

**ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG  
PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN  
PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN  
(Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**Kasih  
NPM: 1906200544**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)

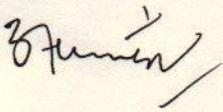
Nama : KASIH

NPM : 1906200544

Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 04 Juni 2024.

### Dosen Penguji

		
<p><u>Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H.,</u> <u>M.Hum</u> NIDN : 0014118104</p>	<p><u>Assoc. Prof. Dr. H. Surya Perdana, S.H.,</u> <u>M.Hum</u> NIDN : 0011066204</p>	<p><u>Andryan, S.H., M.H</u> NIDN : 0103118402</p>

Disahkan Oleh :  
Dekan Fakultas Hukum UMSU

  
Dr. Faisal, S.H., M.Hum  
NIDN : 0122087502



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

### PENETAPAN

### HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 04 Juni 2024. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

**Nama** : KASIH  
**NPM** : 1906200544  
**Prodi/Bagian** : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**Judul Skripsi** : ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)  
**Penguji** : 1. Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H, M.Hum NIDN. 0111116301  
2. Assoc. Prof. Dr. H. Surya Perdana, S.H., M.Hum NIDN. 0011066204  
3. Andryan, S.H., M.H NIDN. 0103118402

Lulus, dengan nilai A- , Predikat Sangat Baik

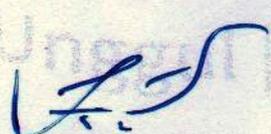
Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (SH).

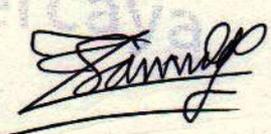
Ditetapkan di Medan  
Tanggal, 04 Juni 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

  
**Dr. Faisal, S.H., M.Hum**  
NIDN. 0122087502

  
**Dr. Zainuddin, S.H., M.H**  
NIDN. 0118047901



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK-KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

### BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi :

Nama : KASIH  
NPM : 1906200544  
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
Judul Skripsi : ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, Tbk)  
Dosen Pembimbing : Andryan, S.H., M.H (NIDN : 0103118402)

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 28 Mei 2024

#### PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Faisal, S.H., M.Hum  
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Dr. Zainuddin, S.H., M.H  
NIDN. 0118047901



**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : KASIH  
NPM : 1906200544  
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
Judul Skripsi : ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)  
Dosen Pembimbing : ANDRYAN, S.H., M.H

NO	TANGGAL	MATERI PEMBIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	2 - 8 - 2023	Acc judul	
2	6 - 9 - 2023	Penambahan materi	
3	15 - 12 - 2023	Memperbaiki Rumusan masalah	
4	20 - 2 - 2024	Memperbaiki Foot not.	
5	7 - 5 - 2024	Memperbaiki judul	
6	13 - 5 - 2024	Memperbaiki penulisan	
7	21 - 5 - 2024	Memperbaiki daftar pustaka	
8	22 - 5 - 2024	Bedah buku	
9	25 - 5 - 2024	Acc untuk di sidangkan	

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan

Diketahui,

Dr. Dekan Fakultas Hukum

Dr. Eaisal, S.H., M.Hum

NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Andryan, S.H., M.H

NIDN : 0103118402



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> ✉ [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : KASIH  
**NPM** : 1906200544  
**Prodi/ Bagian** : HUKUM / HUKUM PERDATA  
**Judul Skripsi** : ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Mei 2024  
Saya yang menyatakan,

**UMSU**



**KASIH**  
NPM. 1906200544

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh**

Pertama-tama saya sampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul “Analisis Yuridis Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Maskapai Penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)”.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang di berikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi- tingginya diucapkan kepada Bapak Andryan, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing, dan ibu Dr. Masita Pohan, SH., M.Hum, selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terima kasih kepada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung. Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada Ibu Nurhilmiyah,S.H.,M.H, selaku Kepala bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas bantuan dan dorongan hingga skripsi dapat diselesaikan.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi- tingginya diberikan terima kasih kepada ayahanda Abdussalam dan ibunda Nuryani yang telah

mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, juga kepada abang saya Rafdy, yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Tiada gedung yang paling indah, kecuali persahabatan, untuk itu, dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat yang telah banyak berperan, terutama kepada sahabatku, rima, rido, Baktiar M. Ilham, Johandi Munara, Agung, Dafir, Yendi, Bayu, Johandy, Alvi, Omar, Toni, terimakasih atas semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya

Akhirnya tiada gading yang tak retak, retaknya karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun di sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungn Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akn niat baik hamba-hambanya.

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh*

Medan, Mei 2024

**Hormat Saya**

**Penulis**

**KASIH**

**1906200544**

## ABSTRAK

### **Analisis Yuridis Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Maskapai Penerbangan (Studi Pada PT. penerbangan Indonesia, TBK)**

**Kasih**  
**NPM: 1906200544**

Maskapai penerbangan saat ini seringkali melakukan penundaan penerbangan atau delay dengan berbagai alasan. Hal ini menyebabkan kerugian konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan dan upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh penumpang atas keterlambatan penerbangan. Semua ini karena perkembangan perusahaan pengangkutan udara, namun perkembangan itu tidak di sertai dengan adanya hak-hak penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan harus mengganti kerugian yang di derita penumpang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Upaya hukum yang dapat di tempuh oleh penumpang atau konsumen pengangkutan udara adalah meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengangkutan udara.

Penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian Yuridis Normatif dengan jenis penelitian yang deskriptif. Sedangkan untuk analisis data dipergunakan penelitian dar studi kasus.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan akhir-akhir ini banyak menimbulkan keluhan dan kritik dari pengguna jasa angkutan udara akibat kerugian yang mereka alami. Masih banyak maskapai penerbangan yang mencantumkan klausula baku di dalam tiket pesawatnya dengan tujuan pengalihan tanggung jawab. Oleh karena itu, diberlakukan suatu hukum untuk melindungi kepentingan konsumen secara khusus, agar hak-hak konsumen dapat terjamin perusahaan harus mengganti kerugian yang di derita penumpang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Upaya hukum yang dapat di tempuh oleh penumpang atau konsumen pengangkutan udara adalah meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengangkutan udara. Meski kenyataannya tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara tidak sepenuhnya di laksanakan sebagaimana mestinya. Sehingga upaya penyelesaian hukum itu perlu di lakukan dengan cara yang biasa di lakukan oleh konsumen adalah negosiasi antara penumpang dan pihak maskapai penerbangan yang berwenang.

**Kata Kunci: Maskapai Penerbangan, Tanggung Jawab, Ganti Rugi.**

## DAFTAR ISI

Berita Acara Ujian Skripsi	
Pendaftaran Ujian Skripsi	
Pernyataan Keaslian Skripsi	
Persetujuan Pembimbing	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah.....	13
2. Faedah Penelitian.....	14
B. Tujuan Penelitian .....	14
C. Definisi Operasional .....	15
D. Keaslian Penelitian.....	17
E. Metode Penelitian .....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	19
2. Sifat Penelitian.....	19
3. Sumber Data .....	20
4. Alat Pengumpul Data.....	21
5. Analisis Data.....	21
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
A. Perlindungan Hukum .....	22
B. Tanggung Jawab .....	26
C. Ganti Rugi .....	26

D. <i>On Time Performance</i> (OTP).....	27
E. Perlindungan Konsumen.....	29
F. Pelaku Usaha.....	40
G. Konsumen .....	42
H. PT. Indonesia Air Asia.....	43
<b>BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Tinjauan Hukum Terhadap Kerugian Penumpang Pesawat Akibat Keterlambatan Oleh Maskapai Penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK).....	45
B. Peraturan Undang-Undang Pemberian Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Salah Satu Maskapai (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK) .....	50
C. Bagaimana Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dalam Memberi Ganti Rugi Yang Diderita Penumpang Pesawat Udara (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK) .....	55
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Wilayah negara Republik Indonesia yang cukup luas dan merupakan sebuah negara kepulauan membuat masyarakatnya sangat bergantung pada alat transportasi untuk mencapai satu tempat dari tempat lain. Berbagai moda transportasi tersedia di negara ini, mulai dari angkutan darat, air, dan juga udara. Luasnya wilayah Indonesia juga menjadikan waktu tempuh perjalanan dengan menggunakan moda transportasi darat dan air menjadi relatif lebih lama bila dibandingkan dengan moda transportasi udara. Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan di Indonesia dewasa ini sungguh sangat pesat.<sup>1</sup>

Transportasi udara merupakan transportasi yang relatif lebih diminati dibandingkan dengan transportasi darat maupun transportasi laut sehingga disebut sebagai *the most regulated transportation*. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya maskapai penerbangan yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Transportasi udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang.<sup>2</sup>

Fungsi utama dari angkutan udara adalah sebagai sarana jasa angkutan bagi

---

<sup>1</sup> Saefullah Wiradiprja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia", Jurnal Hukum Bisnis (2006), Halaman. 5

<sup>2</sup> Wiradipradja, E. S. "Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Pengangkutan Udara Nasional dan Internasional", Yogyakarta: Liberty. 2012. Halaman 7.

mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air.<sup>3</sup> Tingginya permintaan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi udara, mengakibatkan pertumbuhan perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia berkembang secara pesat. Berkembangnya industri di bidang angkutan udara dewasa ini berdampak pada semakin banyaknya maskapai penerbangan komersial (*airlines*) di Indonesia.

Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang handal, serta memerlukan jaminan keamanan dan keselamatan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis. Di Indonesia, perkembangan jumlah perusahaan maskapai penerbangan dalam memenuhi mobilitas masyarakat, setelah banyak maskapai penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antar maskapai penerbangan dalam memberikan penawaran terbaik kepada konsumennya.

Tujuan diselenggarakannya penerbangan berdasarkan Pasal 2 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah untuk memperlancar arus perpindahan orang dan atau barang melalui udara dengan mengutamakan keselamatan, kenyamanan dan melindungi angkutan udara tersebut dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional. Adanya sistem pengangkutan udara memberikan dampak yang positif bagi masyarakat diantaranya adalah efisiensi waktu dan tenaga, namun transportasi udara juga memiliki beberapa kekurangan seperti yang diungkapkan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen

---

<sup>3</sup> Sution Usman Adji, Djoko Prakoso & Hari Pramono, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Cet. 2, (Jakarta: PT. Rinka Cipta, 1991), hal.1.

Indonesia) bahwa masyarakat mengeluhkan tentang keterlambatan jadwal penerbangan sementara waktu. Beberapa kasus keterlambatan penerbangan terjadi karena berbagai alasan.

Menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang berisi “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut oleh faktor cuaca dan teknis operasional” dan Pasal 147 ayat 1 dan 2 yang berisi langkah tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pihak pengangkut.<sup>4</sup>

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

---

<sup>4</sup>Bpk Ri “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/44082/UU%20Nomor%201%20Tahun%2009.pdf>., Diakses Rabu pada tanggal 22 mei 2024. Pukul 00.13 WIB.

penerbangan.<sup>5</sup>

Banyaknya maskapai penerbangan ini salah satunya menyebabkan semakin murahnya harga tiket pesawat yang hampir sama dengan harga tiket angkutan darat, seperti kereta api sehingga pengguna jasa angkutan udara (pesawat) dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun sayangnya, hal tersebut belum diimbangi dengan adanya perlindungan terhadap pengguna jasa angkutan udara, salah satu contohnya adalah maraknya kasus delay dan kecelakaan pesawat. Banyak keluhan dan kritik dari berbagai kalangan akibat kerugian yang dirasakan para pengguna angkutan udara tersebut.<sup>6</sup>

Pada dasarnya konsumen yang dirugikan tersebut menyadari kerugiannya yang dideritanya baik secara materil maupun immateril, namun kebanyakan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha tersebut tidak mengetahui harus berbuat apa untuk menuntut haknya, hal tersebut disebabkan posisi pelaku usaha ditempatkan pada posisi yang lebih tinggi daripada konsumen. Konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang dibutuhkan, namun di sisi lain timbul dampak negatif yaitu dimana konsumen akan menjadi sasaran/objek aktivitas bisnis para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya.<sup>7</sup> Salah satu akibatnya adalah akan semakin meningkatnya permasalahan perlindungan konsumen.

---

<sup>5</sup> Febrina Rizka Lilya Wati David. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara Atas Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/57272/33567>

<sup>6</sup> Sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 Berpihak Pada Konsumen <http://jdih.ristek.go.id/?q=berita/sosialisasi-permen-perhubungan-no-pm-77-tahun-2011-keberpihakan-pada-perlindungan-konsumen-penerbangan>, diakses pada tanggal 11 Mei 2024, pukul 14:04 Wib.

<sup>7</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 2, (Bandung: Mandar Maju, 2010), hal. 5

Menurut Rando Pohajow ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan sehubungan dengan pencegahan dan perlindungan konsumen bahkan semua pihak yang terlibat dalam transportasi udara, yaitu aspek keselamatan penerbangan, aspek keamanan penerbangan, aspek kenyamanan selama penerbangan, aspek pelayanan, aspek penentuan tarif atau ongkos penerbangan, aspek perjanjian angkutan udara, aspek pengajuan klaim dan aspek perlindungan melalui asuransi.<sup>8</sup>

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

“Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutan udara.”

Kasus keterlambatan penerbangan jika dihubungkan dengan hukum pengangkutan maka pihak maskapai tidak melakukan kewajibannya dengan baik dan benar sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen atau penumpang tersebut. Konsumen yang dirugikan dalam kasus ini berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari pihak maskapai. Dalam kenyataannya di lapangan, perjanjian antara

---

<sup>8</sup> Pohajow, R. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. LEX PRIVATUM, 4(6). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/12718>

penumpang dan maskapai tidak berjalan baik. Penumpang masih kesulitan dalam mendapatkan hak-haknya seperti pada kasus-kasus diatas karena ketidakpastian dari pihak maskapai. Kejadian dilapangan memperlihatkan bagaimana lemahnya hubungan antara pihak maskapai dan penumpang. Pihak maskapai dan penumpang sebaiknya memiliki perlindungan hukum yang jelas sehingga kedua belah pihak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik serta mendapatkan hak jelas dan pasti.

Permasalahan tersebut perlu mendapat perhatian lebih, karena perkembangan ekonomi yang semakin meningkat yang akan menimbulkan berbagai permasalahan dalam perlindungan konsumen. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.<sup>9</sup>

Perlindungan terhadap konsumen merupakan masalah, dikarenakan konsumen di negara kita masih sering mengalami hal-hal yang merugikan dirinya. Umum berpendapat, bahwa posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pengusaha/produsen dan organisasinya, lemah dari sudut (pengetahuan) teknis, kemampuan ekonomi dan juga lemah dalam memanfaatkan institusi peradilan. Oleh karena itu, diberlakukan suatu hukum untuk melindungi kepentingan konsumen secara khusus, agar hak-hak konsumen dapat terjamin.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Numadjito, "Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia," (Makalah disampaikan pada seminar nasional yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UNISBA dengan tema Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas, Bandung: 9 Mei 2011), hal. 7.

<sup>10</sup> Denico Doly, "Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku," NEGARA HUKUM: Vol. 3, No. 1, Juni 2012, Halaman. 48.

Hukum sebagai sarana pembaruan masyarakat diharapkan mampu merubah pola perilaku masyarakat menjadi masyarakat yang sadar akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.<sup>11</sup> Hal ini didukung oleh Pemerintah dengan melahirkan produk hukumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut (UUPK).

Perkembangan kebutuhan manusia untuk menggunakan Perjanjian secara tertulis sebagai sarana melakukan kegiatan usahanya, ternyata semakin meningkatkan perkembangan di bidang ekonomi bisnis. Dalam dunia bisnis, kecepatan dan efisiensi merupakan hal yang paling mendasar, perjanjian yang dibuat secara perorangan sudah tidak dapat memenuhi kebutuhan dunia usaha, oleh karena kebutuhan tersebut, dibutuhkan jenis Perjanjian yang dapat mendukung kecepatan dan efisiensi kegiatan usaha sehingga saling menguntungkan para pihak pembuat perjanjian tersebut yang disebut dengan nama perjanjian baku atau kontrak standar dengan menempatkan klausula baku di dalamnya.<sup>12</sup>

Perjanjian Standar (Klausula Baku) yang tercantum dalam tiket pesawat terbang yang merupakan suatu perjanjian antara konsumen sebagai penumpang pesawat udara dengan pihak maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa, namun dalam klausula baku tersebut terdapat klausula eksonerasi atau klausula pengalihan tanggung jawab dari pihak maskapai penerbangan terhadap penumpangnya, misalnya klausula eksonerasi yang terdapat dalam tiket penumpang domestik Lion Air, adalah sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia., (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hal.38.

<sup>12</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cet.3, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.1.

“Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk segala keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi”. (Berdasarkan Ordonansi Pengangkutan Udara (Staatblad 1939/100), Pasal 28).”<sup>13</sup>

Persyaratan yang termuat dalam tiket penumpang pengangkutan udara domestik tersebut ditujukan untuk membebaskan pengangkutan dari tanggung jawabnya dalam hal keterlambatan, tanpa melihat apakah keterlambatan tersebut wajar atau tidak dan apa yang menjadi penyebab keterlambatan tersebut. Berdasarkan klausula baku yang tercantum di dalam tiket tersebut, konsumen memiliki posisi yang sangat lemah untuk menuntut ganti rugi akibat penyelenggaraan pengangkutan oleh pihak maskapai, namun dengan memperhatikan Pasal 18 UUPK yang mengatur klausula *eksonerasi* atau klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.<sup>14</sup>

Dalam kenyataan yang sering terjadi di dalam masyarakat, ada beberapa peristiwa dimana pihak maskapai tidak bersikap adil terhadap konsumen misalnya penumpang pesawat udara diwajibkan untuk menukarkan tiketnya dua jam sebelum keberangkatan dengan tujuan agar memudahkan pihak maskapai penerbangan dalam penyelenggaraan pengangkutannya yaitu dengan mengatur arus penumpang menuju pesawat udara, tetapi jika sampai penumpang pesawat udara terlambat melakukan penukaran tiket yang terjadi adalah tertinggal pesawat dan tidak ada

---

<sup>13</sup> Perjanjian Standar (Klausula Baku) yang tercantum dalam tiket pesawat terbang, [www.Hukumonline.com](http://www.Hukumonline.com), diakses pada tanggal 07 Juni 2015, pukul 17.00

<sup>14</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, Op.Cit., hal.53.

kebijaksanaan dari pihak maskapai penerbangan dengan alasan keterlambatan apapun. Di lain pihak, maskapai penerbangan memandang seringnya terjadi penundaan penerbangan (delay) dapat terjadi dengan berbagai alasan, antara lain karena faktor internal yaitu kerusakan mesin, penanganan tiket dan alasan faktor eksternal adalah cuaca yang tidak memungkinkan untuk melakukan penerbangan dengan alasan demi kepentingan para penumpangnya, padatnya lalu lintas udara, kurang cepatnya rotasi pesawat dan sebagainya. Permasalahan yang sering terjadi adalah sering sekali pihak maskapai penerbangan tidak memberikan informasi yang jelas terhadap keterlambatan keberangkatan, penundaan keberangkatan tersebut tidak memperhitungkan kepentingan konsumen selaku penumpang pesawat udara yang membutuhkan ketepatan waktu. Berdasarkan data Departemen Perhubungan, faktor internal menjadi alasan terbesar keterlambatan keberangkatan maskapai penerbangan, yaitu sebesar 30,61 persen.<sup>15</sup>

Keterlambatan keberangkatan oleh pihak maskapai sering sekali dianggap bukan masalah, karena menganggap bahwa keterlambatan tersebut merupakan hal yang biasa terjadi, dan menjadi konsekuensi dari maskapai penerbangan yang pada umumnya saat ini bertarif murah. Dalam kenyataannya tarif mahal ataupun murah tidak menjadi jaminan bahwa maskapai penerbangan akan melaksanakan *On Time Performance* (OTP) atau ketepatan jadwal penerbangan. Apabila keterlambatan terjadi hanya dalam beberapa menit dianggap hal yang biasa, karena mungkin saja maskapai sedang menunggu penumpang yang belum datang atau bagasi yang

---

<sup>15</sup>Alasan Terbesar Keterlambatan Keberangkatan Maskapai Penerbangan, [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id) diakses pada tanggal 12 Juni 2023, pukul 16.29

sedang diangkut ke dalam pesawat udara.<sup>16</sup> Namun jika terjadi keterlambatan hingga beberapa jam, bahkan hingga mengharuskan penumpang untuk menginap merupakan hal yang sangat merugikan konsumen, khususnya bagi konsumen yang sedang mengejar waktu. Kerugian penumpang tersebut dapat berupa kerugian materil maupun kerugian immateriil.

Menurut ajaran hukum yang berlaku di *Common Law System* maupun *Continental Law System*, perusahaan penerbangan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa transportasi udara untuk umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Menurut ajaran hukum tersebut, terjadi suatu pergeseran tanggung jawab dari korban (*injured people*) kepada pelaku transportasi (*actor*). Oleh karena itu, perusahaan penerbangan secara yuridis bertanggung jawab terhadap penumpang. Di samping itu, perusahaan transportasi umum tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri, melainkan juga bertanggung jawab atas perbuatan karyawan, pegawai, agen atau perwakilannya, atau orang yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan.<sup>17</sup>

Dalam transportasi udara internasional, kedudukan para pihak, yaitu penumpang dengan perusahaan penerbangan tidak seimbang. Dalam arti, penumpang tidak mungkin dapat membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan sebagai tergugat karena perusahaan penerbangan telah mengenal teknologi tinggi, sedangkan penumpang tidak mengenalnya. Oleh karena itu, dalam transportasi

---

<sup>16</sup>Hak Penumpang Bila Terjadi Keterlambatan Penerbangan, <http://www.lintasberita.com/Nasional/Berita-Lokal/hak-penumpang-bila-terjadi-keterlambatanpenerbangan> diakses pada tanggal 12 Juni 2023, pukul 16.31

<sup>17</sup> Martono, Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional, Cet.I, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal.145.

udara internasional dikenalkan konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*).

Tanggung jawab hukum perusahaan penerbangan yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929 telah menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah. Menurut konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) perusahaan penerbangan dianggap bersalah (*presume*) sehingga perusahaan sebagai tergugat otomatis harus membayar kerugian yang diderita oleh penumpang, kecuali perusahaan penerbangan membuktikan tidak bersalah. Penumpang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan, melainkan cukup memberi tahu kerugian yang mereka derita sehingga yang harus membuktikan adalah perusahaan penerbangan (beban pembuktian terbalik).<sup>18</sup>

Dalam Konvensi Warsawa 1929 jelas tercantum dalam Pasal 21 bahwa apabila pengangkut membuktikan bahwa kerugian disebabkan atau dikontribusi oleh kesalahan penumpang yang mengalami kerugian, perusahaan penerbangan terlindungi atau tidak bertanggung jawab sepenuhnya. Menurut Konvensi Warsawa 1929 tanggung jawab perusahaan penerbangan terbatas sejumlah ganti rugi yang tercantum dalam konvensi tersebut. Namun demikian, di dalam Pasal 25 Konvensi Warsawa, penumpang dan/atau pengirim barang masih terbuka untuk memperoleh ganti rugi yang lebih besar dibandingkan dengan jumlah ganti rugi yang tercantum dalam konvensi yang bersangkutan apabila penumpang dapat membuktikan bahwa perusahaan penerbangan melakukan tindakan yang disengaja (*wilful misconduct*).<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional, Seminar Hukum Pengangkutan Udara, Cet. 1, (Jakarta: Binacipta, 2015), hal.132.

<sup>19</sup> Aristides Katoppo & Koesnadi Kardi, Air Power dari Air Surveillance Hingga Hukum Udara, Cet.2, (Yogyakarta: AK Group, 2016), hal.8.

Setiap penumpang yang merasa dirugikan, sudah sepantasnya menuntut ganti rugi dari pihak maskapai penerbangan, ganti kerugian (kompensasi) tersebut sebenarnya telah ada di dalam SOP pada masing-masing maskapai penerbangan. Namun yang sering terjadi maskapai penerbangan tidak melaksanakan SOP tersebut yang mengakibatkan tidak jarang penumpang ditelantarkan begitu saja sampai keberangkatan. Tanpa mendapatkan ganti kerugian (kompensasi) dari maskapai penerbangan.

Adanya Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan Umum UUPK, faktor yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.<sup>20</sup>

Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidak pahaman mereka terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Lebih dari itu konsumen tidak memiliki posisi yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat pelik karena konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih apa yang diinginkannya (apa yang terbaik), melainkan juga pada keadaan ketika dia tidak dapat menentukan pilihannya sendiri karena pelaku usaha memonopolinya, dengan suatu alasan

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 “Perlindungan Konsumen” <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1999/8TAHUN~1999UUPenj.htm>.

bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya menggunakan prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Artinya dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penumpang sebagai konsumen pemakai jasa masih banyak tidak menyadari bahwa haknya sebagai konsumen telah dilanggar dan maskapai udara pun tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha seperti yang tertuang dalam UUPK.

Berdasarkan uraian paragraf-paragraf yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pertanggung jawaban ganti rugi kepada konsumen yang dilakukan pelaku usaha penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK) dengan judul: **“ANALISIS YURIDIS GANTI RUGI KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA AKIBAT KETERLAMBATAN PENERBANGAN OLEH MASKAPAI (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)”**.

#### **1) Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian di atas, untuk mencapai tujuan penelitian maka dalam penelitian ini akan menguraikan permasalahan terkait beberapa hal yang akan dimuat dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tinjauan hukum terhadap kerugian penumpang pesawat akibat keterlambatan oleh maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)?
2. Bagaimana peraturan undang-undang pemberian ganti rugi kepada penumpang

pesawat udara akibat keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)?

3. Bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan dalam memberi ganti rugi yang diderita penumpang pesawat udara (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)?

## **2) Faedah Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, penelitian ini dapat memberikan faedah antara lain:

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, wawasan, serta sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun ilmu hukum pada khususnya.
- b. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan Teoritis dan rujukan bagi pihak-pihak yang terkait khususnya demi kepentingan Masyarakat, Bangsa, dan Negara.

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tinjauan hukum terhadap kerugian penumpang pesawat akibat keterlambatan oleh maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)
2. Untuk mengetahui peraturan undang-undang pemberian ganti rugi kepada penumpang pesawat udara akibat keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)

3. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan dalam memberi ganti rugi yang diderita penumpang pesawat udara (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)

### **C. Definisi Operasional**

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.<sup>21</sup> Sesuai dengan Judul penelitian yang diajukan yaitu “Analisis Yuridis Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Maskapai Penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)” terdapat uraian definisi operasional sebagai berikut:

#### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

#### **2. Ganti Rugi**

Uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian.<sup>22</sup>

#### **3. Perlindungan Konsumen**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Dari pengertian tersebut sudah mulai

---

<sup>21</sup> Ida Hanifah, dkk, “*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*”. Medan: CV PustakaPrima, 2018. Hal. 17.

<sup>22</sup> Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011, Op.Cit., Ps.1 angka 18

tergambarkan apa itu perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK Pasal 1 ditentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>23</sup>

#### 4. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>24</sup>

#### 5. Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK, bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

---

<sup>23</sup> Shidarta, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*" edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, hlm. 3.

<sup>24</sup> Ibid., Ps.1 ayat (3)

#### 6. PT. Indonesia Air Asia

PT. Indonesia Air Asia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri penerbangan milik Malaysia yang bekerja sama dengan Indonesia yang telah menerapkan strategi penerapan harga murah (*low cost carier/LCC*) dibandingkan dengan kompetitornya.<sup>25</sup>

#### **D. Keaslian Penelitian**

Permasalahan terkait ganti rugi kepada penumpang pesawat udara akibat keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK). Oleh karenanya, banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang hukum perlindungan konsumen ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, tidak ditemukan penelitian yang sama dengan pokok bahasan yang diteliti dengan judul **“Analisis Yuridis Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Maskapai Penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK).”**

Konten pembahasan dan fokus kajian dalam penelitian ini memiliki urgensi yang penting bagi penulis agar tidak terdapat persamaan kajian dan terhindar dari plagiasi penulis telah menelusuri beberapa penelitian terdahulu mengenai ganti rugi kepada penumpang pesawat akibat keterlambatan.

1. Muhammad Khatami 0206183040, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sumatera Utara 2022 menulis skripsi dengan judul

---

<sup>25</sup> Wikipedia, “Air Asia”, <https://id.wikipedia.org/wiki/AirAsia>, diakses tanggal 14 Juni 2023, Pukul 17:03.

“Perlindungan Penumpang Maskapai Air Asia Qz 8075 Atas Pembatalan Penerbangan Perspektif Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” dimana fokus dalam penulisan skripsi Muhammad Khatami adalah membahas terkait Pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh maskapai penerbangan Air Asia. Berbeda dengan tulisan yang penulis angkat sebab dalam hal ini penulis memfokuskan tulisannya terkait keterlambatan penerbangan bukan pembatalan penerbangan.

2. Sabungan Sibarani, Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Borobudur Jakarta menulis skripsi dengan judul “Tanggungjawab Hukum Perusahaan Penerbangan Terhadap Pemberian Jumlah Santunan Ganti Rugi Korban Kecelakaan Air Asia Qz8501 Warga Negara Indonesia” dimana fokus dalam penulisannya adalah membahas terkait pemberian santunan kepada korban kecelakaan yang disebabkan oleh Lion Air. Berbeda dengan tulisan yang penulis angkat sebab dalam hal ini penulis memfokuskan tulisannya terkait keterlambatan penerbangan bukan pembatalan penerbangan.

#### **E. Metode Penelitian**

Metode yang ditetapkan di dalam suatu penelitian adalah kunci utama untuk menilai baik buruknya suatu penelitian. Metode ilmiah itulah yang menetapkan alur jalannya penelitian mulai dari pencarian data sampai penyimpulan.<sup>26</sup> Agar

---

<sup>26</sup> Tampil Anshari Siregar, “*Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*”, Medan: Pusataka Bangsa Press, 2005. halaman. 15.

nantinya mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian hukum ini menggunakan pendekatan yang dititik beratkan kepada penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yang disebut juga penelitian hukum doktrinal dengan menganalisis pada peraturan Perundang-Undangan tertentu atau hukum tertulis yang di dapat. Tujuan dilakukan penelitian normatif (yuridis normatif) adalah untuk mengetahui bagaimana analisis yuridis ganti rugi kepada penumpang pesawat udara akibat keterlambatan penerbangan oleh maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK). Pendekatan yuridis normatif bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan sebagai jawaban atas permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian.<sup>27</sup>

### 2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Ida Hanifah, dkk, Op.Cit. halaman. 19.

<sup>28</sup> Ibid. halaman. 20.

### 3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian hukum terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadist (Sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim pula disebutkan sebagai data kewahyuan. Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan berupa ayat Al-Qur'an sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang akan diteliti.
- b. Data sekunder, yaitu data pustaka yang mencakup dokumen dokumen resmi, seperti Undang-Undang NRI 1945, peraturan Perundang Undangan, dokumen laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:
  - a) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dll.
  - b) Bahan hukum skunder, yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan yang digunakan berupa buku-buku, jurnal, karya ilmiah, dan internet yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat.
  - c) Bahan hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan primer dan skunder yaitu berupa kamus, ensiklopedia, indeks majalah hukum, dan lainnya.

#### 4. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian berupa studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara:

- a. Offline, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Perpustakaan Kota Medan, dan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara guna menghimpun data sekunder seperti: buku-buku hukum, dokumen, jurnal ilmiah peraturan Perundang-Undangan, dan lain sebagainya yang dibutuhkan dalam penelitian di maksud.
- b. Online, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

#### 5. Analisis Data

Setelah mengumpulkan semua data, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Dengan mengumpulkan semua data dan menganalisis keterkaitan antara berbagai jenis data kemudian data tersebut diolah secara sistematis, dianalisis dan dikonstruksikan secara keseluruhan. Selain itu semua data akan diseleksi dan diolah, dilanjutkan dengan analisis secara deskriptif.<sup>29</sup> Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dikumpulkan dan dianalisis melalui pengelompokan, penyusunan sistematis dan analisis kualitatif, kemudian menggunakan pemikiran deduktif untuk menarik kesimpulan.

---

<sup>29</sup> M. Syamsyudin "Operasional Penelitian Hukum", Raja Grafindo: Jakarta, 2007, hlm. 133.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>30</sup> Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>31</sup> Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>32</sup>

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati

---

<sup>30</sup> Satjipto Rahardjo, 2000, "*Ilmu Hukum*," PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54.

<sup>31</sup> C.S.T. Kansil, 1989, "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*," Balai Pustaka, Jakarta, h.102.

<sup>32</sup> Philipus M. Hadjon, 2011, "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*," Gajah Mada University Press, Yogyakarta, h.10

dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.<sup>33</sup>

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>34</sup> Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya

---

<sup>33</sup> CST Kansil. "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia." Balai Pustaka, Jakarta, 2010, Hlm. 102.

<sup>34</sup> Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2014. hlm. 3.

ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>35</sup>

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu perlindungan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>36</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :<sup>37</sup>

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah

---

<sup>35</sup> Muchsin. *“Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.”* Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2013, Hlm. 14.

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 20

<sup>37</sup> Philipus M. Hadjon. *“Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia.” Ibid.* Hlm. 25.

mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

## 2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Philipus M. Hadjon. *Op Cit.* Hlm. 30.

## **B. Tanggung Jawab**

Konsep “tanggung jawab” menjadi dasar penyelesaian ganti kerugian. Konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas tanggung jawab pengangkut. Dalam hal ini, perbuatan kelalaian pengangkut (Maskapai) mengakibatkan timbul kerugian bagi pemilik yang diangkut (Penumpang). Pengertian atau arti dari tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam yaitu *accountability*, *responsibility* dan *liability*. *Accountability* biasanya berkaitan dengan pertanggung jawaban menyangkut keuangan.

*Responsibility* wajib menanggung segala sesuatu yang terjadi. *Liability* artinya menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab dan cara membedakan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut pada dasarnya diletakkan pada masalah pembuktian, yaitu mengenai ada tidaknya kewajiban pembuktian, dan kepada siapa beban pembuktian dibebankan dalam proses penuntutan. Ketiga prinsip tanggung jawab ini adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Kesalahan (*Liabilit Based on Fault*)
2. Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)
3. Tanggung Jawab Hukum Mutlak (*Strict Liability*)

## **C. Ganti Rugi**

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum. Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak

dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmentnya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.

KUHPerdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut :

1. Biaya
2. Rugi
3. Bunga

Biaya adalah setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditur sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur.

Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian, dapat diberikan dengan berbagai kombinasi antara lain pemberian ganti rugi (berupa rugi, biaya dan bunga), pelaksanaan perjanjian tanpa ganti rugi, pelaksanaan perjanjian plus ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik tanpa ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik plus ganti rugi.<sup>39</sup>

#### **D. *On Time Performance* (OTP)**

*On Time Performance* (OTP) dan keterlambatan memang tidak bisa terpisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari *On Time Performance* (OTP). *On Time Performance* (OTP) merupakan ketepatan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan, sedangkan keterlambatan dijelaskan

---

<sup>39</sup> Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 224-228.

dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keterlambatan di definisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Sedangkan menurut *Eurocontrol* (2016), *delay is the time lapse which occurs when a planned event does not happen at the planned time.*

Keterlambatan adalah selang waktu yang terjadi ketika sebuah kenyataan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pastinya harus terus dievaluasi oleh pemerintah agar faktor On Time Performance (OTP) dapat terus meningkat.

Guna memperhatikan faktor keterlambatan oleh maskapai penerbangan, pemerintah membuat peraturan tentang kompensasi yang harus diterima oleh pengguna jasa, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang berhak mendapatkan kompensasi dari maskapai apabila penerbangan mereka terlambat atau tidak tepat waktu. Penyebab Keterlambatan Penerbangan IATA telah menetapkan faktor penyebab keterlambatan penerbangan dalam Standard Delay Code: Airport Handling Manual 730. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara mengelompokkan faktor penyebab

keterlambatan tersebut menjadi 4 (empat) kelompok yaitu:

1. Faktor teknis operasional

Faktor operasional merupakan faktor penyebab keterlambatan yang berasal dari lingkungan eksternal maskapai penerbangan seperti kebijakan pemerintah atau pengelola bandar udara yang berakibat tertundanya penerbangan. Salah satu Contoh faktor teknis operasional yaitu pembatalan jadwal penerbangan karena penutupan Bandar udara.

2. Faktor *non* teknis operasional

Faktor *non* teknis operasional merupakan faktor penyebab keterlambatan yang berasal dari internal maskapai penerbangan seperti proses bagasi yang lama, kesalahan check-in, pergantian pesawat, dan lain-lain.

3. Faktor cuaca

Faktor cuaca dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan seperti pembersihan salju ataupun air dari area runway, cuaca buruk di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan, dan lain-lain.

4. Faktor lain

Faktor lain dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan seperti hewan yang masuk ke area runway, gangguan penerangan di area sisi udara, turbulensi, dan lain-lain.

#### **E. Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan

jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.<sup>40</sup> Konsumen memerlukan perlindungan hukum dikarenakan konsumen dinilai memiliki kedudukan yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Ada beberapa faktor yang dapat dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen dibanding dengan kedudukan produsen atau pelaku usaha, yaitu:<sup>41</sup>

- a. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk;
- b. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi;
- c. Lemahnya kemampuan tawar menawar (*bargaining power*) secara ekonomis.

Dengan adanya UUPK yang merupakan hukum positif yang ada di Indonesia, maka hak-hak dan kepentingan konsumen menjadi terlindungi dan terjamin secara pasti. Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain adalah dilakukan dengan cara memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>42</sup> Cakupan perlindungan konsumen itu

---

<sup>40</sup> Eli Wuria Dewi, "Hukum Perlindungan Konsumen," Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5.

<sup>41</sup> Burhanuddin, "Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal," Ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 2.

<sup>42</sup> Zulham, "Hukum Perlindungan Konsumen," Ctk. Pertama, Kharisma Putra Utama,

dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:<sup>43</sup>

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>44</sup>
  - a) Asas Manfaat, yaitu untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa adanya diskriminasi.
  - b) Asas Keadilan, yaitu dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan produsen (pengusaha) dapat berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang, oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha.
  - c) Asas Keseimbangan, yaitu asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen.
  - d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yaitu dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi.
  - e) Asas Kepastian Hukum, yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:<sup>45</sup>

---

Jakarta, 2013, hlm. 22.

<sup>43</sup> Adrianus Meliala, "*Praktis Bisnis Curang*," Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, hlm. 152.

<sup>44</sup> Eli Wuria Dewi, Op Cit, hlm. 6

<sup>45</sup> Adrian Sutedi, "*Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*," Ctk. Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 9.

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 Huruf c)
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 Huruf d)
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 Huruf e)

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negative bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lain terjadi antara lain menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.<sup>46</sup>

Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pelanggan/konsumen merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat juga memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya. Sasaran setiap negara dan pengusaha saat ini adalah menuju pemasaran global. Pada dasarnya dapat mengubah berbagai konsep atau cara pandang dan

---

<sup>46</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm.6.

cara pendekatan mengenai banyak hal atau strategi pemasaran, hal ini mempengaruhi juga perlindungan konsumen secara global. Perlindungan konsumen dalam era globalisasi menjadi sangat penting terhadap haknya yang bersifat universal dan yang bersifat sangat spesifik.

Era perdagangan bebas merupakan suatu era kemana pemasaran merupakan suatu disiplin universal. Konsep-konsep pemasaran dipandang dari strategi pemasaran global telah berubah dari waktu ke waktu, sebagaimana tahapan berikut:<sup>47</sup>

Pertama, konsep pemasaran pada awalnya adalah memfokuskan pada produk yang lebih baik yang berdasarkan pada standard dan nilai internal. Hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh laba, dengan menjual atau membujuk pelanggan potensial untuk menukar uangnya dengan produk perusahaan. Kedua, pada decade enam puluhan focus pemasaran dari produk kepada pelanggan. Sasaran masih tetap pada laba, tetapi cara pencapaian menjadi luas, yaitu dengan pembaharuan pemasaran marketing mix atau 4P (*Product, Price, Promotion, And Place*) Produk, Harga, Promosi, dan Saluran distribusi. Ketiga, sebagai konsep baru pemasaran dengan pembaharuan dari konsep pemasaran menjadi konsep strategi.<sup>48</sup> Konsep strategi pemasaran pada dasarnya mengubah focus pemasaran dari pelanggan atau produk kepada pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas. Untuk itu harus memanfaatkan pelanggan yang ada termasuk pesaing, kebijakan yang berlaku, peraturan pemerintah serta kekuatan

---

<sup>47</sup> *Ibid*, Hlm. 34-35.

<sup>48</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Ibid.* Hlm. 8.

makro, ekonomi, social, politik secara luas.

Bertolak dari rangkain perubahan konsep pemasaran tersebut, perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas pula. Pemikiran konsep secara luas dan kajian dari aspek hukum pun juga membutuhkan wawasan hukum yang luas, sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata. Hal ini sangat penting mengingat kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang/jasa diproduksi selama dalam produksi sampai pada saat distribus sehingga sampai ditangan konsumen untuk dimanfaatkan secara maksimal.<sup>49</sup>

Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah Perlindungan Konsumen, Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:<sup>50</sup>

- a. Perlindungan konsumen dari bahayabahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dala m melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi
- d. Pendidikan konsumen
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen

Indonesia juga berusaha untuk memberikan perlindungan konsumen dengan cara, salah satu diantaranya yaitu membentuk Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Perlindungan konsumen di Indonesia sangat penting dapat dilihat pada UUPK bagian

---

<sup>49</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., Hlm. 7.

menimbang, antara lain: bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen; bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab; bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.<sup>51</sup>

Perlindungan konsumen harus mendapat perlindungan yang lebih, karena

---

<sup>51</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Menimbang

investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen. Kini transaksi menjadi beraneka ragam dan rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, imbal beli, turnkey project, alih teknologi, aliansi strategis internasional, aktivitas finansial, dan lain- 7 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Menimbang lain. Globalisasi menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batas-batas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Gejala ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi.<sup>52</sup>

Globalisasi adalah gerakan perluasan pasar, dan di semua pasar yang berdasarkan persaingan, selalu ada yang kalah dan yang menang. Perdagangan bebas juga menambah kesenjangan antara negara maju dan negara pinggiran (periphery), yang akan membawa akibat pada komposisi masyarakat dan kondisi kehidupan mereka. Tiadanya perlindungan konsumen adalah sebagian dari gejala negeri yang kalah dalam perdagangan bebas.

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan UUPK, ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya

---

<sup>52</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., Hlm. 4-5

transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.<sup>53</sup>

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

---

<sup>53</sup> Az Nasution, "*Konsumen dan Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2015, Hlm. 37.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:<sup>54</sup>

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Dalam pelaksanaannya perlindungan konsumen ini di Indonesia masih banyak menimbulkan permasalahan - permasalahan, Permasalahan tersebut dipengaruhi berbagai faktor, antara lain: yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi. Secara garis besar kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan UUPK adalah: karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah; rendahnya pendidikan konsumen; belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan konsumen Indonesia menghadapi pasar bebas; masih lemahnya pengawasan dibidang standardisasi mutu barang; lemahnya produk perundang-undangan; persepsi pelaku usaha yang keliru dengan perlindungan konsumen akan menimbulkan kerugian.

---

<sup>54</sup> Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu dicarikan solusi, antara lain prasyarat-prasyarat apa yang harus dipenuhi agar era perdagangan bebas bagi konsumen di Indonesia menjadi anugerah, justru bukan sebaliknya menjadi musibah. Dalam melakukan perdagangan harus dipegang prinsip bahwa produsen dan konsumen sama-sama membutuhkan, dan saling ketergantungan satu sama lain baik dalam waktu yang singkat maupun waktu yang lama. Sehingga hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa harus sama-sama dijaga. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi saat proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Rangkaian perbuatan tersebut merupakan perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum terhadap semua pihak, atau pihakpihak tertentu. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang menyangkut, antara lain:

Mutu barang, cara prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan, dan sebagainya. Sehingga tujuan dari hukum perlindungan konsumen dapat tercapai, yaitu: secara langsung dapat meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Semua tujuan tersebut tentu dapat tercapai apabila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkannya harapan tersebut, antara lain:

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai

dan disertai dengan tanggung jawab.

3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dipenuhinya persyaratan-persyaratan diatas diharapkan akan dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga mereka juga dapat diakui sebagai salah satu subjek dalam system perekonomian nasional disamping BUMN, Koperasi dan usaha swasta.

#### **F. Pelaku Usaha**

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>55</sup>

Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001:

1. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan usahanya secara seorang diri.
2. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan

---

<sup>55</sup> Jurnal Hukum, "*Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha*", <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 14 Juni 2023, pukul 14:19 WIB.

kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain:

- a) Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
- b) Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

Hak dan Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 UUPK, adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK, adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang

dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.<sup>56</sup>

### **G. Konsumen**

Konsumen merupakan faktor penting di dalam perusahaan, karena dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen (Pasal 1 angka 2) adalah “Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan“. Selain itu dijelaskan pula dalam UU ini, bahwa pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian yaitu:

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

Berdasarkan pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa konsumen merupakan setiap pemakai barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

---

<sup>56</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2015, “*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 34.

## **H. PT. Indonesia Air Asia**

PT Indonesia AirAsia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berbasis di Indonesia. Indonesia AirAsia mendapatkan lisensi dari maskapai AirAsia International yang merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah dari Malaysia. Indonesia AirAsia didirikan pada September 1999 dengan nama PT. AWAIR International. Mereka memulai penerbangan berjadwal ke beberapa kota di Indonesia pada tahun 2000, yang kemudian diikuti pembukaan penerbangan ke luar negeri (Singapura). Persaingan yang ketat di sektor penerbangan di Indonesia membuat AWAIR menghentikan operasinya sekitar setahun kemudian. Pada tahun 2004, AWAIR diambil alih AirAsia, dan mengalihkan orientasi pasarnya ke penerbangan berbiaya rendah. Penerbangan pertamanya dimulai pada Desember tahun itu. Mulai 1 Desember 2005, AWAIR berganti nama menjadi PT Indonesia AirAsia.

PT Indonesia AirAsia pada Agustus 2017 lalu telah menunjuk Raline Shah sebagai Komisaris Independen. Penunjukan ini menyusul persetujuan mutlak dari para pemegang saham PT. Air Asia Indonesia, Tbk. Mengacu pada grafik Laporan Tahunan Air Asia, pertumbuhan pendapatan Induk Air Asia bertumbuh secara rata-rata sebesar 7,58 persen dalam 4 tahun terakhir. Bahkan di 2016, perusahaan pesawat yang bergerak dengan target pasar low cost ini membukukan pendapatan hingga 6,8 miliar ringgit Malaysia atau bertumbuh 8,7 persen dibandingkan dengan Tahun 2015. Hal tersebut juga berdampak pada peningkatan laba bersih entitas induk yang bertumbuh hingga 278 persen menjadi 2 miliar ringgit. Hal tersebut didorong oleh beberapa faktor seperti berhasilnya manajemen dalam melakukan

efisiensi dengan memangkas beberapa rute yang dianggap sebagai “jalur kurus” dan menambah kapasitas di penerbangan dengan rute “jalur gemuk” sehingga berdampak pada kenaikan *load factor* atau perbandingan antara jumlah penumpang terhadap kapasitas yang nyaris menyentuh 90 persen.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> UmmaBanten.ac.id, “ PT. Indonesia Air Asia”, [https://unmabanten.ac.id/2017/11/20/pt-indonesiaairasia/#:~:text=Indonesia%20AirAsia%20didirikan%20pada%20September,ke%20luar%20negeri%20\(Singapura\).](https://unmabanten.ac.id/2017/11/20/pt-indonesiaairasia/#:~:text=Indonesia%20AirAsia%20didirikan%20pada%20September,ke%20luar%20negeri%20(Singapura).)” Diakses Tanggal 14 Juni 2023, Pukul 17:21.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Tinjauan Hukum Terhadap Kerugian Penumpang Pesawat Akibat Keterlambatan Oleh Maskapai Penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)**

Permasalahan utama PT. Air Asia Indonesia, TBK sebagai maskapai penerbangan adalah pandangan negatif atas kinerja kualitas layanan PT. Air Asia Indonesia, TBK. Berbagai insiden keterlambatan, pembatalan dan kecelakaan penerbangan PT. Air Asia Indonesia, TBK menyebabkan penurunan kinerja kualitas layanan Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK. Menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab pengangkutan angkutan udara, tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Tanggung jawab itu dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*), pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan setelah penerbangan (*post-in flight service*). Kerugian sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) misalnya berkaitan dengan pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagas pada rute yang salah atau terjadinya keterlambatan. Kerugian pada saat penerbangan (*in-flight service*) misalnya tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat. Sedangkan kerugian setelah penerbangan (*post-in flight service*) antara lain sampai di tujuan terlambat, bagasi hilang atau

rusak.<sup>58</sup>

Perjanjian pengangkutan udara terdiri dari 2 pihak yaitu pihak penumpang dan pihak pengangkut yang biasanya diadakan secara lisan namun kegiatan ini didukung dengan adanya dokumen pengangkutan udara. Terselenggaranya suatu pengangkutan udara dalam kegiatan pengangkutan memiliki banyak permasalahan seperti penumpang yang mengalami kecelakaan menyebabkan kematian, luka-luka atau cacat tetap, kerusakan atau kehilangan barang, dan keterlambatan atau pembatalan penerbangan. Dalam hal ini penumpang berhak mendapatkan ganti rugi karena salah satu ciri dari maskapai penerbangan udara adalah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang serta bertanggung jawab dalam hal penumpang yang mengalami kerugian. Tanggung jawab maskapai penerbangan inilah yang menjadi sorotan bagi penumpang yang mengalami keterlambatan/pembatalan jadwal penerbangan. Mengingat dalam hal kewajiban maskapai penerbangan udara PT Airasia adalah memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab dalam hal terjadi kerugian pada penumpang, maka penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan ganti kerugian.

Tanggung jawab yang dimaksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang diderita penumpang. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan udara pasal 35-37 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan udara niaga dalam melakukan usaha kegiatan angkutan udara berjadwal harus mentaati ketentuan

---

<sup>58</sup> Aning Asyik Kumalasari, 2020, "*Tanggung Jawab dan pelayanan maskapai pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan*", Program Studi Management, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika, Hlm. 3.

wajib angkut sesuai peraturan perundang–undangan yang berlaku. Ketentuan wajib angkut tersebut berupa pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan jadwal penerbangan khususnya keterlambatan yang disebabkan kesalahan pengangkut. Mekanisme pemberian kompensasi karena keterlambatan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara pasal 36 dengan rincian sebagai berikut. Keterlambatan karena kesalahan pengangkut (maskapai penerbangan) tidak membebaskan perusahaan angkutan udara niaga berjadwal terhadap pemberian kompensasi kepada calon penumpang dalam bentuk:

1. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan.
2. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang.
3. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.

4. Apabila terjadi pembatalan penerbangan maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.
5. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf b dan c, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf d, penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yangtelah dibayarkan kepada perusahaan.

Mekanisme pemberian ganti kerugian karena keterlambatan jadwal penerbangan lebih dari 4 (empat jam) diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara pasal 10 dengan rincian sebagai berikut: Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf A (*flight delayed*) ditetapkan sebagai berikut:

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhirpenumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi

selain angkutan udara.

- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal Lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Maskapai penerbangan dapat bebas dari tanggung jawab kompensasi atau ganti kerugian karena keterlambatan jadwal penerbangan dan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara pasal 13 dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pengangkut (maskapai penerbangan) dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 uruf a (*flight delayed*) yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.
- b. Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (a) antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- c. Teknis operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (a) antara lain:
  - a) Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara.
  - b) Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalkan retak, banjir, atau kebakaran.

- c) Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara, atau Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

## **B. Peraturan Undang-Undang Pemberian Ganti Rugi Kepada Penumpang Pesawat Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan Oleh Salah Satu Maskapai (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)**

### **1. Maskapai Penerbangan Sebagai Badan Hukum**

Maskapai penerbangan sebagai perusahaan angkutan udara (pelaku usaha) yang melaksanakan pengangkutan penumpang harus bertanggung jawab dalam penyelenggaraan angkutan tersebut terhadap penumpang sebagai konsumen pemakai jasa dari jasa pengangkutan tersebut.<sup>59</sup> Dalam pergaulan hukum di tengah-tengah masyarakat, ternyata manusia bukan satu-satunya yang menjadi subjek hukum (pendukung hak dan kewajiban), tetapi masih ada subjek hukum lain yang sering disebut badan hukum (*rechtspersoon*).

Badan hukum sebagaimana subjek hukum manusia, dapat mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban, serta dapat pula mengadakan hubungan-hubungan hukum (*rechtbetrekking*) baik antara badan hukum yang satu dengan orang manusia (*natuurlijkpersoon*). Dengan demikian, maskapai penerbangan sebagai badan hukum dapat mengadakan perjanjian-perjanjian sewa-menyewa, tukar-menukar, segala macam perbuatan di lapangan harta kekayaan dan tentu saja perjanjian jual-beli tiket sebagai alat bukti pengangkutan antara maskapai penerbangan dengan penumpang sebagai konsumen.

---

<sup>59</sup> Chappy Hakim, 2010. “*Berdaulat di Udara*”, Cet. 1, Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, Hlm. 45.

Ketentuan di dalam Undang-Undang Penerbangan mengatur secara singkat mengenai penyelenggara pengangkutan udara berbadan hukum dalam Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Penerbangan dan dalam PP No.40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara Pasal 16 ayat (1). Bentuk badan usaha di Indonesia dapat dibedakan menjadi:

- 1) Perorangan; misalnya Perusahaan Dagang
- 2) Persekutuan
  - a) Perseroan Terbatas
  - b) Koperasi
  - c) Yayasan
  - d) Badan Usaha Milik Negara
- 3) Bukan Badan Hukum
  - a) Matschaap
  - b) CV
  - c) Firma

Sebagai badan usaha yang berbentuk badan hukum, maskapai penerbangan memiliki hak-hak dan melakukan perbuatannya serta memiliki kekayaan sendiri, dapat digugat dan menggugat di depan pengadilan apabila maskapai tersebut merasa dirugikan atau telah merugikan pihak lain. Sama halnya dengan manusia, maskapai penerbangan sebagai badan hukum dapat melaksanakan perjanjian dan terkait terhadap perjanjian yang telah dibuatnya, dimana badan hukum mempunyai kewajiban yang sama dengan manusia untuk melaksanakan prestasinya dengan baik sesuai dengan isi perjanjiannya, dan mempunyai hak untuk menuntut kontra prestasi dari pihak lain dari perjanjian tersebut, misalnya maskapai penerbangan terikat perjanjian dengan penumpangnya untuk memberangkatkan penumpang tepat waktu dan tiba dengan selamat, sedangkan penumpang mempunyai kontra

prestasi untuk membayar biaya perjalanan dan dilarang membawa barang-barang yang berbahaya.<sup>60</sup> Berdasarkan ketentuan tersebut maka maskapai penerbangan atau perusahaan penerbangan niaga merupakan badan usaha yang berbentuk badan hukum.

## **2. Maskapai Penerbangan Sebagai Badan Hukum**

Menurut Pasal 3 Konvensi Warsawa 1929, setiap perusahaan penerbangan internasional harus menyerahkan tiket kepada penumpangnya. Tiket penumpang tersebut harus berisikan tempat dan tanggal penerbitan; tempat keberangkatan dan tempat tujuan penerbangan; tempat-tempat pendaratan antara (intermediate landing); nama dan alamat perusahaan penerbangan atau perusahaan-perusahaan penerbangannya dan suatu pernyataan bahwa transportasi udara tersebut berlaku tanggung jawab yang diatur dalam Konvensi Warsawa 1929.<sup>61</sup>

Tiket penumpang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian transportasi udara internasional antara perusahaan penerbangan dengan penumpang. Namun demikian, tidak adanya tiket penumpang bukan berarti tidak ada perjanjian transportasi udara internasional, karena pembuktian dapat dilakukan dengan alat bukti yang lain, misalnya penerimaan uang berupa kuitansi dari perusahaan penerbangan. Apabila perusahaan penerbangan menerima penumpang tanpa disertai dengan tiket penumpang, perusahaan penerbangan tidak berhak menikmati batas maksimum ganti rugi yang ditetapkan dalam Konvensi Warsawa 1929.

---

<sup>60</sup> S. Wiradipradja, 2010. "*Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*", Cet. 1, Yogyakarta: Liberty, Hlm. 20.

<sup>61</sup> Martono, Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional, Cet.I, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), hal.136-137.

Syarat-syarat Perjanjian Peraturan Dalam Negeri Yang Tercantum di Dalam Tiket Penumpang Beberapa Maskapai Penerbangan yang mencantumkan klausul pengalihan tanggung jawab, salah satunya adalah Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK.

1. Perjanjian Pengangkutan ini tunduk kepada ketentuan-ketentuan Ordonansi Pengangkutan Udara Indonesia (Stbl. 1939/100) serta kepada syarat-syarat Pengangkutan, tarif-tarif, peraturan-peraturan dinas, (kecuali waktu-waktu berangkat dan waktu tiba yang tersebut di dalamnya) dan peraturan-peraturan lain dari pengangkut, yang merupakan bagian yang tak dapat dipisahkan dari perjanjian ini dan yang dapat diperiksa di kantor-kantor pasasi pengangkut.
2. Tiket penumpang ini hanya dapat dipergunakan oleh orang yang namanya tertera di atasnya dan tidak dipergunakan oleh orang lain. Penumpang menyetujui bahwa bila perlu pengangkut dapat memeriksa apakah tiket ini benar dipakai oleh yang berhak. Jika tiket ini dipergunakan atau dicoba untuk dipergunakan oleh seseorang yang lain daripada yang namanya tersebut dalam tiket ini, maka pengangkut berhak untuk menolak pengangkutan orang ini, serta hak pengangkutan dengan tiket ini oleh yang berhak menjadi batal.
3. Hak untuk menyerahkan penyelenggaraan perjanjian pengangkutan ini kepada perusahaan pengangkutan yang lain, serta hak mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui, tetap berada dalam tangan pengangkut.
4. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kebatalan pengangkutan ini, termasuk

segala keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi.

5. Bagasi tercatat yang diangkut berdasarkan perjanjian ini, hanya akan diserahkan kepada penumpang jika carik bagasinya dikembalikan kepada pengangkut.
6.
  - a. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang timbul pada penumpang dan bagasi dengan mengingat pada syarat-syarat dan batas-batas yang ditentukan dalam Ordonansi Pengangkut Udara Indonesia (Stbl. 1939/100) dari syarat-syarat umum pengangkutan dari pengangkut.
  - b. Bila penumpang pada saat penerimaan bagasi tidak mengajukan protes, maka dianggap bahwa bagasi itu telah diterima dalam keadaan lengkap dan baik.
  - c. Semua tuntutan ganti-kerugian harus dapat dibuktikan besarnya kerugian yang diderita. Tanggung jawab terbatas untuk kehilangan dan kerusakan bagasi ditetapkan sejumlah maksimum Rp.20.000,- (dua puluh ribu rupiah) per kilogram.
  - d. Pengangkut udara tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barangbarang pecah belah/cepat busuk dan binatang hidup jika diangkut sebagai bagasi.
  - e. Pengangkut udara tidak bertanggung jawab terhadap uang, perhiasan, dokumen-dokumen serta surat-surat berharga atau sejenisnya jika dimasukkan ke dalam bagasi.

7. Tidak seorangpun dari agen-agen, pegawai-pegawai atau wakil-wakil pengangkut berhak mengubah atau membatalkan syarat-syarat pengangkutan, tarif-tarif, peraturan dinas dan peraturan-peraturan lain dari pengangkut yang berlaku baik sebagian maupun keseluruhannya.
8. Penumpang yang namanya tercantum dalam tiket ini dipertanggungjawabkan pada PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja berdasarkan Undang-Undang No.33/1964 juncto peraturan-peraturan pelaksana.

tampak bahwa pada syarat dan ketentuan umum pada perjanjian pengangkutan yang tertera pada tiket Air Asia masih tunduk kepada Ordonansi Pengangkutan Udara 100 Tahun 1939. Dalam tiket penumpang Air Asia masih ditemukan klausula eksepsi (eksonerasi) pada point 4, sebagai klausula pengalihan tanggung jawab maskapai terhadap segala kerugian yang dialami penumpang.

### **C. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dalam Memberi Ganti Rugi Yang Diderita Penumpang Pesawat Udara (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK)**

Penundaan penerbangan telah membudaya dalam industri penerbangan di Indonesia, walaupun pada hakikatnya penumpang sebagai konsumen memilih menggunakan angkutan udara dikarenakan jangka waktu tempuh yang lebih cepat, dibandingkan alat transportasi laut dan darat. Jadi unsur utama dalam pengangkutan udara adalah kecepatannya.<sup>62</sup> Itulah sebabnya, sebagaimana dapat dilihat dari sejarah pembentukan Konvensi Warsawa, para penyusun konvensi

---

<sup>62</sup> M. Karjadi dan R.M. Sosroharjono, 2013. “*Perundang-undangan lalu lintas jalan di Indonesia*”, Cet.1, Jakarta: Politeia, Hlm. 34.

berpendapat bahwa adalah sesuatu yang tidak masuk akal bilamana dalam kecepatan yang istimewa, para penumpang atau pengirim kargo tidak dapat melakukan tuntutan atas terjadinya keterlambatan.

Para pengguna jasa angkutan udara juga dapat dikategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerbangan udara sehingga oleh karenanya hak-hak konsumen tersebut di lindungi di dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menjelaskan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab atas pemberian ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Mengenai ganti rugi sebagai tanggung jawab pelaku usaha pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang diterima konsumen yaitu “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau pergantian barang atau jasa dan sejenis nya atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.<sup>63</sup>

Terkait mengenai kerugian yang di timbulkan oleh maskapai penerbangan, Ganti rugi sendiri juga di jelaskan di dalam peraturan menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pasal 1 angka(18), sebagai berikut: “Ganti rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai

---

<sup>63</sup> Muhammad Pradika Setia Agafta dan Adiando, 2017. “*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan*”. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, Hlm. 150.

pengganti atas suatu kerugian. Ganti kerugian erat kaitannya dengan tanggung jawab.”

Ganti kerugian juga diatur dalam pasal 1243 KUHPerdara, yaitu ganti kerugian berupa penggantian biaya, rugi atau bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam senggang waktu yang telah dilampaukannya.

Ganti kerugian dibagi menjadi dua yaitu ganti kerugian materiil dan ganti kerugian imateriil. Kerugian secara materiil adalah kerugian yang nyata-nyata di derita (seperti biaya perbaikan ditambah dengan hilangnya untung yang diharapkan) harus diganti bisa berupa uang, barang atau dikembalikan dalam keadaan semula. Kerugian secara immateriil adalah kerugian karena adanya pelanggaran integritas pribadi, misalnya luka-luka, cacat, kematian atau penghinaan.

Mengenai keterlambatan penerbangan dan pemberian ganti rugi jika pengangkut bisa menjelaskan bahwa keterlambatan tersebut bukan karena kesalahan pengangkut maka pengangkut di bebaskan dengan adanya ganti rugi. Dan bila pengangkut tidak bisa menjelaskan tentang faktor keterlambatan itu de karenakan alasan lain maka pengangkut wajib mengganti kerugian.<sup>64</sup>

Pembatalan penerbangan pesawat sepertinya sudah menjadi makanan sehari-hari para konsumen pesawat terbang. Konsumen seperti tidak punya pilihan lain selain menunggu. Namun, ada pula konsumen yang berani dan berhasil

---

<sup>64</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 23.

memperjuangkan haknya. Salah satunya adalah Hastjarjo Boedi Wibowo. Ia berhasil memenangkan gugatan sengketa konsumen penerbangan melawan PT Indonesia AirAsia (Air Asia). Lewat putusan Pengadilan Negeri Tangerang, Air Asia harus membayar ganti rugi sebesar Rp806 ribu pada Boedi. Air Asia juga dihukum mengganti kerugian immaterial sebesar Rp50 juta. Hukuman itu dijatuhkan majelis hakim yang diketuai Perdana Ginting serta beranggotakan Ismail dan I Gede Mayun. Putusan No. 305/Pdt.G/2009/PN.TNG.

Ganti rugi itu merupakan kompensasi pembayaran tiket Air Asia dan Lion Air dengan tujuan Jakarta-Yogyakarta, plus airport tax. Sedangkan kerugian immaterial timbul lantaran Boedi mengalami kepanikan dan gangguan konsentrasi karena keterlambatan pesawat. Ganti rugi immaterial juga dimaksudkan agar perusahaan penerbangan tidak sewenang-wenang pada penumpang pesawat.

Putusan majelis hakim tersebut lebih rendah dari tuntutan yang diajukan Boedi. Dalam petitum gugatan, Boedi meminta majelis hakim menghukum Air Asia membayar ganti rugi materil sebesar Rp961.900 dan ganti rugi immaterial sebesar Rp100 juta.

Majelis hakim menilai Air Asia terbukti melakukan perbuatan melawan hukum lantaran membatalkan jadwal penerbangan. Air Asia, dalam jawaban, menjelaskan pembatalan penerbangan dilakukan demi keamanan dan keselamatan penumpang. Sebab terjadi kerusakan pesawat sehingga menjadi suatu keadaan memaksa (*overmacht*). Hal itu dibuktikan dari Surat Keterangan Department of Maintenance & Engineering Air Asia. Pesawat baru bisa digunakan pada 13 Desember 2008. Sementara, jadwal penerbangan Boedi pada 12 Desember 2008.

Dalam pertimbangannya, majelis hakim menilai bukti itu tidak dapat membuktikan secara jelas apakah pesawat yang rusak itu pesawat yang mengangkut Boedi dari Jakarta ke Yogyakarta. Air Asia dinilai tidak bisa membuktikan bahwa pesawat dalam perbaikan.<sup>65</sup>

Dan ada juga cerita seorang penumpang pesawat rute Bandung ke Bali yang mengaku kecewa terhadap pelayanan dari maskapai AirAsia. Ini disebabkan oleh penerbangan yang terlambat atau delay hingga barang-barang di bagasi yang tertinggal di Bandung.

barang-barang milik penumpang pesawat AirAsia di bagasi yang tertinggal di Bandung terjadi pada hari Kamis, 29 Juni 2023. "Mereka bilang akan tiba esok jam 10 pagi. Tp tidak memberikan kompensasi sama sekali," lanjutnya.

Kemudian, pada pukul 20.09, setelah menunggu lebih dari 24 jam dirinya mengaku masih belum menerima bagasi. Bahkan, dia mengaku kontak manajemen maskapai yang diberikan sulit untuk dihubungi. "Sudah lebih dari 24 jam bagasi masih belum saya terima dari Air Asia. Kontak sulit dihubungi. Sudah saya email dan bahkan telepon, tp belum di respon. Terakhir mereka bilang pukul 14.00 sedang proses pengiriman menuju lokasi. Tp sampai saat ini belum juga tiba," jelasnya.

Selanjutnya, pada pukul 21.51, dirinya memberi kabar bahwa bagasi sudah tiba dengan aman. Namun saat ditanya perihal kompensasi, secara tegas dia mengatakan tidak ada.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/a/air-asia-kalah-lawan-konsumen-lt4b6c031c4fc99/>, Diakses Rabu pada tanggal 5 juni 2024. Pukul 01.22 WIB.

<sup>66</sup> <https://www.google.com/amp/s/www.jawapos.com/nasional/amp/011657191/cerita-penumpang-airasia-rute-bandung-ke-bali-udah-delay-barang-orang-ditinggal-pula.>, Diakses rabu

Di dalam keerlambatan di kelompokkan di dalam beberapa kategori Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan dikelompokkan dalam kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit sampai dengan 60 menit.
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit sampai dengan 120 menit.
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit sampai dengan 180 menit.
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit sampai dengan 240 menit.
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit. dan.
- f. Kategori 6 pembatalan penerbangan.

Kategori tersebut menjelaskan berapa lama sebuah perusahaan pengangkut mengalami keterlambatan dan untuk mengetahui beberapa menit waktu keterlambatan penerbangan, hitungannya berdasarkan waktu keberangkatan atau kedatangan yang di jadwalkan. Dan mengenai kompensasi pemberian ganti rugi wajib diberikan Badan Usaha Angkutan Udara akibat keterlambatan penerbangan itu seperti yang di jelaskan di dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yaitu:<sup>67</sup>

- a) Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan. \
- b) Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (snack box).
- c) Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (heavy meal).
- d) Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan

---

pada tanggal 5 juni 2024. Pukul 01.55 WIB.

<sup>67</sup> Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan

(snack box), dan makanan berat (heavy meal).

- e) Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah).
- f) Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket); dan
- g) Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket).

Sesuai dengan pasal di atas ada beberapa kompensasi yang harus di berikan kepada penumpang pesawat sampai halnya pemberian pengalihan penerbangan berikutnya sampai pemberian seruruh biaya tiket yang sudah di bayarkan, tergantung kondisi keterlambatan penerbangan.

Mengenai ganti rugi atas keterlambatan penerbangan diatur di dalam pasal 10 Peraturan Menteri Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menyatakan bahwa : Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf (a) ditetapkan sebagai berikut:<sup>68</sup>

1. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
2. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf (a) apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat

---

<sup>68</sup> Peraturan Menteri Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 9 dan 10.

dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (re-routing), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara. \

3. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (up grading class) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara tentang biaya pengembalian tiket (refund ticket). Perusahaan pengangkut mengembalikan biaya yang sudah di keluarkan konsumen sesuai dengan bagaimana cara konsumen memberikan pembayaran kepada pihak pengangkut. Sebagaimana di jelaskan pada Pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-undang No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

Pasal 10 ayat (1):

Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf (f) dan (g), apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara.<sup>69</sup>

Dan Pasal 10 ayat (2):

---

<sup>69</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014. "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Raja Grafindo Persada, Jakarta. Hlm. 54.

Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf (f) dan (g), apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kalender.

Pemberian ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan harus di berikan perusahaan penerbangan kepada konsumen. ganti kerugian tersebut harus diberikan secara sesuai seperti yang sudah di jelaskan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah juga harus ikut serta menegakkan hukum dan memberikan sanksi yang tegas kepada para perusahaan penerbangan yang tidak memenuhi ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan.<sup>70</sup>

Untuk menyosialisasikan Peraturan Menteri berkaitan dengan keterlambatan, banyak bandara yang sudah memasang isi dari Peraturan Menteri tersebut menuju ruang tunggu yang dapat dilihat dan dibaca oleh para calon penumpang dalam rangka melindungi hak mereka. Umumnya alasan terjadinya penundaan keberangkatan karena kerusakan teknis. Namun yang paling penting disini adanya informasi lebih awal jika terjadi penundaan (delay) agar penumpang dapat menentukan pilihan. Ternyata 41% maskapai tidak memberikan alasan penundaan. Keberanian penumpang masih rendah untuk menanyakan alasan penundaan, hanya 58 % penumpang yang berani menanyakan alasan penundaan tersebut.

---

<sup>70</sup> Hasim. Purba. 2015. "*Hukum Penerbangan dan Tanggung Jawab Produsen Pesawat Udara*". Pustaka Bangsa Press. Hlm. 43.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi kerugian yang di timbulkan akibat keterlambatan penerbangan. Sebagai pihak pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang di derita karena keterlambatan penumpang pada angkutan udara kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut disebabkan faktor cuaca dan teknis operasional. Bentuk kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut dapat berupa pengembalian uang baik sebagian maupun sepenuhnya, pengalihan penerbangan dengan biaya yang di jamin sampai dengan memberikan konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan ke tujuan yang di perjanjikan.
2. Upaya hukum yang di lakukan jika konsumen di rugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti atau klaim kepada perusahaan penerbangan, penyelesaian gugatan atau sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan. Kedua model penyelesaian sengketa tersebut diakui di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen bebas untuk memilih model penyelesaian sengketanya.
3. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian penumpang akibat keterlambatan penerbangan yang terjadi dari jadwal yang sudah

ditentukan adalah pembayaran kompensasi kepada konsumen. Kompensasi tersebut adalah kompensasi berupa makanan ringan dan minuman, kompensasi berupa makanan berat, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah), dan mengembalikan semua biaya tiket (refund ticket).

## **B. Saran**

1. Perusahaan pengangkutan udara yakni (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK) harusnya bisa lebih bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Tanggung jawab harus lebih dioptimalkan agar konsumen bisa merasa aman dan Kembali percaya atas maskapai penerbangan (Studi Pada PT. Air Asia Indonesia, TBK).
2. Pemerintah sebagai regulator seharusnya menetapkan dengan jelas keberlakuan Permen 77/2011 dengan cara mencabut Permen sebelumnya, yaitu Permen 25/2008 sehingga masyarakat tahu pasti peraturan mana yang akan diikuti.
3. Perusahaan pengangkutan udara seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen. agar mengurangi kerugian yang akan di terima oleh perusahaan pengangkutan udara. dan memberikan kepuasan secara penuh terhadap konsumen jasa pengangkutan udara dan meminimalisir adanya gesekan atau sengketa antara kedua belah pihak yang diakibatkan oleh keterlambatan penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adrian Sutedi, 2012 *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 9.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. Hlm. 54.
- Az Nasution, 2015. *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 37.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2015. Seminar Hukum Pengangkutan Udara, Cet. 1, Jakarta: Binacipta, hlm.132.
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 2.
- C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 102.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, 2008 *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.6.
- CST Kansil. 2010. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, Hlm. 102.
- Eli Wuria Dewi, 2015 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 5.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2015, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 34.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet.3, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm. 1.
- Hasim. Purba. 2015. *Hukum Penerbangan dan Tanggung Jawab Produsen Pesawat Udara*. Pustaka Bangsa Press. Hlm. 43.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 2, Bandung: Mandar Maju, hlm. 5
- Ida Hanifah, dkk, 2010. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV PustakaPrima, hlm. 17.

- Janus Sidabalok, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm.38.
- M. Karjadi dan R.M. Sosroharjono, 2013. *Perundang-undangan lalu lintas jalan di Indonesia*, Cet.1, Jakarta: Politeia, Hlm. 34.
- M. Syamsyudin, 2007. *Operasional Penelitian Hukum*, Raja Grafindo: Jakarta, hlm. 133.
- Martono, 2017. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Cet.I, Jakarta: Rajawali Pers, hlm.145.
- Muchsin. 2017. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. hlm. 14.
- Munir Fuady, 2014. *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 224-228.
- Philipus M. Hadjon, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, h.10
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasarana, Jakarta, hlm. 3.
- Sution Usman Adji, Djoko Prakoso & Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Cet. 2, (Jakarta: PT. Rinka Cipta, hlm.1.
- Tampil Anshari Siregar, 2005. *Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*, Medan:Pusatata Bangsa Press, hlm. 15.
- Yusuf Shofie, 2013. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 23.
- Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kharisma Putra Utama, Jakarta. hlm. 22.

## **B. Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah**

- Aning Asyfik Kumalasari, 2020, “*Tanggung Jawab dan pelayanan maskapai pada penumpang yang mengalami perubahan jadwal penerbangan*”, Program Studi Management, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika, Hlm. 3.

Badan Pembinaan Hukum Nasional, Seminar Hukum Pengangkutan Udara, Cet. 1, (Jakarta: Binacipta, 2015).

Chappy Hakim, 2010. *“Berdaulat di Udara”*, Cet. 1, Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, Hlm. 45.

Jurnal Hukum, *“Pengertian pelaku usaha serta hak dan kewajiban pelaku usaha”*, <http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>, diakses 14 Juni 2023, pukul 14:19 WIB.

Muhammad Pradika Setia Agafta dan Adianto, 2017. *“Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan”*. Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum, Hlm. 150.

Numadjito, *“Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia,”* (Makalah disampaikan pada seminar nasional yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UNISBA dengan tema Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas, Bandung: 9 Mei 2011).

S. Wiradipradja, 2010. *“Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional”*, Cet. 1, Yogyakarta: Liberty, Hlm. 20.

Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis (2006).

#### **4. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha

#### **5. Internet**

Alasan Terbesar Keterlambatan Keberangkatan Maskapai Penerbangan, [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id) diakses pada tanggal 12 Juni 2023, pukul 16.29

Hak Penumpang Bila Terjadi Keterlambatan Penerbangan, <http://www.lintasberita.com/Nasional/Berita-Lokal/hak-penumpang-bila-terjadi-keterlambatanpenerbangan> diakses pada tanggal 12 Juni 2023, pukul 16.31

Perjanjian Standar (Klausula Baku) yang tercantum dalam tiket pesawat terbang, [www.Hukumonline.com](http://www.Hukumonline.com), diakses pada tanggal 07 Juni 2015, pukul 17.00

Sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 Berpihak Pada Konsumen. <http://jdih.ristek.go.id/?q=berita/sosialisasi-permen-perhubungan-no-pm-77-tahun-2011-keberpihakan-pada-perlindungan-konsumen-penerbangan>, diakses pada tanggal 07 Juni 2023, pukul 14:04 Wib.

UmmaBanten.ac.id, “PT. Indonesia Air Asia”, [https://unmabanten.ac.id/2017/11/20/pt-indonesiaairasia/#:~:text=Indonesia%20AirAsia%20didirikan%20pada%20September,ke%20luar%20negeri%20\(Singapura\).](https://unmabanten.ac.id/2017/11/20/pt-indonesiaairasia/#:~:text=Indonesia%20AirAsia%20didirikan%20pada%20September,ke%20luar%20negeri%20(Singapura).)” Diakses Tanggal 14 Juni 2023, Pukul 17:21.

Wikipedia, “Air Asia”, <https://id.wikipedia.org/wiki/AirAsia>, diakses tanggal 14 Juni 2023, Pukul 17:03.

Bpk Ri “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan” <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/44082/UU%20Nomor%201%20Tahun%202009.pdf>., Diakses Rabu pada tanggal 22 mei 2024. Pukul 00.13 WIB

<https://www.hukumonline.com/berita/a/air-asia-kalah-lawan-konsumen-1t4b6c031c4fc99/>., Diakses Rabu pada tanggal 5 juni 2024. Pukul 01.22 WIB.

<https://www.google.com/amp/s/www.jawapos.com/nasional/amp/011657191/cerita-penumpang-airasia-rute-bandung-ke-bali-udah-delay-barang-orang-ditinggal-pula.>., Diakses rabu pada tanggal 5 juni 2024. Pukul 01.55 WIB.