

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG YANG
DIRUGIKAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN DALAM NEGERI
YANG MENGALAMI PENUNDAAN KEBERANGKATAN (*DELAY*)
DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JO. UNDANG-UNDANG
NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN**

ABSTRAK

Transportasi merupakan urat nadi dalam memperlancar roda perekonomian dan pembangunan. Perkembangan transportasi khususnya transportasi udara mengalami perkembangan yang sangat pesat hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang menyediakan jasa transportasi udara yang melayani penerbangan ke berbagai daerah baik itu penerbangan domestik maupun penerbangan internasional, serta banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi udara. Dalam penyelenggaraan penerbangan ternyata banyak hak-hak penumpang yang tidak terpenuhi oleh perusahaan penerbangan seperti kecelakaan, dan penundaan keberangkatan (*delay*).

Penulisan skripsi ini menggunakan metode yuridis normatif yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan perundang-undangan yang lebih mengacu pada bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan udara, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2008, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan bahan hukum sekunder berupa buku-buku, pendapat para ahli. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terdapat hak-hak konsumen yang belum dipenuhi oleh pihak maskapai penerbangan dimana hak-hak konsumen pengguna jasa penerbangan merupakan tanggung jawab dari pihak maskapai penerbangan.

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa maskapai penerbangan dilakukan berdasarkan hak-hak dari konsumen pengguna jasa maskapai penerbangan, yaitu dengan cara mengedepankan perjanjian pengangkutan, kenyamanan, keamanan, pelayanan, keselamatan sebagai subjek dalam transportasi udara dan memberikan imbalan, ganti rugi dalam bentuk finansial, dan bentuk lainnya. Penundaan keterlambatan (*delay*) di Indonesia pada saat ini belum mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, hal tersebut dikarenakan banyaknya konsumen yang mentoleransi kesalahan yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Maskapai Penerbangan, Penundaan Keberangkatan.

**THE LAW PROTECTION AGAINST PASSENGER WHOM HARMED BY
DOMESTIC AIRLINES BECAUSE OF DELAY THAT REVIEWED BASED
ON ACT NUMBER 8 OF 1999 ABOUT CONSUMERS PROTECTION LAW
JO. ACT NUMBER 1 OF 2009 ABOUT FLIGHT**

ABSTRACT

Transportation is the vein in easing the economic wheel and development. The development of transportation, particularly on air transportation, develop rapidly. That can be seen from many companies or airlines that provides transportation service that serve air flights to various destination, both domestic and international, as well as many people using air transportation services. The implementation of flights, there are passenger's rights that not fulfilled by airlines, as many accidents, loss of goods, and delay.

This thesis is using juridical normative method that focused on review the application of norms in positive law. Author use regulation approach that more reference to the primary law, e.g. Act Number 8 of 1999 about Consumer Protection Law, Act Number 1 of 2009 about Flights, Air Transport Ordinance in 1939, The Minister of Transportation Regulation Number 25 of 2008 about The Implementation of Air Transportation, The Minister of Transportation Regulation Number 2 of 2015 about Second Amendment of The Minister of Transportation Regulation Number 25 of 2008 about The Implementation of Air Transportation, The Minister of Transportation Regulation Number 77 of 2011 about The Responsibility of Transporting Air Transport and secondary sources e.g. books, expert's opinion, and journals about law. Based on research that author done, there are consumer's rights that not covered by the airlines that customer's rights as a users of the flights are airline's responsibility.

The law protection for the users of airline's service is based on the consumer's rights as a users of the flights, by sets out the transport agreement, pleasure, security, service, safety as a subject of air transport and give in return, compensation, and/or financial compensation or the other form. Delay in Indonesia at this time is not already get special attention from the government, because many consumers whom tolerate a fault that done by airlines so that delay cases may not decrease if the consumers still tolerate the airline's mistake.

Keyword: law protection, airlines, delay.

DAFTAR ISI

Pernyataan	i
Pengesahan Pembimbing	ii
Persetujuan Panitia Sidang Ujian.....	iii
Persetujuan Revisi.....	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	14
E. Kerangka Pemikiran	15
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Penulisan	23

BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN

A. Ketentuan Normatif yang Mengatur Mengenai Perlindungan Konsumen di Indonesia	26
--	----

1. Pengertian Konsumen	26
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	32
B. Para Pihak yang Terkait dalam Kegiatan Bisnis sebagai Upaya Memberikan Perlindungan bagi Konsumen serta Hak dan Kewajiban Pelaku usaha dan Konsumen.....	37
1. Pelaku Usaha	37
2. Pemerintah.....	41
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	44
C. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	46
1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	46
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	47
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	48
D. Tahap-Tahap Transaksi	49
BAB III PENGANGKUTAN SEBAGAI UPAYA PEMERINTAH SEBAGAI FASILITAS DALAM AKSES PEREKONOMIAN	
A. Ketentuan Normatif yang Mengatur Mengenai Pengangkutan di Indonesia	53
1. Pengertian Pengangkutan Secara Umum	53
2. Perjanjian Pengangkutan.....	56
3. Sumber Hukum Pengangkutan.....	58
4. Asas-Asas Hukum Pengangkutan	63
5. Klasifikasi Transportasi atau Angkutan	66
6. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan	66

B. Ketentuan Mengenai Pengangkutan Udara.....	68
1. Pengertian Pengangkutan Udara	68
2. Bentuk-Bentuk Pengangkutan Udara	69
3. Perjanjian Pengangkutan Udara	72
4. Pengaturan Pengangkutan Udara	73
C. Perjanjian Pengangkutan Sebagai Dasar Hubungan Hukum Antara Pihak Pengangkut dengan Pihak Konsumen.....	78
1. Perjanjian Sebagai Bentuk Hubungan Hukum antara Pengangkut dengan Konsumen.....	78
2. Subjek Dalam Pengangkutan	83
3. Akibat Hukum dari Hubungan Antara Pihak Pengangkut dengan Pihak Konsumen	85
D. Prinsip-Prinsip Pertanggung Jawaban Dalam Perjanjian Pengangkutan.....	88
1. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut.....	88
2. Hak dan Kewajiban Pengangkut dan Penumpang	90

**BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG YANG
DIRUGIKAN OLEH MASKAPAI PENERBANGAN DALAM NEGERI
YANG MENGALAMI PENUNDAAN KEBERANGKATAN (*DELAY*)
DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JO UNDANG-UNDANG
NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN**

A. Hubungan Hukum Antara Pihak Maskapai Penerbangan Dengan Konsumen yang Dilakukan Oleh Kedua Belah Pihak Ditinjau Berdasarkan KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Mengenai Ganti Rugi Akibat Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>).....	95
1. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Penerbangan ditinjau dari KUHP	95
2. Prinsip “ <i>take it</i> ” or “ <i>leave it</i> ” dalam Jasa Penerbangan	99
3. Faktor-Faktor Operasional Dalam Jasa Penerbangan yang Berdampak Pada Hubungan Hukum Antara Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan Dengan Pihak Maskapai Penerbangan	102
B. Tanggung Jawab Pihak Maskapai Penerbangan Dalam Negeri dalam Menerapkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Ketika Mengalami Penundaan Keberangkatan (<i>delay</i>).....	106
1. Kerugian Dalam Hal Terjadinya Penundaan Keberangkatan	106
2. Bentuk-Bentuk Ganti Rugi Dari Pihak Penerbangan.....	111
C. Peran Pemerintah terhadap Maskapai Penerbangan yang Melakukan Penundaan Keberangkatan dan Upaya yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Ketika Tidak Mendapatkan Haknya.....	120
1. Peranan Pemerintah terhadap Maskapai Penerbangan yang Melakukan Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>).....	120

2. Upaya yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Ketika Tidak Mendapatkan Kompensasi Ganti Rugi Akibat Adanya Penundaan Keberangkatan	126
---	-----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	148
B. Saran.....	153
Daftar Pustaka.....	155