

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

Dikha Anugrah

Fakultas Hukum Universitas Kuningan

Email : [dikha@uniku.ac.id](mailto:dikha@uniku.ac.id)

## **Abstrak**

*Pelaksanaan penerbangan seringkali tidak dapat dilakukan baik dari pihak penumpang, maupun dari pihak maskapai penerbangan. Keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan disebabkan beberapa faktor alasan tertentu yaitu keterlambatan jadwal penerbangan yang mengakibatkan penumpang dirugikan dari segi waktu, dan tindakan ganti kerugian yang tersebut lama dan rumit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis konsekuensi hukum PT Angkasa Pura Bandara Husen Sastranegra Bandung berkaitan dengan keterlambatan jadwal penerbangan. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini paradigma critical theory, dengan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan sociolegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung terkait keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai dengan mengembangkan struktur dan sistem tata kelola perusahaan yang baik, secara tegas mewajibkan pihak maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab hanya apabila terjadi keterlambatan, manajemen penginformasikan mengenai keterlambatan penerbangan, serta mengusulkan kepada Pemerintah agar maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia diwajibkan melakukan deposit sebagai jaminan. Sementara aspek hukum terkait keterlambatan jadwal penerbangan adalah penegakan perlindungan hak-hak konsumen melalui pemberian ganti rugi bagi pengguna jasa angkutan udara berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan.*

**Kata Kunci:** Keterlambatan Penerbangan; Perlindungan Hukum Konsumen; Konsekuensi Hukum

## **Abstract**

*Implementation of the flight can not be done either from the passengers so often, or from the airlines. The delay in flight schedules made by airlines is due to several factors for certain reasons, namely the delay in flight schedules which resulted in the passengers being aggrieved in terms of time, and the long and complex compensation action. The purpose of this study was to analyze the legal consequences of PT Angkasa Pura Husen Sastranegra Bandung Airport related to the delay of flight schedule. The paradigm used in this research is the paradigm of critical theory, with the type of qualitative research and socio-legal approach. The result of the research shows that the policy of Husein Sastranegara Airport in Bandung related to the delay of flight schedule by the airlines by developing good corporate governance structure and system, expressly oblige the airlines to be responsible only in case of delays, the management inform the flight delays, and propose to the Government so that airlines operating in Indonesia are required to make deposits as collateral. While the legal aspect concerning the delay of flight schedule is the enforcement of consumer rights protection through the provision of compensation for the users of air transport services based on Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 about Consumer Protection as well as legal protection against passengers as consumers who are harmed due to flight delays.*

**Keywords:** Flight Delay; Consumer Law Protection; Legal Consequen

## A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional, diperlukan sistem transportasi nasional yang memiliki posisi penting dan strategis dalam pembangunan nasional yang berwawasan lingkungan. Menurut Undang-undang penerbangan bahwa transportasi juga merupakan sarana dalam memperlancar roda perekonomian, membuka akses ke daerah pedalaman atau terpencil, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatan negara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat.

Saat ini perkembangan masyarakat khususnya dalam bidang pengangkutan telah maju dibandingkan era sebelumnya. Pentingnya pengangkutan atau transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang di dalam negeri, dari dan ke luar negeri, serta berperan sebagai pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Salah satu kemajuan dalam bidang pengangkutan adalah adanya pengangkutan udara yang pada saat ini sangat mendukung mobilitas masyarakat Indonesia.

Penerbangan di Indonesia secara umum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (untuk selanjutnya disingkat Undang-Undang Penerbangan, UUP). Aturan ini memberikan definisi mengenai angkutan udara niaga yang artinya adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Maskapai penerbangan merupakan salah satu angkutan udara niaga tersebut.

Terdapat dua pihak penting dalam pelaksanaan kegiatan penerbangan yaitu penumpang dan maskapai penerbangan. Penumpang dan maskapai penerbangan

terikat dalam suatu hubungan perjanjian yaitu perjanjian pengangkutan. Pihak penumpang berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan pihak maskapai penerbangan berkewajiban mengantarkan penumpang dengan selamat ke tempat tujuan yang telah disepakati.

Permasalahan dalam praktik kegiatan pengangkutan udara adalah sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pengangkut di antaranya tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan pada penumpang, memberikan pelayanan atau *service* yang kurang memuaskan, terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan atau *delay*, pembatalan penerbangan atau *cancel*, dan lain-lain.

Mengenai keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan sebelumnya juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara (selanjutnya disingkat PerMenHub 25/2008). Berdasarkan Pasal 36 peraturan tersebut maskapai penerbangan diwajibkan untuk memberikan sejumlah ganti rugi baik berupa minuman, makanan, atau dialihkan pada penerbangan berikutnya atau dipindahkan pada maskapai penerbangan lainnya.

Keterlambatan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan disebabkan beberapa faktor alasan tertentu sehingga maskapai tersebut tidak dapat mengoperasikan penerbangan seperti yang sudah dijadwalkan.

Salah satu alasan maskapai penerbangan tidak dapat melaksanakan penerbangan adalah faktor yang berada di luar kendali manusia atau *force majeure* seperti cuaca buruk atau rusaknya sistem pesawat atau dengan kata lain karena alasan teknis dimana pesawat tersebut tidak dapat terbang sebagaimana yang sudah dijadwalkan sebelumnya. Apabila

keterlambatan jadwal penerbangan yang terjadi akibat cuaca buruk dan alasan teknis, pengangkut atau maskapai penerbangan tidak diberikan kewajiban untuk bertanggung jawab atau memberikan ganti kerugian kepada penumpangnya. Selain itu, faktor niaga yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan dari maskapai penerbangan adalah karena proses *boarding* yang bermasalah dan karena kelebihan penumpang akibat *overbooking*.

Salah satu bandara di Indonesia yaitu Bandara Internasional Husein Sastranegara Bandung, kerap terjadi keterlambatan jadwal penerbangan yang mengakibatkan penumpang dirugikan dalam hal waktu, dan tindakan ganti kerugian yang tersebut lama dan rumit. Bertolak dari itu terlihat bahwa maskapai penerbangan dan pihak bandara yaitu Angkasa Pura dalam menjalankan kinerjanya tidak mementingkan penumpang, dan dalam hal ini belum ada sanksi yang tegas dari pemerintah.

## B. RUMUSAN MASALAH

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

## C. KERANGKA PEMIKIRAN

Indonesia sebagai negara hukum sebagaimana yang diamanatkan dalam UUD 1945 mempunyai konsekuensi untuk menegakkan hukum, yang artinya setiap tindakan yang dilaksanakan oleh siapapun di negara ini serta akibat yang harus ditanggungnya harus didasarkan kepada

hukum dan diselesaikan menurut hukum juga. Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan. Setiap orang mengharapkan dapat diterapkannya hukum dalam hal terjadi peristiwa tersebut.

Menurut Lawrence M. Friedman sebagai suatu sistem atau subsistem dari sistem kemasyarakatan maka hukum mencakup struktur hukum (*structure*), substansi hukum (*substance*), dan budaya hukum (*legal culture*).<sup>1</sup> Struktur mencakup wadah ataupun bentuk dari sistem tersebut yang umpamanya mencakup tatanan lembaga-lembaga formal, hubungan antara lembaga-lembaga tersebut, hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dan seterusnya.

Substansi mencakup isi norma-norma hukum beserta perumusannya maupun cara menegakkannya yang berlaku bagi pelaksanaan hukum maupun pencari keadilan. Budaya hukum pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi-konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dituruti) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari).<sup>2</sup>

Sedangkan apabila penegakan hukum sebagai suatu proses akan melibatkan berbagai macam komponen yang saling berhubungan, dan bahkan ada yang memiliki tingkat ketergantungan yang cukup erat. Akibatnya, ketiadaan salah satu komponen dapat menyebabkan *insufficient* maupun *useless* sehingga tujuan hukum yang dicita-citakan itu sulit terwujud. Komponen-komponen tersebut meliputi *personel, information, budget, facilities, substantive law, procedural law, decision rules, dan decision habits*.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Lawrence Friedman, *America Law An Introdcution*, diterjemahkan oleh Wisnu Basuki, PT Tatanusa, Jakarta, 1984, . 24

<sup>2</sup> Soerjono Soekamto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, . 60

<sup>3</sup> Esmi Warassih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2012, 65

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

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

Umum Bahasa Indonesia memiliki arti “tempat berlindung (bersembunyi dsb), atau perbuatan (hal dsb) melindungi; pertolongan (penjagaan dsb)”.<sup>4</sup>

Dalam arti luas, lingkup perlindungan hukum tidak saja diberikan kepada subjek hukum, akan tetapi dapat juga diberikan kepada lingkungan dan alam semesta beserta seluruh isinya. Pada hakekatnya perlindungan hukum adalah suatu perbuatan hal melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundangundangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi<sup>5</sup>.

Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen maka

lahirlah istilah perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah suatu istilah yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri<sup>6</sup>.

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat<sup>7</sup>. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Ada juga yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari perlindungan konsumen yang luas itu.

Az Nasution mengakui bahwa asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang baik tertulis maupun tidak tertulis. Ia menyebutkan, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi negara, dan hukum internasional terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Adapun yang masih belum jelas dari pernyataan Az Nasution berkaitan dengan kaidah-kaidah hukum perlindungan konsumen yang senantiasa bersifat mengatur.

Ahmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus.<sup>8</sup> Hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1995, . 595

<sup>5</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1991, . 38

<sup>6</sup> Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, . 1

<sup>7</sup> R.Lowe, *Commercial Law*. Ed. 6 (London : sweet & Maxwell, 1983), 23 dalam Sidharta,

<sup>8</sup> Achmad Ali, *Mengungkap Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, . 95

umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2 UUPK.

Unsur masyarakat sebagaimana dikemukakan berhubungan dengan persoalan kesadaran hukum dan ketaatan hukum yang seterusnya menentukan efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana dikemukakan oleh Achmad Ali bahwa kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundangundangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan.<sup>9</sup> Adapun beberapa aspek perlindungan konsumen pada penerbangan adalah<sup>10</sup> :

1. Aspek Keselamatan Penerbangan
2. Aspek Keamanan Penerbangan.
3. Aspek Kenyamanan Selama Penerbangan
4. Aspek Pengajuan Klaim
5. Aspek Perlindungan Melalui Asuransi

#### D. METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini paradigma *Critical theory*. Paradigma *critical* adalah mengartikan ilmu sosial sebagai suatu proses yang secara kritis berusaha mengungkapakan “*the real structure*” di balik ilusi, *false needs*, yang ditampakkan dunia materi dengan tujuan membantu membentuk kesadaran sosial agar memperbaiki dan mengubah kondisi kehidupan mereka.<sup>11</sup>

Analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan paradigma *critical* yaitu untuk melihat fenomena-fenomena yang muncul akibat adanya keterlambatan jadwal penerbangan (*delay*) dan mengkaji akibat serta implementasi dan implikasi

peraturan yang mengatur mengenai keterlambatan jadwal penerbangan yang dikaitkan dengan hak-hak konsumen yang dirugikan akibat adanya keterlambatan jadwal penerbangan.

Jenis penelitian yang dipergunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang lebih menekankan pada kualitas atau dan berfokus pada penelaahan yang terkait langsung dengan sosial. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna subjek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori memanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai Penelitian kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis ditemukan hanya melalui interaksi dengan situasi sosial mereka.

Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *sociolegal*. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro menyatakan bahwa penelitian hukum sosiologis atau *socio-legal research* adalah suatu penelitian hukum dengan mempergunakan metode dan teknik-teknik yang lazim dipergunakan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial.<sup>12</sup> *Socio - Legal research* memberikan bobot lebih pada suatu penelitian, karena pembahasan tidak hanya terbatas pada peraturan perundang-undangan saja namun lebih melihat pada aspek bekerjanya hukum dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pertimbangan terkait persoalan keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai di bandara tersebut dimana peneliti mendapatkan isu

<sup>9</sup> Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta, 1998, .191

<sup>10</sup> Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Alumni, Bandung, 1984, . 163

<sup>11</sup> Denzin Guba and Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, London:SAGE Publication. Neumann,L-Penyunting Agus Salim, 1997, . 76

<sup>12</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983, 43

<sup>13</sup> C. F. G Sunaryati Hanono, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Abad akhir ke- 20*, Alumni, Bandung, 1994, 142

keterlambatan terkait adanya mobil pemadam kebakaran yang tidak dapat berfungsi pada tanggal 16 Agustus 2016 yang mengakibatkan ditutupnya Bandara Husein Sastranegara keterlambatan penerbangan hingga beberapa jam.

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

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu : 1. Data Primer  
2. Data Sekunder

Metode Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung terkait persoalan keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai penerbangan.

Data yang diperoleh dari lapangan baik data primer maupun data sekunder merupakan data mentah yang harus diolah dan dianalisis secara kualitatif, selanjutnya disajikan secara deskriptif; yaitu dengan menguraikan, menggambarkan, dan

menjelaskan permasalahan serta penyelesaian yang berkaitan erat dengan perlindungan atas hak-hak konsumen yang timbul sebagai akibat dari adanya keterlambatan jadwal penerbangan dan tanggung jawab pihak maskapai dan bandara atas terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan.

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah dengan melakukan pemeriksaan keabsahan data, dengan tujuan untuk mengecek keandalan dan keakuratan data, yang dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi yaitu penyilangan informasi yang diperoleh dari sumber data sehingga hanya data yang absah yang digunakan untuk mencapai hasil penelitian, yaitu data mengenai perlindungan atas hak-hak konsumen yang timbul sebagai akibat dari adanya keterlambatan jadwal penerbangan dan tanggung jawab pihak maskapai dan bandara atas terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan.

## E. TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Perlindungan Konsumen

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas- asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang- undangan, baik undangundang maupun peraturan perundang- undangan

lainnya serta putusan – putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>14</sup>

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Munir Fuadi menyatakan bahwa kehadiran suatu kaedah hukum (*legal procept*), aturan hukum (*regulajuris*), alat hukum (*remedium juris*) dan ketegakan hukum (*law*

*enforcement*) yang menetap adalah dambaan masyarakat Indonesia sekarang, sehingga para konsumen, produsen, bahkan segenap masyarakat akan memetik hasilnya<sup>15</sup>.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya<sup>16</sup>.

Perlindungan konsumen ini juga ditegaskan lagi dengan adanya pemberian sanksi administratif ataupun sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawab sebagaimana ditentukan dalam UUPK. Menurut Pasal

45 Ayat 1 UUPK “Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Selanjutnya Pasal 45 Ayat 1 UUPK menjelaskan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan (dengan menggunakan ketentuan Hukum Acara Perdata) atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian adalah suatu persetujuan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam definisi di atas, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yakni persetujuan antara para pihak satu dengan pihak lainnya<sup>17</sup>. Perjanjian di sini dapat dikatakan sebagai Undang-undang yang merupakan ketentuan di luar UUPK, sebab ketentuan dalam KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai kebebasan berkontrak yang berarti setiap orang bebas membuat perjanjian apapun baik yang diatur secara khusus dalam KUHPerdata maupun yang belum diatur dalam KUHPerdata ataupun peraturan lainnya. Hal ini berarti bahwa masyarakat selain bebas membuat perjanjian apapun, mereka pada umumnya diperbolehkan untuk mengesampingkan atau tidak mengesampingkan peraturan-peraturan yang terdapat dalam bagian khusus buku III KUHPerdata<sup>18</sup>.

### Para Pihak Dalam Penerbangan

#### Penumpang

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Ordonasi Pengangkutan Udara maupun Konvensi

<sup>14</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan. Tanggung Jawab Mutlak*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, . 34.

<sup>15</sup> Munir Fuadi, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, . 184

<sup>16</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, . 40-41

<sup>17</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Adityabhakti, Bandung, 1998, . 7.

<sup>18</sup> *Ibid.*, . 23

Warsawa tidak memberikan definisi rentang “penumpang”. Namun, beberapa upaya untuk memperbaiki Perjanjian Warsawa antara lain dengan dibuatnya *Draft Convention* 1950, yang membuat definisi sebagai berikut : “Penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam suatu pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian pengangkutan”.

#### *Perusahaan Penerbangan*

Menurut R.S. Damardjati<sup>19</sup> mengemukakan pengertian Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service / regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.”

Sementara F.X. Widadi A. Suwarno<sup>20</sup> berpendapat bahwa perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah “perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), benda pos (gmail) dengan pesawat udara”

Molengraaff<sup>21</sup> menyatakan bahwa suatu perusahaan harus memenuhi unsur – unsur sebagai berikut.

1. Kegiatan itu dilakukan secara terus menerus atau tidak terputus – putus
2. Kegiatan dilakukan secara terang – terangan
3. Dalam kualitas tertentu

<sup>19</sup> R.S. Damardjati. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2001, . 6

<sup>20</sup> F.X.Widadi, A.Suwarno, *Tata Operasi Darat*, Grasindo, Jakarta, 2001, . 4

<sup>21</sup> *Ibid.*, . 7

4. Adanya kegiatan menyerahkan barang – barang
5. Mengadakan perjanjian – perjanjian perdagangan
6. Dilakukan dengan maksud memperoleh laba.

Berdasarkan bidangnya, terdapat tiga jenis perusahaan, yaitu perusahaan manufaktur (*manufacturing business*), perusahaan dagang (*merchandising business*), dan perusahaan jasa (*service business*). Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menghasilkan jasa dan bukan menghasilkan produk atau barang untuk pelanggan. Perusahaan Penerbangan sendiri bergerak di bidang jasa sehingga perusahaan penerbangan tergolong ke dalam perusahaan jasa (*service business*)

#### **Teori Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara**

Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirimkan. Sedangkan pengangkutan dapat disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.<sup>22</sup> Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan<sup>23</sup>.

Pengangkutan dilakukan karena nilai barang atau jasa tersebut lebih tinggi di tempat tujuan. Nilai tersebut lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan, yaitu nilai tempat (*place value*) dan nilai waktu (*time value*). Kedua nilai tersebut diperoleh jika barang atau jasa tersebut dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya,

<sup>22</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cetakan ketujuh edisi II, Balai Pustaka, Jakarta, 1996, . 45.

<sup>23</sup> Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 1, Gama Media, Yogyakarta, 1999, . 195.



sehingga dapat dikatakan bahwa pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat yang disebut jasa angkut<sup>24</sup>.

Abdulkadir Muhammad memberikan definisi lain tentang pengangkutan “Pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu: Pengangkutan sebagai usaha (*business*); Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*); dan pengangkutan sebagai proses (*process*).”<sup>25</sup>. Sementara Hasim Purba memberikan definisi pengangkutan sebagai “Kegiatan pemindahan orang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara menggunakan alat angkutan.”<sup>26</sup>

Seorang penumpang dalam perjanjian angkutan udara tentunya mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan selamat dengan pesawat udara yang telah ditunjuk serta memperoleh pelayanan yang layak sesuai perjanjian angkutan udara yang bersangkutan<sup>27</sup>. Perjanjian antara penumpang angkutan udara dan perusahaan angkutan udara tertera dalam tiket yang dicantumkan didalamnya beberapa syarat-syarat dan ketentuan yang harus dilaksanakan. Ketentuan hukum yang menentukan bahwa tiket pesawat merupakan salah bukti adanya perjanjian antara penumpang dan pihak perusahaan angkutan udara tercantum di dalam Pasal 1 angka 27 UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (UU Penerbangan)

Pada ketentuan Pasal 1 angka 27 UU Penerbangan tersebut dengan tegas

<sup>24</sup> Muchtaruddin Siregar, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Lembaga Penerbit FE UI, 1981, . 6

<sup>25</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, . 12

<sup>26</sup> Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan Di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005, . 4

<sup>27</sup> Ahmad Zalili, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang dalam Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008, . 56

menentukan bahwa tiket merupakan bukti adanya perjanjian antara penumpang dan pihak perusahaan angkutan udara. Perjanjian itu menurut undang-undang penerbangan disebut juga dengan perjanjian pengangkutan udara, sebagaimana yang disebutkan di dalam Pasal 1 angka 29 UU Penerbangan

Pengangkutan pada dasarnya mempunyai dua nilai kegunaan, yaitu:<sup>28</sup>

1. Kegunaan Tempat (*Place Utility*). Menimbulkan nilai dari suatu barang tertentu karena dapat dipindahkan itu, dari tempat di mana barang yang berlebihan kurang diperlukan di suatu tempat, di mana barang itu sangat dibutuhkan di tempat lain karena langka.
2. Kegunaan Waktu (*Time Utility*). Menimbulkan sebab karena barang-barang dapat diangkut atau dikirim dari satu tempat ke tempat lain atau dari *part or origin* diangkut ke tempat tertentu dimana benda atau barang sangat dibutuhkan menurut keadaan, waktu, dan kebutuhan.

Menurut Sugeng Istanto, tanggung jawab berarti suatu kewajiban untuk memberikan jawaban terhadap hal – hal yang telah terjadi dan merupakan kewajiban untuk memulihkan segala kerugian yang mungkin ditimbulkan<sup>29</sup>. Sementara dalam konteks hukum, Purbacaraka<sup>30</sup> menjelaskan bahwa tanggung jawab hukum bersumber dari penggunaan fasilitas oleh seseorang dalam penerapan kemampuannya untuk melaksanakan kewajibannya dan menerima haknya. Pada dasarnya, setiap

<sup>28</sup> Soegijatna Tjokranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, . 1-2

<sup>29</sup> F. Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, Penerbitan UAJ Yogyakarta, Yogyakarta, 1994, . 77

<sup>30</sup> Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2010, . 37

pelaksanaan kewajiban dan penerimaan hak harus disertai dengan pertanggungjawaban.

Terdapat hal penting yang harus diterapkan sebelum menentukan siapa yang bertanggung jawab, dimana hal yang perlu diketahui tersebut adalah prinsip-prinsip tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab dalam bidang hukum pengangkutan ada tiga macam yaitu, prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault principle*), prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*), dan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*). Dalam membedakan ketiga prinsip tanggung jawab tersebut, dapat dilakukan melalui pihak mana yang harus membuktikan dan hal apa yang harus dibuktikan ketika terjadi sengketa<sup>31</sup>. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum penerbangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Hukum berdasarkan Kesalahan (*Based on Fault Liability*)
2. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)
3. Prinsip Tanggung Jawab Hukum Tanpa Bersalah (*Presumption of on Liability*)
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)
5. Prinsip Tanggung Jawab Terbatas (*Limitation of Liability*)

Adapun bentuk-bentuk pelanggaran hukum yang sering dilakukan penyedia jasa penerbangan terhadap konsumen pengguna jasa penerbangan:

1. Penundaan Penerbangan (*Delay*) dengan alasan faktor cuaca dan teknik operasional
2. Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak Tanpa Adanya Pemberitahuan.
3. Menjual Tarif Tiket dengan Batas Atas

4. Letak atau Posisi Kursi Tidak sesuai dengan Tiket
5. Kehilangan Barang di Bagasi

## DESKRIPSI LATAR LOKASI PENELITIAN

Selama tahun 2016 bandara Husein Sastranegara mencatatkan ada sebanyak 9 perusahaan penerbangan domestik dan 5 perusahaan penerbangan internasional. Menurut hasil rekap data penerbangan pada tahun 2016 tercatat dari 9 perusahaan domestik telah terjadi 553 kejadian keterlambatan penerbangan.

**Tabel 1 Rincian Keterlambatan Penerbangan Domestik**

Waktu Delay	Terlambat Terbang	Terlambat Mendarat	Jml
16 – 30 menit	4	3	7
31 – 60 menit	163	138	301
61 – 120 menit	83	91	174
121 – 180 menit	15	21	26
181 – 240 menit	10	10	20
>240 menit	6	9	15
<b>Jumlah</b>	<b>281</b>	<b>272</b>	<b>553</b>

Sumber: Bandara Husein Sastranegara Bandung, 2017

Sementara untuk penerbangan internasional terdapat kejadian keterlambatan sebanyak 84 kejadian, dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 2 Rincian Keterlambatan Penerbangan Internasional**

Waktu Delay	Terlambat Terbang	Terlambat Mendarat	Jml
16 – 30 menit	2	0	2
31 – 60 menit	17	25	42
61 – 120 menit	9	14	23
121 – 180 menit	5	4	9

<sup>31</sup> Toto Tohir Suriaatmadja, *Masalah Dan Aspek Hukum Dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Mandar Maju, Bandung, 2006, . 27

181 – 240 menit	3	1	4
>240 menit	2	2	4
<b>Jumlah</b>	38	46	<b>84</b>

Sumber: Bandara Husein Sastranegara Bandung, 2017

Berdasarkan kedua tabel tersebut, dapat diketahui bahwa baik penerbangan domestik maupun penerbangan internasional, keterlambatan yang sering terjadi adalah yang termasuk dalam kategori 1, yaitu yang terjadi antara 31 – 60 menit. Keterlambatan tersebut terjadi karena beberapa faktor yang telah dikemukakan sebelumnya, dan berasal dari pihak maskapai penerbangan ataupun pihak bandara.

### **Fungsi Bandara dalam Dinamika Transportasi Masyarakat**

Indonesia adalah negara kepulauan, terdiri atas 5 pulau besar, ratusan pulau sedang serta ribuan pulau kecil. Rentang wilayah negara mengharuskan penanganan moda transportasi angkutan darat, laut dan udara secara terpadu untuk mewujudkan sistem angkutan nasional yang andal, efektif dan efisien. Moda transportasi darat, laut dan udara harus menjadi kesatuan dalam sebuah sistem agar dapat memenuhi tujuan perangkutan, yakni melayani perpindahan masyarakat dan barang dari satu tempat ke tempat lain.

Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) disusun dengan tujuan mewujudkan perangkutan yang andal dan berkemampuan tinggi dalam menunjang sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa, membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis, serta mendukung pengembangan wilayah dan lebih memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam rangka perwujudan Wawasan

Nusantara dan peningkatan hubungan internasional<sup>32</sup>.

Bandar udara atau bandara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya<sup>33</sup>. Menurut ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat<sup>34</sup>.

Bandara pada saat ini tidak hanya sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang, barang (kargo) dan pos, namun bandara telah menjadi suatu kawasan yang begitu penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan wilayah disekitar, oleh karena itu penataan ruang dan kawasan menjadi sangat penting bagi daerah-daerah disekitar bandara.

Bandara merupakan terminal yang merupakan suatu simpul dalam sistem jaringan perangkutan, yang mempunyai fungsi pokok sebagai berikut<sup>35</sup>:

1. Sebagai pengendali dan mengatur lalu lintas angkutan udara dalam hal ini adalah pesawat.
2. Sebagai tempat pergantian moda bagi penumpang.
3. Sebagai tempat naik atau turun penumpang dan bongkar muat barang/muatan.

<sup>32</sup><http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/25>. Diakses 18 April 2017

<sup>33</sup> Arista Atmadjati, *Manajemen Operasional Bandar Udara*, Deepublish, Yogyakarta, 2014, . 2

<sup>34</sup> Arista Atmadjati, *Manajemen Operasional Bandar Udara*, . 2

<sup>35</sup> Rudi Azis dan Asrul, *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*, Deepublish, Yogyakarta, 2014, . 203.

4. Sebagai tempat operasi berbagai jasa seperti: perdagangan, fasilitas umum, fasilitas sosial, fasilitas transit, promosi, dan lain-lain.
5. Sebagai elemen tata ruang wilayah, yakni titik tumbuh dalam perkembangan wilayah.

Pengelolaan jasa kebandarudaraan yang dilaksanakan oleh badan usaha kebandarudaraan di Indonesia adalah Bandar Usaha Milik Negara PT (Persero) Angkasa Pura I dan PT (Persero) Angkasa Pura 11 yang didirikan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jasa kebandarudaraan, yang sesuai undang-undang penerbangan dinyatakan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan penerbangan dan kelancaran pelayanannya.

PT (Persero) Angkasa Pura merupakan salah satu perusahaan pengelola bandar udara dan Flight Information Region (FIR) di Indonesia Barat yang berdiri pada tanggal 13 Agustus 1984 berdasar Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 1984. Jumlah bandar udara yang dikelola sebanyak 9 (sembilan) buah dan satu *Flight Information Region* yang berada di Jakarta.

## PEMBAHASAN

### **Kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung Terkait Keterlambatan Jadwal Penerbangan oleh Maskapai**

Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, Angkasa Pura II berupaya untuk mengembangkan struktur dan sistem tata kelola perusahaan yang baik dengan berpedoman kepada aspek-aspek hukum yang berlaku. Terkait dengan masalah keterlambatan jadwal penerbangan, Angkasa Pura II hingga saat ini masih mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015.

Upaya yang dilakukan adalah dengan mengacu pada Pasal 6 peraturan tersebut

secara tegas mewajibkan pihak maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab hanya apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines* dan membebaskan maskapai penerbangan dari tanggung jawab atas ganti kerugian bilamana terjadi keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor lainnya.

Namun, penumpang yang telah melakukan pembayaran tiket tentunya berhak memiliki perlindungan secara hukum, khususnya dalam hal terjadi keterlambatan ataupun pembatalan penerbangan yang mungkin terjadi, khususnya apabila terjadi karena faktor dari pihak maskapai penerbangan itu sendiri. Oleh karena itu, Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 memberikan dorongan kepada maskapai penerbangan untuk secara aktif menginformasikan mengenai keterlambatan ataupun kemungkinan keterlambatan sesegera mungkin kepada penumpang.

Kejelasan informasi yang harus disampaikan kepada penumpang menurut Pasal 7 tersebut dijelaskan pada Ayat (3) yaitu alasan keterlambatan dan kepastian keberangkatan disampaikan selambat-lambatnya 45 menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan, kemudian mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian penerbangan paling lambat 7 hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan. Kemudian apabila keterlambatan disebabkan factor cuaca, maka diberitakan sejak diketahui adanya gangguan cuaca, dan mengenai perubahan jadwal penerbangan paling lambat 24 jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapat keterangan bahwa Bandara Husein Sastranegara sering mengalami keterlambatan penerbangan<sup>36</sup>. Beberapa

---

<sup>36</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Heru, Kepala OIC Bandara Husein Sastranegara dan

faktor yang menyebabkannya adalah sebagai berikut:

1. Faktor teknis / *maintenance*
2. Faktor cuaca / alam
3. Adanya kecelakaan / insiden pesawat udara baik pada bandara asal maupun tujuan sehingga otoritas bandara menutup sementara bandara untuk upaya pertolongan / evakuasi, maupun terjadi bencana alam yang tidak terduga sebelumnya.
4. Pergerakan lalu lintas udara / *traffic movement* sangat padat saat *peak hours*, sehingga pesawat yang akan mendarat maupun lepas landas harus antri.
5. Adanya *VVIP movement*, yang mengharuskan pesawat harus di-*hold* atau diholding untuk memberi kesempatan pada pesawat VVIP.
6. Adanya beberapa rute penerbangan paralel yang dilayani oleh satu pesawat sehingga apabila terjadi *delay* penerbangan sebelumnya, dipastikan terjadi juga pada penerbangan selanjutnya.
7. Adanya indikasi kesengajaan dari operator penerbangan karena minimnya penumpang, untuk menghindari kerugian karena *load factor* belum memenuhi target

Menurut Kepala OIC dan Bagian Operasional Bandara Husein Sastranegara Bandung<sup>37</sup>, keterlambatan penerbangan tidak dapat diprediksi lama waktunya, adapun penyebab keterlambatan tersebut adalah lebih banyak faktor operasional, meskipun tidak menutup kemungkinan karena ada faktor lain, seperti cuaca atau

kejadian khusus seperti yang pernah terjadi yaitu adanya kerusakan pada salah satu

mobil pemadam kebakaran bandara, yang karena kerusakannya itu dapat berakibat pada terganggunya keamanan sehingga pihak bandara mengeluarkan kebijakan untuk menutup bandara sementara hingga mobil tersebut selesai diperbaiki. Kejadian tersebut menyebabkan adanya keterlambatan bagi pesawat yang akan mendarat hingga lima jam, bahkan ada beberapa pesawat yang terpaksa mendarat di Bandara Halim Perdana Kusumah dan menurunkan penumpangnya.

Untuk hal kejadian tersebut, pihak maskapai penerbangan tidak berkewajiban untuk memberikan kompensasi kepada penumpang, karena sesuai dengan Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015, kompensasi diberikan oleh maskapai apabila keterlambatan disebabkan oleh faktor yang berasal dari maskapai penerbangan. Pada saat itu, pihak bandara pada akhirnya mengeluarkan kebijakan untuk memberikan kompensasi berupa minuman dan makanan ringan kepada penumpang yang menunggu di bandara, juga diberikan penjelasan alasan terjadinya keterlambatan pesawat.

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

Apabila keterlambatan penerbangan disebabkan faktor yang berasal dari maskapai penerbangan, maka pihak bandara bertugas mengawasi dan membantu dengan tetap mengacu kepada Permenhub No. 89 Tahun 2015, yaitu pihak maskapai perlu memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan tersebut. apabila maskapai mengalami

---

Taufik, Bagian Operasional Bandara Husein Sastranegara, pada tanggal 25 Oktober 2016

<sup>37</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan Heru, Kepala OIC Bandara Husein Sastranegara dan Taufik, Bagian Operasional Bandara Husein Sastranegara, pada tanggal 25 Oktober 2016

kejadian keterlambatan berkali-kali, pihak bandara tidak dapat memberikan sanksi, karena kewenangannya bukan berada pada pihak bandara, melainkan langsung ke kementerian perhubungan. Menurut narasumber, pihak bandara hanya sebagai penyelenggara saja, sedangkan regulasi yang mengatur mengenai sanksi dan lain sebagainya yang berhubungan dengan maskapai tetap mengacu pada Permenhub No. 89 Tahun 2015.

Apabila terjadi keterlambatan penerbangan dengan faktor dari pihak maskapai Air Asia, maka kebijakan yang diterapkan adalah yang sesuai dengan Permenhub No. 89 Tahun 2015, yaitu sesuai dengan kategori-kategori keterlambatannya. Untuk keterlambatan yang mengharuskan penggantian biaya, pihak maskapai Air Asia melakukannya dengan cara memberikan *voucher* kepada penumpang yang kemudian bisa ditukarkan di Bank Mandiri oleh penumpang.

Dengan adanya keterlambatan jadwal penerbangan, baik pihak bandara maupun pihak maskapai penerbangan ternyata sudah mematuhi peraturan seperti yang dikemukakan dalam Permenhub No. 89 Tahun 2015, jadi meskipun banyak penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan tersebut menuntut pihak bandara dan pihak maskapai, namun mereka selalu siap untuk mendengarkan keluhan atau pendapat penumpang yang memang merupakan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

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

Permasalahan terkait faktor teknis operasional penerbangan di Bandar Udara

Husein Sastranegara yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan adalah sebagai berikut:

1. Adanya antrian pesawat udara yang akan lepas landas dan pesawat udara yang akan mendarat karena keterbatasan ruang bandar udara, sehingga pesawat udara harus mengalami *holding*, yang membutuhkan waktu (5-10) menit sekali putar. *Holding* adalah manuver yang telah ditetapkan untuk menahan suatu pesawat di ruang udara tertentu untuk menunggu instruksi lebih lanjut dari petugas pengatur lalu lintas udara yaitu *Air Traffic Control* (ATC). Setiap bandara memiliki *holding area* dan *holding bay*. *Holding area* adalah tempat pesawat menunggu di udara, dengan cara berputar-putar biasanya menunggu antrian untuk *landing*, sementara *holding bay* adalah tempat pesawat menunggu di darat biasanya menunggu antrian untuk *take-off*.

Terjadinya *holding* pesawat di Bandara Husein Sastranegara Bandung di pengaruhi oleh kondisi peralatan di unit *Air Traffic Control* yang mengalami penurunan, kekurangan kapasitas *apron* dimana *apron* tersebut yang tidak mampu menampung banyak pesawat pada jam-jam sibuk, penanganan kegiatan *ground handling* yang tidak *on time* yang menyebabkan kepadatan di *apron*, jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah pesawat yang harus dilayani menyebabkan tingkat kelelahan, kebosanan, dan mengganggu konsentrasi petugas sehingga dalam mengatur lalu lintas tidak maksimal.

2. Permasalahan lain yang hingga saat ini belum ada solusinya yaitu permasalahan lahan parkir kendaraan bagi para penumpang. Lahan parkir yang ada saat ini dinilai masih tidak cukup menampung kendaraan yang hendak ke Bandara Husein Sastranegara Bandung sehingga hal tersebut menimbulkan

ketidaknyamanan bagi para pengguna bandara.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui apabila adanya keterlambatan tersebut, pihak Bandara Husein bertanggung jawab atas keterlambatan apabila keterlambatan penerbangan tersebut berasal dari pihak bandara, namun apabila keterlambatan disebabkan oleh faktor yang berasal dari pihak maskapai penerbangan, maka pihak bandara hanya memberikan fasilitas saja, seperti ruang tunggu dan fasilitas informasi. Sementara pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan wajib memberikan kompensasi sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015.

Namun untuk kejadian *holding* pesawat, meskipun pihak bandara terkait secara langsung akibat adanya antrian pesawat dan ruang parkir yang terbatas, namun secara operasional, yang bertanggung jawab adalah Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI) atau AirNav Indonesia. AirNav merupakan satu-satunya institusi yang diberi mandat oleh Pemerintah untuk memberikan layanan navigasi penerbangan di seluruh Indonesia (*Single Air Traffic Service / ATS Provider*), sebagaimana amanat UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Belum adanya kebijakan tertulis mengenai keterlambatan yang diakibatkan pihak bandara di Bandara Husein Sastranegara menyebabkan tidak adanya standar yang mengatur mengenai langkah dan sikap yang harus ditempuh oleh bandara dalam upaya melindungi hak-hak penumpang dan pihak maskapai. Apabila pihak bandara ingin menyusun kebijakan mengenai keterlambatan penerbangan yang khusus diberlakukan di Bandara Husein Sastranegara, maka perlu memperhatikan beberapa faktor.

### **Aspek Hukum Berkenaan dengan Keterlambatan Jadwal Penerbangan**

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

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

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

turun pesawat, *transit* atau *transfer*, pengambilan bagasi tercatat, dan penanganan keluhan pelanggan.

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

Hubungan hukum antara penumpang dengan maskapai yang dilakukan melalui perjanjian termasuk dalam bidang hukum perdata (privat), sehingga pada dasarnya hubungan hukum yang terjadi antara penumpang dengan maskapai bersifat individu dengan individu, namun maskapai sering kali menyalahgunakan kebebasan berkontrak yang akhirnya menimbulkan kerugian kepada penumpang atau pengguna jasa penerbangan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Seidman, bahwa “hukum kurang konsisten dengan aturan sosial yang ada yaitu tidak perlu tergantung kepada ancaman sanksi hukum untuk mengatur (*to induce*) perilaku”<sup>38</sup>, hal ini berkaitan dengan salah satu keuntungan hukum sebagai agen perubahan sosial dimana pelanggaran hukum potensial seringkali dapat dicegah oleh risiko yang akan dihadapi oleh onjek hukum atau bahkan ancaman sanksi dapat mencegah onjek hukum untuk berlaku tidak patuh. Oleh karenanya perlu adanya penerapan sanksi apabila terjadi pelanggaran dalam

penegakkan hukum perlindungan konsumen, oleh maskapai.

Selain itu, menurut peneliti apabila keterlambatan penerbangan terjadi disebabkan oleh pihak bandara, maka meskipun tidak ada ketentuan bahwa pihak bandara harus memberikan kompensasi kepada konsumen, namun perlu kiranya ada pertimbangan berdasarkan norma. Di dalam kehidupan masyarakat terdapat norma-norma yang disebut norma dasar yang merupakan norma yang paling menonjol, yang paling kuat bekerjanya atas diri anggota-anggota masyarakat. Seperti halnya dengan norma, maka nilai itu diartikan sebagai suatu pernyataan tentang hal yang diinginkan oleh seseorang. Norma dan nilai itu merujuk pada sesuatu hal yang sama tetapi dari sudut pandang yang berbeda. Norma itu mewakili sesuatu perspektif sosial, sedangkan nilai melihatnya dari sudut perspektif individual<sup>39</sup>. Hal ini diperkuat oleh argument Radbruch, yaitu bahwa nilai-nilai dasar dari hukum meliputi keadilan, kegunaan (*zweckmaszigkeit*) dan kepastian hukum. Sekalipun ketiga-tiganya itu merupakan nilai dasar dari hukum, namun diantara mereka terdapat suatu *Spannungsverhältnis*, yaitu sesuatu dapat dimengerti, karena ketiga-tiganya berisi tuntunan yang berlain-lainan dan yang satu dengan yang lain mengandung potensi untuk bertentangan. Apa yang sudah dinilai sah atas dasar persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu peraturan, bisa dinilai tidak sah dari segi kegunaannya bagi masyarakat.

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

<sup>38</sup> Satjipto Raharjo, *Hukum dan Perubahan Sosial*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1980, . 100

<sup>39</sup> Satjipto Raharjo, *Hukum dan Perubahan Sosial*, . 78



apabila maskapai penerbangan mengalami keterlambatan.

Atas kurangnya perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat udara, seharusnya pihak maskapai penerbangan dapat dikenakan sanksi. Hal yang penting dalam suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah kepentingan konsumen karena konsumenlah yang menjadi pusat seluruh kegiatan angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasarana angkutan udara yang begitu besar. Pentingnya konsumen pasti akan lebih dirasakan oleh produsen jasa angkutan udara jika industri angkutan udara telah mempunyai saingan dalam tubuh industri dan jika bagi konsumen jasa

angkutan udara tersedia pilihan antara beberapa perusahaan angkutan udara yang sama baiknya, baik dari segi peralatan, maupun pelayanan.

Suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah suatu sistem yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek yang baik langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari konsumen jasa angkutan udara

Penulis berpendapat, untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna transportasi udara, hal – hal yang perlu diperhatikan agar tidak terjadi permasalahan yang merugikan seperti keterlambatan penerbangan adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan terhadap *airline* harus diperketat, dalam hal ini merupakan wewenang dari Kementerian Perhubungan / otoritas bandara berkoordinasi dengan instansi di daerah yaitu Dinas Perhubungan. Apabila didapati *airline* dengan melakukan delay atau pembatalan sepihak tanpa alasan yang dibenarkan termasuk memberikan informasi yang tidak benar dengan dalih alasan teknis padahal hal

tersebut tidak benar, maka di laporkan ke Direktorat Angkutan Udara, Kementerian Perhubungan. Hal ini penting karena akan menjadi catatan khusus apabila *airlines* yang terlambat ini akan mengajukan penambahan frekuensi penerbangan atau pembukaan rute baru. Jika perlu rute yang sudah ada dikurangi atau di cabut ijinnya apabila terbukti melanggar.

2. Airline harus mempunyai komitmen bisnis yang tinggi, sebagai konsekuensi apabila penumpang sedikit, *airline* harus tetap berangkat pada jadwal yang telah ditentukan. Dengan demikian penumpang akan bisa menilai bahwa perusahaan benar – benar mengutamakan kepentingan konsumen.
3. Penumpang yang akan melakukan urusan bisnis yang *urgent* dan jadwal yang sudah diatur sebelumnya, akan lebih baik berangkat lebih awal dan memilih *airline* yang benar – benar terbukti selalu tepat waktu sebagai antisipasi apabila terjadinya keterlambatan.
4. Pemerintah / Kementerian perhubungan juga harus benar – benar teliti dalam pemberian ijin rute kepada *airline* dengan mempertimbangkan ketersediaan armada, *schedule maintenance*, *track record* dalam ketepatan waktu dan mengetahui faktor – faktor lain yang banyak menyebabkan keterlambatan sehingga bisa dihindari.
5. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan teknologi yang canggih, dalam konteks pengembangan penerbangan, melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang menghasilkan sumber daya manusia dengan sertifikat kompetensi dan kemudian diberi lisensi yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan untuk bidang pekerjaannya, agar terwujud Sumberdaya Manusia yang profesional, kompeten, disiplin, bertanggungjawab, dan memiliki integritas

Selain solusi yang dapat diupayakan untuk menghindari keterlambatan, penulis juga menemukan bahwa PT Angkasa Pura II (Persero) akan mengusulkan kepada pemerintah agar maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia diwajibkan melakukan deposit. Dana tersebut sebagai jaminan apabila terjadi klaim oleh penumpang akibat keterlambatan penerbangan maupun sebagai jaminan bila terjadi gagal bayar oleh maskapai ke penyelenggara bandar udara.<sup>40</sup>

Usulan tersebut diajukan mengingat hampir setiap maskapai selalu mengalami keterlambatan penerbangan setiap harinya. Dengan adanya deposit dari setiap maskapai, maka diharapkan tidak ada lagi permasalahan terkait kekurangan dana untuk pengembalian biaya kepada penumpang yang mengalami keterlambatan kategori 5 sehingga penumpang tidak melanjutkan *complaint* ke ranah hukum.

## KESIMPULAN

1. Kebijakan Bandara Husein Sastranegara Bandung terkait keterlambatan jadwal penerbangan oleh maskapai adalah dengan mengembangkan struktur dan sistem tata kelola perusahaan yang baik dengan berpedoman kepada aspek hukum yang berlaku. Selain itu secara tegas mewajibkan pihak maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab hanya apabila terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor manajemen *airlines* dan membebaskan maskapai penerbangan dari tanggung jawab atas ganti kerugian bilamana terjadi

---

keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor lainnya. Terkait penginformasian mengenai keterlambatan penerbangan, pihak

bandara mempunyai tata cara pengumuman, karena pengumuman alasan keterlambatan sifatnya umum dan disebarluaskan kepada publik, jadi pihak bandara biasanya hanya memberikan alasan karena operasional saja. Kemudian pada akhirnya pihak bandara mengusulkan kepada pemerintah agar maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia diwajibkan melakukan deposit sebagai jaminan apabila terjadi klaim oleh penumpang akibat keterlambatan penerbangan maupun sebagai jaminan bila terjadi gagal bayar oleh maskapai ke penyelenggara bandar udara.

2. Aspek hukum terkait keterlambatan jadwal penerbangan adalah penegakkan perlindungan hak-hak konsumen yang telah dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen, disamping juga dilindungi oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015, Undang-undang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995. Selain itu diterbitkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang menjelaskan mengenai maskapai penerbangan mempunyai tanggung jawab berupa standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight service*), kemudian standar pelayanan saat penerbangan dilaksanakan (*in flight service*) yang terdiri dari fasilitas dalam pesawat, dan awak kabin dan standar pelayanan setelah penerbangan dilaksanakan (*post flight service*) yang terdiri dari proses turun pesawat, *transit* atau *transfer*, pengambilan bagasi tercatat, dan penanganan keluhan pelanggan. Terkait pemberian ganti rugi bagi pengguna jasa angkutan udara berdasarkan Undang-

---

<sup>40</sup> <http://dephub.go.id/post/read/maskapai-harus-deposito-biaya-delay#sthash.UgePIqp0.dpuf>. Diakses 22 Maret 2017.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga pemberian ganti kerugian bagi penumpang angkutan udara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan juga perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan menurut Undang-Undang Penerbangan dan Permenhub No. 89 Tahun 2015 dapat dibuktikan dengan tiket penumpang.

## SARAN

*Pertama*, dengan adanya keterlambatan penerbangan, pihak yang mengalami kerugian bukan hanya penumpang saja, namun pihak maskapai dan juga pihak bandara, oleh karenanya perlu adanya upaya kongkrit dalam operasional penerbangan di Bandara Husein Sastranegara Bandung, seperti:

- a. Perbaiki sistem yang digunakan oleh AirNav yang bekerja sama dengan bandara dan maskapai penerbangan dalam mengatur navigasi penerbangan sehingga holding dapat diminimalisir.
- b. Pihak bandara diharapkan dapat memberikan jadwal penerbangan yang lebih tertata sehingga pihak maskapai dapat menyesuaikan rencana jadwal penerbangannya.
- c. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebagai pembina yang mengatur, mengendalikan dan mengawasi pengangkutan udara harus memberikan ketentuan tentang sanksi yang jelas dan tegas terhadap maskapai penerbangan jika tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.
- d. Para penumpang yang hendak melakukan perjalanan dengan

maskapai penerbangan sebaiknya lebih selektif dan melakukan rencana persiapan yang matang sebelum memesan tiket penerbangan, sehingga apabila terjadi keterlambatan penerbangan tidak terlalu merugikan penumpang.

*Kedua*, pihak Bandara Husein Sastranegara sebagai penyedia fasilitas dapat lebih meningkatkan pelayanan dan mengoptimalkan fasilitas yang ada di sekitar bandara, sehingga penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan dapat menunggu dengan nyaman dan aman.

*Ketiga*, pihak Angkasa Pura II sebagai penyelenggara urusan pemerintahan bidang penerbangan supaya lebih tegas dalam menyusun kebijakan-kebijakan dan berkolaborasi dengan AirNav terutama terkait pengaturan pengendalian ruang udara agar tidak terjadi *holding* yang akan berakibat pada keterlambatan jadwal penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- A.W. Troelsrup, 1974, *The Consumer in American Society : Personal and Family Finance*, ed. 5 Merrow Hill, New York.
- Abdoel Djamali, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Adityabhakti, Bandung.
- , 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Achmad Ali, 1996, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta.
- , 1998, *Menjelajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Ahmad Zalili, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang dalam Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Andi Hamzah, 2004, *KUHP & KUHP*, PT Asdi Mahasatya, Jakarta.
- , 1998, *Pelanggaran dalam Undang-undang*, Grafindo, Jakarta
- Arista Atmadjati, 2014, *Manajemen Operasional Bandar Udara*, Deepublish, Yogyakarta
- Arthur Best, 1997, *Tort Law Course Outlines*, Aspen Law and Business
- Az Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Burhan Ashofa, 2001, *Metoda Penelitian Hukum*, Cet.III, Rineka Cipta, Jakarta.
- C. F. G Sunaryati Hanono, 1994, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Abad akhir ke- 20*, Alumni, Bandung.
- Denzin Guba and Lincoln (eds), 1997, *Handbook of Qualitative Research*, London:SAGE Publication.
- Neumann,L-Penyunting Agus Salim.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cetakan ketujuh edisi II, Balai Pustaka, Jakarta.
- , 1995, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Dwi Widhi Nugroho, 2012, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi*.
- E. Syaifullah Wiradipraja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta.
- E.Suherman, 2000, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan* (Himpunan Makalah 1961-1995), Mandar Madju, Bandung.
- Esmi Warassih, 2012, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- , 1999, *Metode Penelitian Bidang Humaniora dalam Penelitian Ilmu Sosial (dengan Orientasi Penelitian Bidang Hukum)*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- F. Soegeng Istanto, 1994, *Hukum Internasional*, Penerbitan UAJ Yogyakarta, Yogyakarta.
- F.X.Widadi, A.Suwarno, 2001, *Tataoperasi Darat*, Grasindo, Jakarta.
- Gunawan Widjaja, 2006, *Seri Hukum Bisnis, Memahami Prinsip Keterbukaan Dalam Hukum Perdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- H.M.N Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta.
- , 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta.
- H.K. Martono dan Ahmad Sudiro, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Hasim Purba, 2005, *Hukum Pengangkutan Di Laut*, Pustaka Bangsa Press, Medan.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan. Tanggung Jawab Mutlak. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, Jakarta.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kartini Kartono, 1996, *Pengantar metode riset dan sosial*, Manjar Menu, Bandung.

- L.M. Gandhi Lopian, 2012, *Disiplin Hukum yang Mewujudkan Kesetaraan dan Keadilan Gender*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.
- Lawrence friedman, 1984, *America Law An Introdcution*, diterjemahkan oleh Wisnu Basuki, PT Tatanusa, Jakarta.
- Leo Agustino, 2006, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Littlejohn, 1996, *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, USA
- M. Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta.
- Martono, 2000, *Analisis dan Evaluasi Hukum tentang Status Hukum dan Tanggung Jawab Awak Pesawat Udara Sipil*. Jakarta.
- Moeljatno, 2006, *Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muchtaruddin Siregar, 1981, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Lembaga Penerbit FE UI.
- Munir Fuadi, 1994, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Munir Fuady, 2010, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta
- Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung.
- R. Ali Rido, Achmad Gozali H. M., Antonio S. Santosa, 1984, *Hukum Dagang: Tentang Aspek-aspek hukum dalam asuransi udara dan perkembangan perseroan terbatas*, Remadja Karya, Jakarta.
- R. Benny Riyanto, 2000, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajawali Pers, Jakarta.
- R.S. Damardjati, 2001, *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- R.Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rachmadi Usman, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, 1999, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 1, Gama Media, Yogyakarta.
- Ridwan, 2003, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1985, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Cet. II, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- , 1983, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rudi Azis dan Asrul, 2014, *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*, Deepublish, Yogyakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi – Sisi lain Dari Hukum Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- , 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Grasindo, Jakarta.
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Soerjono Soekamto, 2010, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Subekti., 1994, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Cet. XXVI, PT. Intermasa, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta.
- , 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suherman, 1984, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Alumni, Bandung.

- Sukarmi, 2008, *Cyber Law : Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung.
- Sution Usman Adji, 2005, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Thomas Santoso, 2001, *Kekerasan Agama Tanpa Agama*, Pustaka Utan Kayu, Surabaya,
- [Tim Pengkajian Bidang Hukum Dagang \(Indonesia\)](#), 1989, *Laporan Hasil Pengkajian Bidang Hukum Dagang*, BPHN Departemen Kehakiman.
- Toto Tohir Suriaatmadja, 2006, *Masalah Dan Aspek Hukum Dalam Pengangkutan Udara Nasional*, Mandar Maju, Bandung.
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA, Bandar Lampung.
- Wiliam N. Dunn, 2000, *Analisis Kebijakan Publik*, Gadjahmada, Yogyakarta.
- B. PERUNDANG – UNDANGAN**
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Menteri Perhubungan No 25 Tahun 2008
- Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Ordonasi Pengangkutan Udara No. 100 Tahun 1939
- MAKALAH DAN JURNAL**
- Agus Brotosusilo, 1998, makalah “*Aspek-Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem hukum di Indonesia*”, Jakarta, YLKI-USAID.
- AZ.Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999*, [www.pemantauperadilan.com](http://www.pemantauperadilan.com). diakses pada 22 Maret 2017.
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. 2015. *Maskapai Harus Deposito Biaya Delay*. <http://dephub.go.id/post/read/maskapai-harus-deposito-biyadelay#sthash.UgeP1qp0.dpuf>. Diakses 22 Maret 2017.
- Dwi Widhi Nugroho, 2012, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi*.
- E. Syaifullah Wiradipraja, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan terhadap Penumpang menurut hukum udara Indonesia*. Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25, Jakarta.
- Necel. 2009. *Pengertian Perusahaan Penerbangan*. <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaanpenerbangan/> .diakses, pada 20 Agustus 2016.
- RUUPK di Mata Pakar Jerman, *Warta Konsumen Tahun XXIV no. 12 (Desember 1998)*. diaskes pada 22 Maret 2017
- Turiman Facturahman Nur, 2011, *Semiotika Hukum Sebagai Model Pemahaman Hukum Sebagai Simbol*, <http://rajawaligarudapancasila.blogspot.com/2011/05/semiotika-hukumnmemahami-hukum-sebagai.html>, diaskes pada 22 Agustus 2016