

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sarana transportasi memiliki peran yang signifikan dalam kehidupan manusia, karena menjadi faktor penunjang kelancaran aktivitas serta menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia. Urgensi transportasi terlihat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan, baik untuk mobilitas orang maupun distribusi barang, baik di tingkat domestik maupun internasional. Selain itu, transportasi juga berfungsi sebagai penggerak pertumbuhan daerah sekaligus mendukung pengembangan wilayah. Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi diharapkan mampu memberikan pelayanan optimal sesuai dengan fungsinya, yakni memindahkan orang dan barang dari satu lokasi ke lokasi lain guna meningkatkan daya guna serta nilai manfaatnya.

Transportasi udara merupakan moda transportasi yang relatif lebih praktis dibandingkan dengan transportasi darat maupun laut, serta diatur melalui berbagai ketentuan nasional termasuk hukum udara yang diselaraskan dengan regulasi internasional (Setiani, 2016). Penyelenggaraan penerbangan pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan layanan yang aman, tertib, teratur, nyaman, serta efisien secara ekonomi. Namun, apabila terjadi keterlambatan maupun pembatalan penerbangan, hal tersebut jelas bertentangan dengan tujuan utama tersebut dan mencerminkan rendahnya kedisiplinan dari pihak penyelenggara transportasi udara.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan:

“Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.”

Dalam perkembangannya, transportasi udara telah menjadi moda angkutan yang semakin diminati masyarakat. Kondisi geografis Indonesia yang luas menuntut adanya pengelolaan terpadu antara transportasi darat, laut, dan udara guna membentuk sistem transportasi nasional yang handal, efektif, serta efisien. Setiap jenis angkutan memiliki karakteristik, keunggulan, dan keterbatasannya masing-masing. Oleh karena itu, ketiga moda transportasi tersebut perlu terintegrasi dalam satu kesatuan sistem agar mampu memenuhi tujuan utama penyelenggaraan transportasi, yaitu memfasilitasi mobilitas orang dan distribusi barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

Berdasarkan Pasal 1 angka 26 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 ditegaskan bahwa:

“Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.”

Pengangkutan dipahami sebagai suatu proses pemindahan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan memanfaatkan berbagai jenis alat transportasi mekanis yang diakui serta diatur oleh peraturan perundang-undangan sesuai dengan bidang angkutan dan perkembangan teknologi (Abdulkadir, 2007). Pada era modern, transportasi udara, khususnya angkutan udara niaga, mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini

tercermin dari semakin banyaknya perusahaan penerbangan yang menyediakan layanan pada berbagai rute, baik domestik maupun internasional. Beberapa maskapai yang bergerak di bidang penerbangan niaga antara lain Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Lion Air, dan lainnya.

Pertumbuhan angkutan udara terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan dinamika kebutuhan manusia. Kondisi ini menuntut adanya regulasi yang sesuai dengan perkembangan masyarakat serta sejalan dengan kebutuhan pembangunan nasional di bidang transportasi udara. Kebijakan umum penyelenggaraan angkutan udara ditujukan untuk mewujudkan layanan penerbangan yang selamat, aman, cepat, efisien, teratur, nyaman, dan terjangkau secara ekonomis. Selain itu, kebijakan tersebut juga berfungsi sebagai penunjang dan pendorong bagi sektor-sektor pembangunan lainnya.

Perkembangan industri penerbangan menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi maskapai. Peluang tersebut tampak dari meningkatnya permintaan masyarakat terhadap jasa transportasi udara, sementara tantangan utamanya adalah semakin ketatnya persaingan antarperusahaan penerbangan yang telah beroperasi. Setiap maskapai berupaya meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, yang tercermin melalui berbagai strategi, seperti melakukan peremajaan armada dengan pembelian pesawat baru, membuka rute penerbangan tambahan, meningkatkan jumlah penumpang, serta menyediakan layanan khusus bagi pelanggan setia.

Perkembangan serta pertumbuhan industri penerbangan di satu sisi memberikan keuntungan bagi pengguna jasa transportasi udara, baik

penumpang maupun pemilik kargo, karena tersedia lebih banyak pilihan layanan. Maskapai bersaing untuk menarik minat konsumen dengan menawarkan tarif yang lebih rendah atau memberikan berbagai bentuk bonus. Namun, di sisi lain, persaingan tarif murah tersebut kerap berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Lebih jauh, hal ini dapat memengaruhi standar pemeliharaan pesawat, yang berpotensi menimbulkan risiko terhadap keselamatan penerbangan, serta berdampak negatif terhadap aspek keamanan, kenyamanan, dan perlindungan konsumen (Wiradipradja, 2006).

Pada prinsipnya, kegiatan pengangkutan udara niaga melibatkan dua pihak utama, yaitu pengangkut yang dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan, dan pengguna jasa atau konsumen. Kedua pihak tersebut terikat dalam suatu perjanjian pengangkutan. Perjanjian tersebut merupakan bentuk hubungan hukum perdata yang melahirkan kewajiban untuk dipenuhi, yang dalam hukum perjanjian dikenal dengan istilah “prestasi”, yakni pelaksanaan isi perjanjian sesuai dengan tata cara yang telah disepakati. Dalam konteks hukum pengangkutan, pengangkut berkewajiban untuk mengangkut penumpang dan/atau barang secara aman, utuh, dan selamat hingga ke tempat tujuan, memberikan pelayanan yang layak, serta mengganti kerugian apabila terjadi keterlambatan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Sementara itu, penumpang berkewajiban membayar biaya angkutan sesuai ketentuan, menjaga barang yang berada dalam pengawasannya, melaporkan barang-barang yang dibawa terutama yang tergolong berbahaya, serta mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh pihak pengangkut terkait proses pengangkutan.

Hak dan kewajiban masing-masing pihak tersebut umumnya dituangkan dalam dokumen perjanjian pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan yang telah disepakati dapat dibuktikan melalui dokumen angkutan, salah satunya berupa tiket pesawat yang dibeli oleh konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dijelaskan bahwa:

“Tiket adalah dokumen beberbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara”.

Tiket penumpang pesawat udara memuat syarat dan ketentuan perjanjian (*conditions of contract*), di mana klausul-klausul di dalamnya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak pengangkut dan berlaku secara umum. Dengan demikian, tiket pesawat udara berfungsi sebagai kontrak baku yang meskipun tidak ditandatangani oleh kedua belah pihak, tetap memiliki kekuatan mengikat baik bagi pengangkut maupun penumpang yang membeli tiket tersebut sebagai bagian dari perjanjian pengangkutan (Fuady, 2008:92).

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perjanjian yang memuat klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha tidak dilarang. Dengan kata lain, pencantuman klausula baku dalam perjanjian diperbolehkan, namun substansinya tidak boleh mengalihkan atau membebaskan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dengan demikian, klausula baku tidak boleh digunakan untuk membatasi atau menghindari kewajiban pelaku usaha kepada konsumen, yang dikenal sebagai klausula eksonerasi.

Ketentuan mengenai pengangkutan juga berlaku dalam konteks transportasi udara, di mana pengangkut atau maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk mengangkut penumpang secara aman dan selamat hingga tujuan serta tepat waktu. Sebagai imbalan atas pelaksanaan kewajiban tersebut, perusahaan penerbangan menerima pembayaran berupa ongkos angkutan dari penumpang. Namun, dalam praktiknya, kegiatan transportasi udara niaga sering kali menunjukkan bahwa pengangkut atau maskapai tidak memenuhi kewajibannya dengan baik, terutama terkait pembatalan penerbangan secara sepihak terhadap penumpang.

Pada kenyataannya, transportasi udara tidak selalu memberikan manfaat optimal bagi masyarakat, khususnya terkait aspek waktu. Meskipun moda transportasi ini mampu menghubungkan satu lokasi dengan lokasi lain secara cepat, dalam praktiknya sering kali menimbulkan kerugian bagi penumpang akibat maskapai yang tidak memenuhi kewajibannya, atau dengan kata lain melakukan wanprestasi. Penelitian sebelumnya oleh Alif J. Thoriq dari Universitas Sumatera Utara dan Muhammad Ilham dari Universitas Deli Sumatera dengan topik “Implementasi Perlindungan Hukum bagi Penumpang yang Mengalami Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak oleh Maskapai” menjadi dasar pengembangan penelitian ini, yang difokuskan pada bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan.

Salah satu tujuan utama penyelenggaraan penerbangan adalah untuk menjamin pelaksanaan penerbangan yang aman, tertib, teratur, nyaman, dan efisien secara ekonomis (Nasution, 2007: 202-204). Dari tujuan ini, jelas terlihat bahwa adanya keterlambatan maupun pembatalan penerbangan

bertentangan dengan prinsip tersebut dan mencerminkan rendahnya kedisiplinan dari pihak pelaku usaha transportasi.

Maskapai penerbangan terkadang tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan, atau dengan kata lain melakukan wanprestasi. Beberapa contoh wanprestasi oleh pengangkut antara lain kegagalan memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penumpang, seperti kecelakaan pesawat yang mengakibatkan kematian atau cacat, keterlambatan penerbangan (*delay*), pembatalan keberangkatan, kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang, pelayanan yang kurang memadai, serta informasi yang tidak jelas mengenai jasa yang ditawarkan. Permasalahan yang paling sering terjadi dalam praktik adalah keterlambatan penerbangan dan pembatalan keberangkatan meskipun jadwal telah ditentukan sebelumnya.

Pemerintah telah menetapkan regulasi berupa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Peraturan ini menjadi pedoman dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan keterlambatan maupun pembatalan penerbangan pada maskapai.

Berdasarkan Pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, keterlambatan dijelaskan bahwa “Keterlambatan Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.” Keterlambatan diartikan sebagai tidak terpenuhinya jadwal yang telah ditetapkan atau adanya pergeseran waktu keberangkatan. Dengan kata

lain, keterlambatan penerbangan (*delay*) merupakan kondisi di mana jadwal keberangkatan pesawat dari satu bandar udara ke bandar udara tujuan tidak sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. Situasi ini tentu menimbulkan konsekuensi bagi penumpang, baik berupa keterlambatan tiba di tujuan maupun harus menunggu hingga penerbangan dapat dilanjutkan.

Pembatalan penerbangan memberikan dampak serupa dengan keterlambatan, yakni menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, dijelaskan bahwa:

“Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*) adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan.”

Saat ini, penumpang maskapai yang mengalami pembatalan penerbangan masih belum sepenuhnya dapat menuntut hak-haknya. Pembatalan penerbangan oleh maskapai juga diatur dalam Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang menyatakan bahwa:

“Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional”.

Dijelaskan pada Pasal 7 ayat (3) huruf b bahwa:

“adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.”

Keterlambatan maupun pembatalan penerbangan jelas menimbulkan kerugian bagi penumpang, terutama akibat tertundanya aktivitas yang semestinya dapat dilakukan atau hilangnya berbagai kesempatan penting.

Penumpang pesawat kerap mengeluhkan bahwa informasi mengenai pembatalan, prosedur pengajuan keberatan, serta tanggung jawab maskapai tidak disampaikan secara profesional, sering kali berbelit-belit, dan kurang transparan. Rendahnya kualitas pelayanan maskapai penerbangan ini menjadi fenomena yang sering terjadi dan dinilai tidak adil, karena tidak memberikan perhatian yang memadai terhadap kepentingan penumpang.

Untuk suatu perjanjian agar sah secara hukum, pihak-pihak yang terlibat harus cakap secara hukum dan bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukannya. Berdasarkan prinsip ini, apabila penumpang sebagai konsumen jasa angkutan udara mengalami kerugian, penumpang memiliki hak untuk menuntut pihak yang merugikan tersebut. Misalnya, jika penumpang tidak diangkut oleh maskapai tanpa alasan yang dapat dibuktikan, penumpang berhak mengajukan gugatan terhadap maskapai di Pengadilan Negeri setempat. Dalam upaya menuntut ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum, unsur kesalahan pihak yang dirugikan harus dapat dibuktikan.

Apabila terjadi suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, pihak pengangkut memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi. Ganti rugi tersebut mencakup tidak hanya barang bawaan dan bagasi, tetapi juga hak-hak penumpang yang terdampak akibat keterlambatan atau ketidakselesaian dalam perjalanan. Penumpang memiliki hak dan kewajiban yang dijamin oleh undang-undang, sedangkan pengangkut juga memiliki kewajiban yang harus dijalankan. Oleh karena itu, penumpang perlu memahami cara menuntut haknya secara tepat sesuai peraturan hukum yang berlaku. Keberadaan payung hukum yang jelas

sangat penting untuk melindungi penumpang serta menjamin kepentingan mereka dalam menggunakan jasa transportasi udara.

Perusahaan angkutan udara memiliki tanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang. Tanggung jawab ini diwujudkan dalam kewajiban perusahaan penerbangan untuk membayar ganti rugi kepada penumpang, dan apabila terjadi wanprestasi, perusahaan dapat digugat di pengadilan. Bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang mencakup tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang didasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Doktrin *onrechtmatige daad* menjadi landasan terbentuknya prinsip tanggung jawab mutlak, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yang menitikberatkan pada unsur kesalahan (*fault*). Artinya, harus terdapat pelanggaran terhadap ketertiban peraturan perundang-undangan. Namun, dalam praktiknya, tidak semua unsur kesalahan dapat dibuktikan; bahkan seringkali tidak mungkin dibuktikan. Oleh karena itu, dikembangkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) untuk mengatasi keterbatasan tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault based liability*).

Ketentuan mengenai ganti kerugian juga diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa “ganti kerugian berupa penggantian biaya, rugi atau bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”. Ganti kerugian terbagi menjadi dua jenis, yaitu ganti kerugian materiil dan ganti kerugian

imateriil. Kerugian materiil merupakan kerugian yang nyata dialami, seperti biaya perbaikan dan hilangnya keuntungan yang diharapkan, yang dapat diganti berupa uang, barang, atau pengembalian dalam kondisi semula. Sementara itu, kerugian imateriil adalah kerugian yang timbul akibat pelanggaran terhadap integritas pribadi, misalnya cedera, cacat, kematian, atau penghinaan.

Pemberian kompensasi dan ganti rugi juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, khususnya pada Pasal 9, yang menyatakan bahwa:

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:
 - a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
 - b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
 - c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
 - d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
 - e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
 - f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
 - g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan. 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*),
- (2) Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat General Manager, Station Manager, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Terdapat kasus yang dimana para pihak maskapai cenderung melanggar hak konsumen yang telah diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, isi pasal tersebut mengatur:

“Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Sebagai contoh kasus pembatalan penerbangan yang menimbulkan kerugian materiil maupun imateriil bagi konsumen dapat dilihat dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk. Dalam kasus ini, seorang konsumen atas nama H. Mikraj Sedekti Embau, S.H., M.H., CIL. menggugat PT. Lion Mentari Airlines Cabang Pontianak. Pada tanggal 11 November 2019, penerbangan dari Pontianak menuju Ketapang berlangsung tanpa masalah. Namun, pada keberangkatan pulang dari Ketapang ke Pontianak pada pukul 15.55, penerbangan tersebut dibatalkan (*cancel*). Baru pada pukul 17.20, pihak Bandar Udara Ketapang mengumumkan pembatalan *flight* IW 1345 tanpa memberikan penjelasan atau alasan yang jelas, sehingga konsumen beserta seluruh penumpang tidak dapat berangkat ke Pontianak. Keesokan harinya, ketika konsumen menanyakan informasi mengenai keberangkatan, karyawan badan usaha yang bertugas di Bandar Udara Ketapang menjawab tidak mengetahui tanpa memberikan alasan yang pasti. Bahwa perbuatan Badan

usaha tersebut melanggar Pasal 4 UU No.8 1999 huruf c, tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.” dan Pasal 4 UU No.8 1999 huruf d “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan” jo Pasal 19 ayat 1 yang berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dari berbagai dilematis dan permasalahan inilah peneliti akan mengulas tentang penyelesaian konflik dalam melindungi konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk menyajikan skripsi/penulisan hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GANTI KERUGIAN TERKAIT PEMBATALAN DAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PENGANGKUTAN PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Terdapat kerugian materiil dan imateriil yang dirasakan oleh penumpang sebagai konsumen dalam jasa pengangkutan udara.
2. Tidak ada kompensasi dari pihak maskapai ganti rugi atas kerugian materiil atau imateriil yang diterima antara pihak maskapai sebagai pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen.

3. Adanya saling klaim antara pihak Angkasa Pura dengan pihak maskapai penerbangan terhadap tanggung jawab pemberian kompensasi keterlambatan kepada konsumen dalam penyelesaian kerugian materiil dan imateriil.
4. Adanya pertimbangan penerapan peraturan antara Peraturan Umum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Peraturan Khusus, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 mengenai penyelesaian konflik penerbangan di Indonesia.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan maksud agar lebih terarahnya dalam penyusunan proposal penelitian ini, maka dari itu diambil pembatasan masalah yang akan diteliti terkait dengan pertimbangan penyelesaian putusan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan. Maka dari itu dalam penelitian ini memfokuskan pada pelaksanaan siapa yang bertanggungjawab terkait penyelesaian atas ganti kerugian materiil atau imateriil konsumen kepada pelaku usaha.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Siapa pihak yang bertanggungjawab terkait kerugian konsumen atas keterlambatan dan pembatalan antara pihak penerbangan dengan pihak maskapai?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen dalam pemberian ganti kerugian maupun kompensasi atas keterlambatan dan pembatalan pihak maskapai?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menguji pengetahuan dengan maksud memperluas pemahaman terhadap suatu hal yang telah ada. Dengan demikian, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperluas wawasan dan pemahaman dalam bidang ilmu hukum, khususnya terkait Analisis Perbuatan Melawan Hukum oleh Maskapai Penerbangan dalam hal pembatalan dan keterlambatan penerbangan, dilihat dari aspek perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini penting karena, sebagai mahasiswa, penulis diharapkan menulis karya ilmiah dengan jujur dan akurat. Selain itu, tujuan ini juga berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai pengaturan penyelesaian konflik akibat pembatalan dan keterlambatan jadwal penerbangan di Indonesia berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sebagai penumpang pesawat yang mengalami kerugian materiil dan immateriil dikarenakan pihak maskapai penerbangan membatalkan jadwal penerbangan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat diterima konsumen sebagai penumpang pesawat yang mengalami kerugian materiil dan immateriil dikarenakan pihak maskapai penerbangan membatalkan dan keterlambatan jadwal penerbangan.

1.6 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian tidak hanya memberikan manfaat bagi peneliti, tetapi juga diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak. Penelitian dalam konteks penulisan hukum ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sarana untuk memperluas wawasan keilmuan di bidang hukum perdata, khususnya dalam memahami proses penyelesaian konflik akibat perbuatan melawan hukum oleh maskapai penerbangan terkait pembatalan dan keterlambatan penerbangan, dilihat dari aspek perlindungan hukum bagi konsumen.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta solusi dalam ranah Ilmu Hukum Perdata yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

- c. Berfungsi sebagai sumber informasi ilmiah yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi pihak lain atau peneliti yang ingin melakukan kajian lebih lanjut dalam bidang penelitian yang sama.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan penulis mengenai proses penyelesaian konflik akibat perbuatan melawan hukum oleh maskapai penerbangan terkait pembatalan dan keterlambatan penerbangan, dilihat dari aspek perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan kajian sejenis.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan masukan bagi praktisi hukum, akademisi, serta masyarakat luas yang menghadapi permasalahan terkait perlindungan konsumen dalam lingkup transportasi udara.

c. Bagi Maskapai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak maskapai penerbangan agar tetap menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

d. Bagi Aparat Penegak Hukum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat penegak hukum serta lembaga-lembaga negara terkait,

sehingga penanganan suatu perkara dapat benar-benar mewujudkan rasa keadilan bagi konsumen.

