimanya.

Realitas sosial dalam bentuk fakta berupa adanya keterlambatan jadwal penerbangan, baik pihak bandara maupun pihak maskapai penerbangan ternyata sudah mematuhi peraturan seperti yang dikemukakan dalam Permenhub Nomor 89 Tahun 2015, jadi meskipun banyak penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan, namun mereka selalu siap untuk mendengarkan keluhan atau pendapat penumpang yang memang merupakan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Terkait dengan hak

penumpang, pihak bandara juga telah mengoptimalkan fasilitas dan pelayanan bagi penumpang dengan memperluas area tunggu dan penambahan fasilitas yang diharapkan dapat menambah kenyamanan bagi para penumpang terutama yang harus menunggu karena adanya keterlambatan jadwal penerbangan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian dapat diketahui apabila ada keterlambatan, pihak Bandara bertanggung jawab atas keterlambatan jika keterlambatan penerbangan tersebut berasal dari pihak bandara, namun apabila keterlambatan disebabkan oleh faktor yang berasal dari pihak maskapai penerbangan, pihak bandara hanya memberikan fasilitas saja, seperti ruang tunggu dan fasilitas informasi. Sementara pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan wajib memberikan kompensasi sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

Namun untuk kejadian *holding* pesawat, meskipun pihak bandara terkait secara langsung akibat adanya antrian pesawat dan ruang parkir yang terbatas, namun secara operasional, yang bertanggung jawab adalah Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI) atau AirNav Indonesia. AirNav merupakan satu-satunya institusi yang diberi mandat oleh Pemerintah untuk memberikan layanan navigasi penerbangan di seluruh Indonesia (*Single Air Traffic Service / ATS Provider*), sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Pada hakikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia, yang dinyatakan dalam pikiran atau perasaan dengan menggunakan bahasa (*verbal*) atau isyarat (*nonverbal*) sebagai alat perwujudannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang pesawat terbang di Bandara Husein Sastranegara yang pernah mengalami keterlambatan penerbangan, semuanya menunjukkan reaksi yang berbeda-beda pada saat menerima informasi mengenai keterlambatan penerbangan. Umumnya para penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan hanya menunggu untuk mendapatkan kejelasan

jadwal penerbangan, namun ada beberapa diantaranya yang langsung melakukan pembatalan dan berganti maskapai penerbangan dikarenakan kepentingan yang mendesak, dan ada juga yang langsung meminta kompensasi kepada pihak bandara atau maskapai atas keterlambatan yang dialaminya.

Bandara Husein Sastranegara sebagai bandara nasional tentu mengacu pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanannya, hal tersebut terkait bila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan, Bandara Husein Sastranegara telah mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 dan tidak memiliki kebijakan internal berupa peraturan internal bandara yang mengaturnya.

Adapun apabila terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor dari pihak bandara, pihak Bandara Husein Sastranegara dapat mengeluarkan kebijakan terkait keterlambatan tersebut. Sebagai contoh, apabila ada kunjungan Presiden ke Bandung dan pesawatnya akan mendarat di Bandara Husein Sastranegara, pihak bandara akan mengeluarkan kebijakan *clearing* bandara. Contoh lain adalah apabila ada pesawat yang ‘numpang’ transit, maka pihak bandara akan mengeluarkan kebijakan terkait dengan *traffic air* sehingga tidak akan mengganggu jadwal atau lalu lintas udara penerbangan yang sudah ada pada hari tersebut.

G. Aspek Hukum Berkenaan dengan Keterlambatan Jadwal Penerbangan

Pemerintah mempunyai peran yang penting dalam mewujudkan perlindungan penumpang dan barang dengan mewajibkan seluruh penerbangan untuk memberikan informasi kepada para penumpang mengenai penerbangan yang akan dilaksanakan. Peran pemerintah dalam menyikapi pelanggaran hak perlindungan konsumen dalam hal keterlambatan penerbangan adalah dengan melakukan pembinaan sesuai dengan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, diantaranya penerbangan dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah.

Pembinaan penerbangan sebagaimana dimaksud meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan. Pengaturan sebagaimana dimaksud meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis yang terdiri atas penentuan norma, standar, pedoman, kriteria, perencanaan, dan prosedur termasuk persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan serta perizinan.

Selain itu, untuk lebih melindungi penumpang sebagai konsumen, diterbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Pasal 36 Peraturan menteri ini mengatur tentang tanggung jawab maskapai penerbangan dalam memberikan standar pelayanan terhadap penumpang kelas ekonomi yang dimulai sebelum dilaksanakannya penerbangan, dimana maskapai penerbangan mempunyai tanggung jawab berupa standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight service*), kemudian standar pelayanan saat penerbangan dilaksanakan (*in flight service*) yang terdiri dari fasilitas dalam pesawat, dan awak kabin, dan pada Pasal 45 dijelaskan bahwa standar pelayanan setelah penerbangan dilaksanakan (*post flight service*) yang terdiri dari proses turun pesawat, transit atau transfer, pengambilan bagasi tercatat, dan penanganan keluhan pelanggan.

Pengguna jasa angkutan udara merupakan konsumen yang memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen, salah satu hak konsumen yang erat kaitannya dengan kegiatan penerbangan yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pemberian ganti rugi bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya peristiwa yang diakibatkan oleh perusahaan penerbangan merupakan salah satu bentuk

perlindungan hukum bagi konsumen. Hal ini diatur dalam 5 (lima) asas dan tujuan perlindungan konsumen diantaranya:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum.

Kelima asas perlindungan hukum konsumen diatas yang paling erat dengan pemberian ganti rugi sebagai bentuk upaya perlindungan konsumen ialah Asas Keadilan, Asas Keamanan dan Keselamatan serta Asas Kepastian Hukum. Pemberian ganti rugi bagi pengguna jasa angkutan udara yang disini juga menjadi bagian dari konsumen secara umum diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu pemberian ganti kerugian bagi penumpang angkutan udara diatur secara lebih spesifik didalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum, ada beberapa cara perlindungan secara hukum antara lain¹⁰⁴:

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*) yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum
2. Menegakan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (preventif) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan

¹⁰⁴ Dwi Widhi Nugroho, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm.18.

- b. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian
3. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara menegakkan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman.

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara terdapat dua pihak yang terlibat yaitu pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa pengangkutan dalam hal ini adalah perusahaan maskapai penerbangan dan pihak konsumen selaku pengguna jasa maskapai dalam hal ini yang disebut sebagai penumpang. Pihak penyedia jasa dan pihak pengguna jasa tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yakni perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian pengangkutan, di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.

Bila penumpang dirugikan oleh maskapai penerbangan, penumpang dapat menuntut haknya untuk memperoleh ganti rugi. Penumpang pesawat udara berhak mendapat perlindungan hukum atas kerugian yang disebabkan keterlambatan, melalui peraturan yang dibuat secara khusus, sehingga tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh penumpang harus mengacu kepada ketentuan hukum tersebut. Menurut Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015, untuk mendapat perlindungan hukum dapat dibuktikan dengan tiket penumpang.

Tiket penumpang adalah sebagai bukti adanya perjanjian antara maskapai dan penumpang sehingga jika terjadi pelanggaran, dalam hal ini keterlambatan penerbangan, maka maskapai wajib untuk mengganti rugi. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pihak maskapai dan pihak pengguna jasa atau penumpang dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan yang berbentuk tiket pesawat. Jadi, ketika penumpang telah

membeli tiket pesawat yang digunakan untuk menggunakan jasa penerbangan, maka sejak saat itu penumpang telah mengikatkan diri terhadap ketentuan-ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapatkan perlindungan dalam pemanfaatan jasa penerbangan.

Untuk melindungi penumpang yang dirugikan, dalam Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 menyatakan bahwa penumpang hanya berhak untuk melakukan upaya hukum jika ternyata maskapai penerbangan tidak mengganti rugi saja, karena masih belum jelas tentang sanksi yang akan diberikan apabila maskapai penerbangan mengalami keterlambatan.

Menurut tinjauan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sementara konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Penumpang selaku pengguna jasa penerbangan termasuk ke dalam kategori konsumen karena menggunakan jasa yang tersedia di masyarakat berupa jasa penerbangan untuk suatu kegunaan tertentu, yaitu untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.

Namun dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, tidak ada keterangan mengenai pihak penumpang. Namun dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 penumpang adalah orang yang menggunakan

jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Apabila terjadi kerugian yang disebabkan karena keterlambatan penerbangan, maka prinsip tanggung jawab yang digunakan adalah prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) yaitu pelaku usaha harus bisa membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Hal ini sesuai dengan Pasal 42 huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995, sementara dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah ditentukan tanggung jawab bagi pelaku usaha, yaitu yang diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa adanya kejadian keterlambatan penerbangan membawa dampak kerugian bagi penumpang, dan oleh karena penumpang termasuk dalam kategori konsumen, hak-haknya telah dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disamping juga dilindungi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 tahun 2015, Undang-Undang Penerbangan serta Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995.

Meskipun telah dibentuk undang-undang yang mengatur masalah pelanggaran hak konsumen, masih banyak juga kasus pelanggaran konsumen pengguna jasa penerbangan salah satunya. Tak sedikit pelanggaran tersebut terjadi karena suatu hal yang mengenai prosedur pelayanan konsumen. Pemerintah memiliki peran dalam mewujudkan perlindungan konsumen dengan mewajibkan seluruh maskapai penerbangan untuk memberikan kompensasi kepada para penumpang bila terjadi keterlambatan penerbangan lebih dari 30 (tiga puluh) menit. Penumpang juga dapat melakukan gugatan ke pengadilan bila hak-haknya itu diabaikan.

Dengan adanya regulasi itu, maskapai penerbangan tidak bisa lagi lepas tanggung jawab dan membiarkan para penumpangnya telantar di bandara bila pesawat tersebut mengalami keterlambatan. Peran Pemerintah dalam menyikapi pelanggaran hak perlindungan

konsumen adalah dengan melakukan pembinaan sesuai dengan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yaitu:

1. Penerbangan dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah.
2. Pembinaan Penerbangan sebagaimana dimaksud meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan,
3. Pengaturan sebagaimana dimaksud meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis yang terdiri atas penentuan norma, standar, pedoman, kriteria, perencanaan, dan prosedur termasuk persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan serta perizinan.
4. Pengendalian sebagaimana dimaksud meliputi pemberian arahan, bimbingan, pelatihan, perizinan, sertifikasi, serta bantuan teknis di bidang pembangunan dan pengoperasian.
5. Pengawasan sebagaimana dimaksud meliputi kegiatan pengawasan pembangunan dan pengoperasian agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk melakukan tindakan korektif dan penegakan hukum,
6. Pembinaan Penerbangan sebagaimana dimaksud dilakukan dengan memperhatikan seluruh aspek kehidupan masyarakat dan diarahkan untuk,
7. Pembinaan sebagaimana dimaksud dilakukan secara terkoordinasi dan didukung oleh instansi terkait yang bertanggung jawab di bidang industri pesawat udara, lingkungan hidup, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keuangan dan perbankan,
8. Pemerintah daerah melakukan pembinaan penerbangan sebagaimana dimaksud sesuai dengan kewenangannya.

Adapun beberapa aspek perlindungan konsumen pada transportasi udara adalah¹⁰⁵

:

a. Aspek Keselamatan Penerbangan

Tujuan utama kegiatan penerbangan komersil adalah keselamatan penerbangan. Aspek ini berkaitan erat dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi udara niaga, dalam konteks ini maka semua perusahaan penerbangan wajib untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang dapat mencelakakan penumpangnya, oleh karena itu

¹⁰⁵E.Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan (Himpunan Makalah 1961-1995)*, Mandar Madju, Bandung, 2000, hlm.163.

setiap perusahaan penerbangan komersil dituntut untuk menyediakan armada pesawatnya yang handal dan dalam keadaan layak terbang .

b. Aspek Keamanan Penerbangan

Keamanan penerbangan maksudnya adalah aman dari berbagai gangguan, baik secara teknis maupun gangguan dari perampokan, perampasan, dan serangan teroris. Dalam aspek keamanan ini perusahaan penerbangan wajib menjamin keamanan selama melakukan penerbangan.

c. Aspek Kenyamanan Selama Penerbangan

Dalam aspek kenyamanan dalam penerbangan, terkandung makna bahwa perusahaan penerbangan komersil wajib memberikan kenyamanan kepada penumpangnya. Aspek kenyamanan penerbangan berkaitan erat dengan kelengkapan pesawat udara seperti tempat duduk, kelengkapan fasilitas, pengatur suhu udara, fasilitas Bandar udara.

d. Aspek Pengajuan Klaim

Dalam kegiatan penerbangan sering kali terjadi resiko kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, sehubungan dengan hal tersebut diperlukan perlindungan konsumen bagi penumpang, yaitu adanya prosedur penyelesaian atau pengajuan klaim yang mudah, cepat dan memuaskan.

Selain itu, bentuk tanggung jawab Pemerintah terhadap keselamatan penumpang di udara antara lain¹⁰⁶:

1. Menjamin bahwa sarana transportasi yang disediakan memenuhi persyaratan keselamatan penerbangan secara konsisten dan terus menerus.

¹⁰⁶ <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/104>, diunduh pada tanggal 28 May 2017, jam 09.35.

2. Secara konsisten dan terus menerus melakukan pengawasan dengan melakukan pengecekan terhadap pemenuhan peraturan perundang-undangan dan peraturan keselamatan penerbangan yang berlaku.
3. Penegakan hukum secara konsisten terhadap pelanggaran pemenuhan regulasi secara administrasi berupa pencabutan sertifikat.

Sedangkan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah antara lain¹⁰⁷:

1. Monitoring secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan kegiatan usaha jasa angkutan udara. Berdasarkan hasil monitoring tersebut dilakukan analisis dan evaluasi agar dapat diketahui apakah terdapat penyimpangan atau pelanggaran terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Apabila ditemui adanya penyimpangan atau pelanggaran, akan diberikan peringatan untuk tindakan korektif sampai dengan 3 kali, untuk selanjutnya diambil tindakan administratif sampai dengan memberikan sanksi (pencabutan izin rute, pencabutan izin usaha), sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terkait dengan operasional pesawat udara, bagi perusahaan yang armadanya tidak memenuhi syarat kelaikan terbang maka akan di *grounded* dan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

2. Pemerintah melakukan pengawasan dengan tahapan:

- a. Tahap I:

Melaksanakan proses sertifikasi sesuai dengan persyaratan keselamatan penerbangan terhadap organisasi operator, organisasi perawatan pesawat udara, organisasi pabrikan, organisasi pendidikan kecakapan, personil penerbangan (pilot, teknisi, awak kabin, petugas pemberangkatan/*dispatcher*) dan produk aeronautika (pesawat udara, mesin, baling-baling), yang dikeluarkan berupa sertifikat.

- b. Tahap II:

Melakukan pengawasan untuk memastikan pemegang sertifikat (*certificate holder*) tetap konsisten sesuai dengan persyaratan keselamatan penerbangan sama dengan pada waktu sertifikasi, melalui pelaksanaan antara lain *audit* secara berkala; *surveillance*; *ramp check*; *en-route check*; dan *proficiency check*.

Apabila faktor teknis operasional sering dijadikan alasan keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan, pengawas di bandara seharusnya melakukan penelusuran lebih lanjut terhadap operator maskapai. Jadi, harus ada penjelasan secara detail

¹⁰⁷Ibid.

kepada penanggung jawab pengawasan di lapangan yang khusus menangani pelaporan dari maskapai, karena bukan tidak mungkin alasan teknis operasional yang dikemukakan menutupi alasan sebenarnya, misalnya menunggu penumpang.

Terkait dengan masalah pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan karena *holding*, perlu dilakukan pengkajian baik kepada pihak maskapai, pihak bandara maupun pihak *AirNav* yang mengontrol lalu lintas udara. Pengkajian terhadap pihak maskapai adalah untuk memastikan tidak ada kerjasama personal antara maskapai dengan *AirNav* sehingga pihak *AirNav* mendahulukan maskapai tertentu untuk mendarat, dan meminta pesawat dari maskapai lain untuk *holding*. Untuk pihak bandara, perlu dikaji terkait ruang bandara tempat pesawat, terutama kapasitas tampung pesawat dan kelengkapan operasionalnya. Untuk pihak *AirNav*, perlu dikaji mengenai sumber daya manusia dan sistem yang digunakan, yang tentunya akan berpengaruh pada kualitas sumber daya yang menentukan kualitas pelayanan transportasi udara.

H. Kesimpulan

1. Kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung terkait keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai adalah dengan mengembangkan struktur dan sistem tata kelola perusahaan yang baik dengan berpedoman kepada aspek-aspek hukum yang berlaku. Selain itu secara tegas mewajibkan pihak maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab hanya apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor manajemen airlines dan membebaskan maskapai penerbangan dari tanggung jawab atas ganti kerugian bilamana terjadi keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor lainnya. Terkait penginformasian mengenai keterlambatan penerbangan, pihak bandara mempunyai tata cara pengumuman, karena pengumuman alasan keterlambatan sifatnya umum dan disebarluaskan kepada publik, jadi pihak bandara hanya memberikan alasan karena operasional saja. Kemudian pada akhirnya pihak

bandara mengusulkan kepada pemerintah agar maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia diwajibkan melakukan *deposit* sebagai jaminan apabila terjadi klaim oleh penumpang akibat keterlambatan penerbangan maupun sebagai jaminan bila terjadi gagal bayar oleh maskapai ke penyelenggara bandar udara;

2. Aspek hukum terkait keterlambatan jadwal penerbangan adalah penegakan perlindungan hak-hak konsumen yang telah dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disamping dilindungi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995. Selain itu, diterbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, yang menjelaskan mengenai maskapai penerbangan mempunyai tanggung jawab berupa standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight service*), kemudian standar pelayanan saat penerbangan dilaksanakan (*in flight service*) yang terdiri dari fasilitas dalam pesawat, dan awak kabin dan standar pelayanan setelah penerbangan dilaksanakan (*post flight service*) yang terdiri dari proses turun pesawat, transit atau transfer, pengambilan bagasi tercatat, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Terkait pemberian ganti rugi bagi pengguna jasa angkutan udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pemberian ganti kerugian bagi penumpang angkutan udara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan juga perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan menurut Undang-Undang Penerbangan dan Permenhub No. 89 Tahun 2015 dapat dibuktikan dengan tiket penumpang.

Daftar Pustaka

Buku-Buku:

- Achmad Ali, 1996, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta.
- Achmad Ali, 1998, *Menjelajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta.
- Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Az Nasution, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Ahmadi Miru - Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- C. F. G Sunaryati Hanono, 1994, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Abad akhir ke-20*, Alumni, Bandung.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Denzin Guba and Lincoln (editors), 1997, *Handbook of Qualitative Research*, California, Sage Publication, Inc.
- Dwi Widhi Nugroho, 2012, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- E.Syaifullah Wiradipraja, 2005, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- E.Suherman, 2000, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan (Himpunan Makalah 1961-1995)*, Mandar Madju, Bandung.
- Esmi Warassih, 2005, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, PT Suryandaru Utama, Semarang.
- GE Gorman & Pater Clayton, 1997, *Qualitative Research for the Information Professional, a Practical Handbook, with Contribution from Marry Lynn Rice-Lively and Lyn Gorman*, London: Library Association Publishing.
- Husni Syawali - Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan, Tanggung Jawab Mutlak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.
- John W.Creswell, 1997, *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixwd Methods Approaches*, Third Edition California: Sage Publication, Inc.
- Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kartini Kartono, 1996, *Pengantar Metode Riset dan Sosial*, Mandar Maju, Bandung.
- Lawrence Friedman, 1984, *America Law An Introdcution*, diterjemahkan oleh Wisnu Basuki, PT Tatanusa, Jakarta.
- Littlejohn, 1996, *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, USA.
- Munir Fuadi, 1994, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Martono, 2000, *Analisis dan Evaluasi Hukum tentang Status Hukum dan Tanggung Jawab Awak Pesawat Udara Sipil*, Djambatan, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.

- R. Ali Rido, Achmad Gozali H. M., Antonio S. Santosa, 1984, *Hukum Dagang: Tentang Aspek-Aspek Hukum dalam Asuransi Udara dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Remadja Karya, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ridwan, 2003, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta.
- Suherman, 1984, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Alumni, Bandung.
- Sudikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta.
- Sri Redjeki Hartono, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Madju, Bandung.
- Sution Usman Adji, 2000, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi- Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sukarmi, 2008, *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung, hlm.33.
- Soerjono Soekanto, 2010, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Jurnal :

- Agus Brotosusilo, *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, YLKI-USAID, Tahun 2000, hlm.46.
- E.Syaifullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan terhadap Penumpang menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25. 2006, hlm.5.

Makalah:

- Esmi Warrasih, *Metode Penelitian Bidang Humaniora dalam Penelitian Ilmu Sosial (dengan Orientasi Penelitian Bidang Hukum)*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2002, hlm.47.

Sumber-Sumber Lain:

- <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan/diakses>, Minggu 20 Agustus 2016.
- www.pemantauperadilan.com. diakses pada tanggal 22 Maret 2017.
- <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/104>, diunduh pada tanggal 28 May 2017, jam 09.35.
- Hasil Wawancara dengan Kepala OIC Bandara Husein Sastranegara & Bagian Operasional Bandara Husein Sastranegara, tanggal 25 Oktober 2016.
- Hasil Wawancara dengan Kepala divisi Bandara Husein Sastranegara, tanggal 25 Oktober 2016.