

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan
Tinggi

Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**ANALISIS YURIDIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS
PERUBAHAN LOKASI PENDARATAN SAAT PENERBANGAN SEDANG
BERLANGSUNG AKIBAT KEGIATAN MILITER DI KAWASAN
BANDAR UDARA**

OLEH
AVIONA LUTHFIRANTI KARDJUNDI
2013200094

PEMBIMBING

PROF. DR. BERNADETTE M. WALUYO S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2017

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan



Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bernadette'.

(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo S.H., M.H., CN.)

Dekan,

A red circular stamp of the Faculty of Law of Universitas Katolik Parahyangan. The outer ring contains the text 'FAKULTAS HUKUM' at the top and 'UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN' at the bottom. The center features a cross and other heraldic symbols. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK



Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aviona Luthfiranti Kardjundi

No. Pokok : 2013200094

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“ANALISIS YURIDIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS PERUBAHAN LOKASI PENDARATAN SAAT PENERBANGAN SEDANG BERLANGSUNG AKIBAT KEGIATAN MILITER DI KAWASAN BANDAR UDARA”

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/ Karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya dikemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 15 Desember 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum




Aviona Luthfiranti Kardjundi
2013200094

ABSTRAK

Maskapai penerbangan atau perusahaan penerbangan (*Airlines*) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang angkutan udara yang mengangkut penumpang, barang, pos, dan kegiatan keudaraan lainnya dengan memungut bayaran, dengan menggunakan pesawat terbang yang melakukan kegiatan penerbangan secara berjadwal (*scheduled*) maupun tak terjadwal (*non-scheduled*). Dalam hal ini penumpang selaku konsumen membayarkan sejumlah uang untuk membeli tiket pesawat dengan tujuan dan waktu tertentu.

Permasalahan akan muncul apabila dalam perjalanan penumpang menuju tempat tujuan, pihak maskapai penerbangan selaku usaha menginformasikan perubahan lokasi pendaratan kepada penumpang akibat kegiatan militer yang terjadi di kawasan Bandar udara yang akan dituju. Hal ini melanggar hak penumpang selaku konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan pertolongan-Nya Penulis dapat menyelesaikan serangkaian proses mulai dari pelatihan penulisan hukum, penyusunan proposal, seminar judul penulisan hukum, penyusunan penulisan hukum hingga sidang akhir penulisan hukum berupa skripsi ini dengan judul “ANALISIS YURIDIK TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS PERUBAHAN LOKASI PENDARATAN SAAT PENERBANGAN SEDANG BERLANGSUNG AKIBAT KEGIATAN MILITER DI KAWASAN BANDAR UDARA”.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karena itu Penulis membutuhkan kritik dan saran guna memperbaiki skripsi ini agar menjadi lebih baik.

Dalam kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu Penulis dari awal perkuliahan hingga selesainya skripsi ini, yaitu kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberi perlindungan, bantuan, dan berkat kepada Penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan hukum ini;
2. Ayah Johnny Kardjundi, Ibu Riani Kartawiria selaku orang tua Penulis yang selalu memberi dukungan, kasih sayang dan nasehat kepada Penulis hingga saat ini
3. Elbanya Prahardinda Kardjundi selaku adik Penulis yang selalu memberi dukungan dan menghibur Penulis hingga saat ini.
4. Alm. Ir.Kardjundi Wirapradja, kakek penulis yang selama ini menjadi sosok panutan Penulis dalam menjalani kehidupan ini.
5. Mamah Eutik Witarsih dan Eyang Lien, kedua nenek Penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang kepada Penulis.

6. Seluruh keluarga besar Kardjundi, keluarga besar Al-Wasim dan keluarga besar Slamet Soeriadiredja yang selalu memberi dukungan, doa dan nasehat kepada Penulis
7. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.Hum selaku pembimbing proposal yang selalu sabar memberi bimbingan dan sabar menghadapi kepanikan Penulis selama mengerjakan proposal hingga sidang akhir.
8. Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo S.H., M.H., CN selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada Penulis selama proses penyusunan skripsi hingga sidang akhir.
9. Prof. Dr. Johannes Gunawan S.H., LL.M selaku dosen penguji seminar dan penguji sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan saran dalam skripsi ini.
10. Enryolla Kojiro, sahabat Penulis sejak TK yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan nasehat dengan cara yang berbeda kepada Penulis
11. Yulfitri Pramatatya, Dary Aulia Muhammad, Ardhito Cato Wibowo, teman-teman penulis sejak SD yang bersama-sama masuk UNPAR.
12. Siwam Parasemesta Kusumawardana, Rashel Farizi, Lisa Ramadhani, Annisa Arifiana, Bima Sahramdani, Dini Larastika dan teman-teman SMA Penulis.
13. Barata Yusuf Kurnianto Sulli dan Astrid Camilla Siregar, mentor ospek Kelompok 12.
14. Digna Azalia, Dicky Kurniawan, Aulia Wahyu Fatdhio, Jessica Sadik, Wang Tao B. Manullang, Felixdion, Stephanie, Ray Siahaan, Citra Yang, Randy Dylen, Dessy Miranti, teman-teman Kelompok 12.
15. Robertus Bambang, Paskalis Marvin, Steven Adidarma, Galang Prianggara, Fahri Rena, Julian Andreas, Ranya Edwin, Thasya Caroline, Tri Utama, Santo Junior, Rahdityanto, Fahreza Pramana, Manuel Cornelis, Andrew Ginting, Felisia Puji, Tari Ghaisani, abang-abang dan kakak-kakak 2011.
16. Cattlea Mawikere, Dimas Ginting, Tryaman Paranoan, Novellin Chandra, Yumna Shabrina, Hermon Ferdinand, I Gede Aditya, Ronal Amung, Unggul Fajar, Putri Engelina, Alit Satrio, Eyghia Sinulingga, Azyhari Nasution, abang-abang dan kakak-kakak 2012.

17. Fiandri Immanuel Cahyadi, Adinda Maharani Putri, Ugani Sri Miquen Tessa Sianipar, Riska Dewi Fadilla, Elvira Meilariny, Fitryani, Irene Theodora Simatupang, Daniel Horas Hamonangan Manurung, Hangga Radiansyah, Fauzan Rizky Adi Putra, Aziz Dwi Rizky, M. Ridwansyah, William Abednego Panjaitan, Uzia Manogari Silalahi, Omar Saladdin, teman-teman The Emesh.
18. Edwin Setyadi, Martin Nainggolan, Jessica Simatupang, Jessica Simanjuntak, Annisa Mawarti, Ellyas Benny, Devin Pardede, Rinda Berlian, Kris Rijanto, Albert Bako, Vinsensius Manuela, Nico Tarigan, Clara Egia, Mufty Maulana, Yeremia Vito, abang-abang dan kakak-kakak 2010.
19. Salomo Renaldo, Vebry Ginting, Glen, Rafaella Mellysa, dan abang-abang serta kakak-kakak 2008 & 2009.
20. Ni Putu Vinka Rinjani, Rianti Syafira, Bunga Dwi Lestari, Dana Soraya Letizia, Rafdi Ghani, Viona Amalia Adisudarma, Fadil Malik, Cut Aviva, Dewi Galih, Friendly Hutabarat, Karen Kuntoro, Louis, Muhammad Faiz Oktavio, rekan-rekan Ring 1 HMPSIH Periode 2016/2017.
21. Jodie Mahendra, Alvin Derin Novryanto Sinulingga, Muhammad Luthfyana Jody Sandwiadji, teman-teman SKINININANIW yang setia mendengar keluh kesah Penulis, mendukung dan menghargai setiap keputusan Penulis, memberikan motivasi dan menghibur Penulis, menerima dan memaklumi segala kekurangan Penulis.
22. Shavril Aurian, seseorang yang memiliki jabatan rangkap sebagai sahabat, pacar, *human diary*, *reminder*, guru TIK dadakan, dan *private motivator* bagi Penulis. Terima kasih sudah sabar menghadapi dan mendampingi Penulis di masa-masa kritis menjelang sidang dan sabar menghadapi kegaptekan Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpamu hancur sudah format skripsiku. Hehe
23. Kartika Yolanda Shinta Napitupulu, Fransiskus Ravellino, Cut Farrah Dhiba, Raudah Mariyah, Geraldi Janurius, Olivia Bella, Arrum Mawarni, Praisyy, Andhika Primasatya, Andrew Ryan, Adri Arasyarif, Martin

Parlinggoman, Arka Dwiputra, Melita Hana, Mahardika Denita, Bima Adi Putra, teman-teman BEE LAW 2013.

24. Jovanka Katherine, Tia Romartha, Timothy Vicario, Kenneth Kumontoy, Geraldo Ginting, Maria Vici Situmorang, Lintang Galih, Davin Singarimbun, adik-adik angkatan 2014.
25. Meisa Sianipar, Bianca Pangau, Devin Andrianata, Christian Simanungkalit, Sasha Alfiansyah, Silvana Intanta, Alexander Gaodiliam, Reyhan Kusumah, Yosua Simon, adik-adik angkatan 2015.
26. Terakhir, Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya kepada teman-teman, abang-abang, kakak-kakak, dan adik-adik yang tidak Penulis sebutkan namanya disini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah	8
3. Kegunaan Penelitian.....	9
4. Metode Penelitian	9
5. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II

PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

1. Pengertian Hak, Kewajiban serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha	12
1.1. Hak Pelaku Usaha	12
1.2. Kewajiban Pelaku Usaha	13
1.3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	14
1.4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
2. Pengertian Hak dan Kewajiban Konsumen.....	23
2.1. Hak Konsumen.....	25
2.2. Kewajiban Konsumen	30
3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Indonesia.....	31

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG MASKAPAI PENERBANGAN

1. Pengertian Maskapai Penerbangan.....	45
2. Perkembangan Maskapai Penerbangan di Indonesia	49
3. Asosiasi Maskapai Penerbangan	52
4. Pengertian Bandar Udara.....	53

5. Hubungan Bandar Udara dengan Maskapai Penerbangan	58
------------------------------------------------------------	----

BAB IV

ANALISIS YURIDIK PERTANGGUNGJAWABAN MASKAPAI PENERBANGAN ATAS PERUBAHAN LOKASI PENDARATAN SAAT PENERBANGAN SEDANG BERLANGSUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pendahuluan	62
2. Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Maskapai Penerbangan Terhadap Perubahan Lokasi Pendaratan saat Penerbangan Berlangsung Kepada Pihak Penumpang Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	62
2.1. Kedudukan Para Pihak	63
2.2. Hubungan Para Pihak	63
2.3. Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK....	64
2.4. Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	66
3. Analisis Faktor Keterlambatan Selain Demonstrasi dan Kerusakan di Wilayah Bandar Udara Dapat Digolongkan ke Dalam Faktor Lain-Lain Sebagaimana Dimaksud Dalam Pasal 5 Ayat (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan (<i>Delay Management</i>) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia	68

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan	71
2. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA.....	vii
---------------------	-----

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Transportasi udara adalah alat transportasi yang relatif lebih muda dibandingkan dengan transportasi darat dan laut, sehingga sering dijuluki sebagai *the most regulated transportation* yang diatur oleh berbagai ketentuan nasional (termasuk hukum udara) yang diserasikan dengan ketentuan-ketentuan internasional.¹

Alat transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat di era globalisasi ini salah satunya adalah pesawat terbang atau pesawat udara. Pesawat terbang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat yang lain melalui jalur udara. Pesawat terbang pertama yang dikenalkan kepada masyarakat Indonesia yaitu pesawat jenis *Antoinette* yang dibawa oleh seorang pilot asal Belanda bernama *Gijs Kuller* pada tahun 1911 di Surabaya.²

Terdapat 17.504 pulau yang termasuk ke dalam wilayah kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Deputi Kedaulatan Maritim Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman, di mana 16.056 pulau telah dibakukan namanya di PBB hingga Juli 2017.³ Oleh karena itu, salah satu alat transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah alat transportasi udara yaitu pesawat terbang. Mengingat transportasi udara berupa pesawat merupakan pilihan yang efektif karena cepat, efisien dan ekonomis.

Pada tahun 1949, pihak pemerintah Indonesia bekerjasama dengan maskapai penerbangan Belanda membentuk maskapai Indonesia pertama yaitu

¹ Baiq Setiani. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan sebagai Penyedia Jasa Penerbangan kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan. (Jurnal Ilmu Hukum Novelty) Volume 7 No.1 Februari 2016, hlm 1

² https://id.wikibooks.org/wiki/Moda_Transportasi/Sejarah_transportasi, diakses pada tanggal 28 Agustus 2017, pukul 21.20

³ https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_pulau_di_Indonesia, diakses pada tanggal 28 Agustus 2017, pukul 23.08 WIB

maskapai Garuda Indonesia. Maskapai Garuda Indonesia pada saat itu mendapatkan konsesi monopoli penerbangan dari pemerintah Indonesia pada tahun 1950.⁴ Namun pada tahun 1999, monopoli penerbangan oleh maskapai Garuda Indonesia dilarang sejalan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Hal tersebut berdampak terhadap pelaku usaha maskapai penerbangan lain yang ingin melebarkan sayapnya di Indonesia. Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Walaupun menghadapi tekanan dengan meningkatnya harga bahan bakar, industri penerbangan nasional tetap mengalami pertumbuhan dengan pertumbuhan arus penumpang domestik mencapai 4,57%, dari 34,01 juta pada tahun 2006 menjadi 36,13 juta pada tahun 2007.⁵ Beberapa maskapai penerbangan yang berhasil melebarkan sayapnya di Indonesia yaitu *Lion Air*, *Air Asia*, *Batik Air* dan *Citilink*. Maskapai-maskapai penerbangan tersebut saling berlomba-lomba untuk menawarkan harga yang murah untuk berbagai destinasi kepada konsumen di Indonesia.

Hak pada dasarnya berintikan kebebasan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu berkenaan dengan sesuatu atau terhadap subjek hukum tertentu atau semua subjek hukum tanpa halangan atau gangguan dari pihak manapun, dan kebebasan tersebut memiliki landasan hukum (diakui atau diberikan oleh hukum) dan karena itu dilindungi hukum.⁶ Hak secara umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu hak absolut (mutlak) dan hak relatif. Hak mutlak merupakan hak yang dapat dipertahankan terhadap siapapun. Sementara hak relatif merupakan hak yang memberikan kewenangan kepada subjek hukum untuk menuntut pihak tertentu yang hanya dapat dipertahankan

⁴ <http://bandarasoekarnohatta.com/sejarah-pembentukan-maskapai-nasional-garuda-indonesia.info>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2017, pukul 22.25

⁵ Wibowo Kuntjoroadi, Nurul Savitri, Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Penerbangan Komersial, 2009, hlm.1

⁶ Mochtar Kusumaatmadja, & B. Arief Sidartha, Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum (P.T. Alumni, Bandung, 2009), hlm. 90

terhadap pihak tertentu saja.⁷ Ketika masyarakat sebagai konsumen membeli tiket pesawat untuk tujuan tertentu dari suatu maskapai penerbangan, konsumen memiliki hak sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK):

“Hak konsumen adalah:

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

Hak-hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4 UUPK kemungkinan dilanggar oleh maskapai penerbangan apabila saat penumpang berada di dalam pesawat dan sudah dalam keadaan di udara menuju destinasi sesuai tiket dan pihak maskapai penerbangan melakukan perubahan lokasi kedatangan secara sepihak dan perubahan tersebut baru diinformasikan kepada penumpang pada saat penumpang dalam perjalanan. Perubahan lokasi kedatangan yang dimaksud yaitu suatu kondisi dimana lokasi kedatangan yang tertera pada tiket pesawat yang pada proses penerbangannya pesawat mendarat di lokasi yang berbeda, sehingga tidak sesuai dengan lokasi yang tertera pada tiket.

⁷ Id., hlm.91

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, informasi berarti penerangan atau pemberitahuan; kabar atau berita tentang sesuatu.⁸ Apabila didefinisikan, informasi merupakan hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna untuk meningkatkan pengetahuan yang terdiri dari kejadian-kejadian nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.⁹ Berkaitan dengan penyampaian informasi mengenai perubahan lokasi kedatangan yang disampaikan saat penerbangan sedang terjadi, informasi tersebut seharusnya diinformasikan sebelum proses penerbangan terjadi.

Sebagai contoh, hasil wawancara penulis dengan salah satu penumpang bernama Ibu Riani Kartawiria yang membeli tiket pesawat untuk penerbangan pada tanggal 6 Januari 2016 menggunakan maskapai *Air Asia* dengan tujuan Bali-Bandung yang akan berangkat pada pukul 07.15 WITA. Pada hari keberangkatan, pesawat berangkat dari bandara Ngurah Rai Bali pukul 07.15 WITA sesuai dengan waktu keberangkatan yang tertera pada tiket pesawat. Namun saat pesawat sudah berada di atas bandara Husein Sastranegara Bandung dan hendak mendarat, pendaratan ditunda dan pesawat berputar-putar di atas bandara selama beberapa menit. Setelah berputar-putar selama kurang lebih 15 menit, pilot mengumumkan bahwa pesawat yang ditumpangi penumpang tersebut tidak dapat mendarat di bandara Husein Sastranegara Bandung dikarenakan alasan teknis operasional. Lalu pihak maskapai mengumumkan bahwa pesawat akan mendarat di bandara Soekarno Hatta Jakarta terlebih dahulu. Sesampainya di Jakarta, penumpang diminta untuk tetap berada dalam pesawat. Setelah menunggu kurang lebih 20 menit, pesawat diberangkatkan kembali ke Bandung. Namun saat sampai di bandara Husein Sastranegara Bandung, penumpang berinisiatif mencari tahu faktor teknis operasional yang mengakibatkan keterlambatan tersebut. Ternyata diketahui sedang berlangsung acara angkatan udara di bandara Husein Sastranegara. Penumpang dalam kasus ini jelas dirugikan karena penumpang mengalami keterlambatan sampai ke tempat yang dituju.

⁸ <https://kbbi.web.id/informasi> , diakses pada tanggal 28 Agustus 2017, pukul 22.40 WIB

⁹ <http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-informasi-menurut-para-ahli.html>diakses 28 Agustus 2017, pukul 23.07 WIB

Kasus lain terjadi pada tahun 2015, hasil wawancara penulis dengan salah satu penumpang *Air Asia* bernama Ugani Sianipar yang membeli tiket pesawat *Air Asia* dengan tujuan Medan-Bandung. Kronologi kasus ini mirip dengan kasus ibu Riani. Pesawat tidak bisa mendarat di bandara Husein Sastranegara Bandung dikarenakan alasan teknis operasional. Namun yang membedakan yaitu ketika pesawat sampai di bandara Soekarno Hatta, penumpang dibiarkan turun dari pesawat dan tidak diberangkatkan kembali ke tujuan semula. Akibatnya penumpang harus membeli tiket travel ke Bandung dan tidak diakomodasi oleh pihak *Air Asia*.

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, yang dimaksud dengan konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sementara itu, menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, yang dimaksud dengan 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. Dari penjelasan pasal-pasal tersebut diketahui bahwa penumpang pesawat merupakan konsumen dan maskapai penerbangan merupakan pelaku usaha.

Apabila dilihat dari Pasal 7 Ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan no. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia ditegaskan bahwa:

“Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.”

Selain itu, apabila terjadi perubahan lokasi kedatangan yang dilakukan oleh pihak maskapai dalam kondisi penerbangan sedang terlaksana yang

diakibatkan oleh beberapa faktor sebagaimana tercantum pada Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yaitu:

“Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:

- a. Faktor manajemen *airline*;
- b. Faktor teknis operasional;
- c. Faktor cuaca; dan
- d. Faktor lain-lain.”

Apabila melihat pasal di atas, yang dimaksud dengan faktor manajemen *airline* dijelaskan pada Pasal 5 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia:

- a. keterlambatan pilot, co pilot dan awak kabin;
- b. keterlambatan jasa boga (*catering*);
- c. keterlambatan penanganan di darat;
- d. menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*), atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan
- e. ketidaksiapan pesawat udara.

Selanjutnya, mengenai faktor teknis operasional dijelaskan pada Pasal 5 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia:

- a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. Lingkungan menuju Bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misal 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
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar.”

Faktor keterlambatan yang dipengaruhi oleh faktor cuaca dijelaskan dalam Pasal 5 ayat 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yang meliputi hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Sementara itu, penjelasan mengenai faktor keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor lain-lain dijelaskan pada Pasal 5 ayat (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yaitu faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen airline, faktor teknis operasional, dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Berdasarkan penjelasan mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan di atas, terdapat beberapa faktor yang tidak dijelaskan secara rinci dalam peraturan tersebut sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Salah satunya tentang faktor teknis operasional yang tertera pada huruf a mengenai bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara. Ketentuan dalam huruf a tersebut tidak memberikan penjelasan secara rinci tentang alasan mengapa bandar udara yang tidak dapat digunakan. Selain itu, penjelasan faktor lain-lain yang terdapat pada Pasal 5 ayat (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia tidak menjelaskan secara rinci namun hanya mencantumkan bahwa yang termasuk faktor lain-lain yaitu adanya kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara. Hal tersebut menimbulkan kebingungan disaat terdapat faktor keterlambatan selain faktor manajemen *airline*, faktor teknis operasional, faktor cuaca serta kerusakan maupun demonstrasi di sekitar Bandar udara.

Dalam kasus perubahan lokasi kedatangan yang dilakukan sepihak oleh maskapai penerbangan dalam kondisi penerbangan sedang terlaksana jelas merugikan pihak penumpang sebagai konsumen. Apabila penumpang mendarat di lokasi kedatangan yang tidak sesuai dengan lokasi yang tertera di tiket pesawat yang telah dibeli, maka mengakibatkan dilanggarnya hak konsumen yang tertera pada Pasal 4 UUPK. Dalam Pasal 4 butir 8 UUPK konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Namun dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia tidak mencantumkan kewajiban memberikan ganti rugi, kompensasi atau penggantian atas perubahan lokasi kedatangan yang dilakukan sepihak oleh maskapai penerbangan dalam kondisi penerbangan sudah terlaksana.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang ingin dibahas yaitu:

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak maskapai penerbangan terhadap perubahan lokasi pendaratan saat penerbangan sedang berlangsung kepada pihak konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Apakah faktor keterlambatan selain demonstrasi dan kerusakan di wilayah bandar udara dapat digolongkan ke dalam faktor lain-lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia ?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat Indonesia yang menggunakan jasa pesawat terbang mendapatkan kepastian mengenai pertanggungjawaban apabila terjadi penyampaian informasi mengenai perubahan lokasi kedatangan saat penerbangan sedang berlangsung yang dilakukan oleh maskapai penerbangan secara sepihak.

4. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis, dengan adanya penelitian dapat memberikan sumbangan Ilmu Pengetahuan khususnya dalam Hukum Perlindungan Konsumen mengenai pertanggungjawaban maskapai penerbangan atas penyampaian informasi tentang perubahan lokasi kedatangan saat penerbangan sedang berlangsung yang dapat merugikan konsumen.
- b. Secara Praktis, dengan adanya penelitian ini diharapkan agar menjadi acuan baru tidak hanya bagi praktisi hukum, namun bisa digunakan oleh masyarakat Indonesia secara umum untuk menyelesaikan permasalahan terkait serta memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia.

5. Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan teori kebenaran koheren. Penelitian Yuridis Normatif menurut Soerjono Soekanto yakni suatu metode penelitian yang dilakukan sepenuhnya menggunakan data sekunder.¹⁰ Selain itu dalam penelitian ini digunakan pula kriterium kebenaran koheren yang menggunakan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum untuk menilai dan menentukan kebenaran suatu hal. Jadi sesuatu itu benar jika sesuai dengan asas hukum, norma atau kaidah dan teori hukum. Penulis juga akan menggunakan perundang-undangan serta peraturan-peraturan terkait dengan Penerbangan.

¹⁰ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia (UI-press), Jakarta, 1987, hlm. 53

Dalam penelitian hukum yuridis normatif, pengumpulan data terbagi menjadi 3 macam:

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan–bahan yang memiliki daya mengikat, seperti perundang-undangan. Maka dari itu bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu;
 - a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan
 - d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara
 - e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu sumber-sumber yang berupa bahan kepustakaan seperti literatur hukum, jurnal hukum, majalah hukum, serta bahan kepustakaan lain yang terkait dengan penelitian ini.
3. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan hukum primer sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

6. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan berisi pendahuluan uraian latar belakang masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Kemudian berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, didapatkan identifikasi atau rumusan masalah, tujuan penelitian, serta kegunaan penelitian. Selain itu bab ini akan menjelaskan metode penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II: PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

Bab ini akan menjelaskan definisi konsumen, pelaku usaha, hak, kewajiban serta tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha dan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III: TINJAUAN UMUM TENTANG MASKAPAI PENERBANGAN

Pembahasan dalam bab ini mengenai tinjauan umum tentang maskapai penerbangan yang terdiri dari bagaimana maskapai penerbangan bekerja, kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pihak maskapai yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan Indonesia.

BAB IV: ANALISIS YURIDIK PERTANGGUNGJAWABAN MASKAPAI PENERBANGAN ATAS PERUBAHAN LOKASI PENDARATAN SAAT PENERBANGAN SEDANG BERLANGSUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini akan berisi analisa mengenai pertanggungjawaban maskapai penerbangan atas penyampaian informasi perubahan lokasi kedatangan saat penerbangan sedang berlangsung berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V: PENUTUP

Bab ini akan berisi penutup yang terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan uraian dan penjelasan secara keseluruhan dari bab-bab terdahulu. Sedangkan saran merupakan usul penulis terhadap topik yang dibahas dalam penelitian ini.