

**ANALISIS HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS  
KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN  
DOMESTIK DI BANDARA INTERNASIONAL  
KUALANAMU DELI SERDANG**

**TESIS**

**O L E H**

**SARTIKA YULI  
NPM: 191803050**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/12/21

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS**

**Nama** : SARTIKA YULI  
**NPM** : 191803050  
**Program Studi** : Magister Ilmu Hukum  
**Judul** : Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Wulakwatu Deli Serdang

Menyetujui:

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

  
**Dr. Taufik Siregar, SH, M.Hum**

  
**Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Hukum**

  
**Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH**

**Direktur**

  
**Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti K., MS**

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SARTIKA YULI  
NPM : 191803050  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Judul : Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang

Dengan ini menyatakan:

1. Bahwa Tesis yang saya tulis ini benar tidak merupakan jiplakan dari Tesis atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari Tesis yang saya buat adalah jiplakan maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2021



**SARTIKA YULI**  
**NPM: 191803050**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di  
bawah ini:

Nama : SARTIKA YULI  
NPM : 191803050  
Program Studi : MAGISTER ILMU HUKUM  
Fakultas : PASCASARJANA  
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang , beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : Nopember 2021  
Yang menyatakan

  
(SARTIKA YULI)

**ABSTRAK**  
**ANALISIS HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS**  
**KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN**  
**DOMESTIK DI BANDARA INTERNASIONAL**  
**KUALANAMU DELI SERDANG**

**Oleh:**

**Sartika Yuli\*, Taufik Siregar\*\*, M. Citra Ramdhan\*\*\***

Keterlambatan angkutan penerbangan apabila dikaitkan dengan perjanjian pengangkutan, maka pihak pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Dalam hal terjadinya wanprestasi seperti contoh di atas, maka pihak penumpang selaku pengguna jasa penerbangan telah dirugikan, baik kerugian materil dan immaterial. Apabila terjadi peristiwa atau kejadian yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka akan timbul tanggung jawab hukum dari pihak pengangkut untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis aturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia, untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penumpang pesawat di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang dan untuk menganalisis tanggung jawab maskapai penerbangan domestik terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang. Aturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang adalah salah satunya faktor cuaca, dan masalah teknis pada pesawat tapi yang lebih sering di sebabkan karena cuaca apalagi kualanamu merupakan bandara hub (bandara pengumpul) dari beberapa bandara kecil dimana cuaca bisa berubah sewaktu-waktu dan itu merupakan hal yang sering terjadi di kualanamu. Tanggung jawab maskapai penerbangan domestik terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang adalah dengan memberikan kompensasi dan ganti rugi yaitu berupa minuman ringan, makanan ringan dan makanan berat serta uang ganti rugi, tergantung jenis keterlambatan menurut kategorinya yaitu: Kategori 1, keterlambatan 30 sampai 60 menit, Kategori 2, keterlambatan 61 sampai 120 menit, Kategori 3, keterlambatan 121 sampai 180 menit, Kategori 4, keterlambatan 181 sampai 240 menit, Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan, maka maskapai penerbangan wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

**Kata Kunci: Penumpang Pesawat, Keterlambatan, Penerbangan**

**ABSTRACT**  
**LEGAL ANALYSIS OF AIRCRAFT PASSENGERS FOR DEPARTURE**  
**DELAY DOMESTIC IN INTERNATIONAL AIRPORT**  
**KUALANAMU DELI SERDANG**

**By:**

**Sartika Yuli\*, Taufik Siregar\*\*, M. Citra Ramdhan\*\*\***

*Delay in flight transportation if it is related to the transportation agreement, then the carrier does not fulfill its obligations properly and correctly or it can be said that it has defaulted. In the event of a default like the example above, the passenger as the user of the flight service has been harmed, both material and immaterial. In the event of an event or events that cause loss to passengers, there will be legal responsibility on the part of the carrier to compensate for losses suffered by passengers. The purpose of this research is to analyze the legal rules regarding airlines for passenger aircraft in Indonesia, to analyze the factors that cause delays in the departure of aircraft passengers at Kualanamu Deli Serdang International Airport and to analyze the responsibility of domestic airlines towards aircraft passengers who experience delays in departure. at Kualanamu International Airport, Deli Serdang. The legal rule regarding airlines for passenger aircraft in Indonesia is Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law no. 1 of 2009 concerning Aviation and Regulation of the Minister of Transportation No. 89 of 2015 concerning Handling Delays in Scheduled Commercial Air Transport Business Entities in Indonesia and Regulation of the Minister of Transportation Number 92 of 2011 amending the Regulation of the Minister of Transportation No. 77 of 2011 concerning the Responsibility of Air Transport Carriers. The factors causing the delay in departure at Kualanamu Deli Serdang International Airport are one of the factors of weather, and technical problems on aircraft but which are more often caused by weather, especially Kuala Lumpur is the hub airport (collecting airport) of several small airports where the weather can change at any time -Time and it is a thing that often happens in Kuala Lumpur. The responsibility of domestic airlines to aircraft passengers who experience delays in departure at Kualanamu Deli Serdang International Airport is to provide compensation and compensation in the form of soft drinks, snacks and heavy meals as well as compensation, depending on the type of delay according to the category, namely: Category 1, 30 to 60 minutes delay, Category 2, 61 to 120 minutes delay, Category 3, 121 to 180 minutes delay, Category 4, 181 to 240 minutes delay, Category 5, more than 240 minutes delay, Category 6, namely flight cancellations, then the airline is obliged to divert to the next flight or refund all ticket costs.*

**Keywords: Airplane Passenger, Delay, Flight**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah menciptakan dan menguasai langit dan bumi dengan sempurna, dan hanya kepada NYA jualah hamba menyerahkan diri, serta atas rahmat dan karunia NYA yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tesis dengan judul **“Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang”**.

Pembuatan tesis ini adalah sebagai suatu persyaratan untuk kelak memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum pada Program Magister Hukum Pasca Sarjana Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, hal ini mengingat keterbatasan yang ada pada penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun diharapkan untuk dapat menyempurnakan tesis ini

Selanjutnya Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa membantu dan memotivasi penulis untuk penyelesaian penelitian tesis ini, terutama kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc** selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu **Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti K., MS.** selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak **Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH** selaku ketua Program Studi Magister Hukum, Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area, sekaligus dosen pembimbing II Penulis.

4. Bapak **Dr. Taufik Siregar, SH, M.Hum** selaku Dosen Pembimbing I Penulis,
5. Terima kasih yang tak terhingga kepada **Ayahanda Siwa Radjen** dan **Ibunda Kalima**, yang telah membesarkan, mendidik, menyayangi dan selalu mendoakan penulis semasa hidupnya agar menjadi sukses.
6. Terima kasih yang tak terhingga kepada Suami tercinta **Salwa Rajen, ST, MM** dan anak-anak saya tercinta **Visagen Arkhe Pillay, Rainnes Wayse Arsharan Pillay** dan **Kailashellora Auckland Pillay** atas kasih sayang, pengertian dan dorongan semangat yang begitu besar kepada penulis,
7. Terima kasih kepada PT. Angkasa Pura II beserta Jajarannya yang membantu memberikan data dalam proses penyelesaian tesis ini,
8. Terima kasih kepada Guru-Guru sekolah SD Daya Cipta Medan,
9. Terima kasih kepada Guru-Guru sekolah SMP Daya Cipta Medan,
10. Terima kasih kepada Guru-Guru sekolah smk e Nusa Penida Medan,
11. Fakultas Hukum Universitas Medan Area dalam menyelesaikan Strata 1 (S1)
12. Seluruh Staf Pengajar/Dosen dan Karyawan Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan bantuan dan jasa dalam penyelesaian tesis ini.
13. Seluruh rekan-rekan penulis pada Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum Universitas Medan Area, yang juga telah menyumbangkan pemikirannya dalam rangka penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, semoga penulisan Tesis ini memberikan manfaat kepada ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu hukum serta memberikan manfaat kepada kita semua.

Medan, Agustus 2021

Penulis



**SARTIKA YULI**



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Keaslian Penelitian .....	15
F. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep .....	16
1. Kerangka Teori .....	16
2. Kerangka Konsep .....	24
G. Metode Penelitian.....	27
1. Spesifikasi Penelitian.....	27
2. Metode Pendekatan .....	28
3. Sumber Data .....	29
4. Teknik Pengumpulan Data .....	30
5. Analisis Data .....	31
<b>BAB II ATURAN HUKUM TENTANG MASKAPAI PENERBANGAN</b>	
<b>UNTUK PESAWAT PENUMPANG DI INDONESIA ....</b>	<b>32</b>
A. Aturan Hukum Menurut Undang-Undang.....	34
B. Aturan Hukum Menurut Peraturan Pemerintah.....	42
C. Aturan Hukum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan	44

<b>BAB III</b>	<b>FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PENUMPANG PESAWAT DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG.....</b>	<b>47</b>
A.	Profil Maskapai Penerbangan Domestik Di Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.....	47
B.	Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Keberangkatan Penumpang Pesawat Pada Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DOMESTIK TERHADAP PENUMPANG PESAWAT YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG.....</b>	<b>70</b>
A.	Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik.....	70
B.	Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Domestik Terhadap Penumpang Pesawat Yang Mengalami Keterlambatan Keberangkatan Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang.....	77
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Saran .....	89

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia adalah Negara kepulauan yang sangat besar dan terdiri dari banyak pulau-pulau, baik itu pulau besar maupun pulau-pulau yang kecil. Untuk mencapai satu pulau ke pulau yang lain tentu membutuhkan alat transportasi atau pengangkutan.

Alat transportasi atau pengangkutan agar bisa mencapai pulau-pulau tersebut dapat menggunakan transportasi darat seperti kereta api, mobil, sepeda motor dan lain-lain, transportasi laut menggunakan kapal laut dan transportasi udara yang menggunakan pesawat udara. Bahkan untuk pulau seperti Kalimantan yang banyak memiliki sungai besar, masyarakat di pulau tersebut menggunakan sungai sebagai jalur transportasi dengan menggunakan perahu-perahu kecil. Maka dari itu peran pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.<sup>1</sup>

Angkutan udara dewasa ini mengalami perkembangan pesat. Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak lepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara yang juga mengalami perkembangan pesat. Angkutan udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau

---

<sup>1</sup>R. Soekardono, 2011, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Jakarta. Rajawali Press, hlm: 4.

penumpang.<sup>2</sup> Angkutan udara dewasa ini mengalami perkembangan pesat hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara.

Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.

Salah satu jenis transportasi yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam pemenuhan kebutuhannya adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan alat transportasi yang mutakhir dan tercepat dengan jangkauan yang luas karena memiliki beberapa kelebihan, yaitu antara lain:<sup>3</sup>

1. Faktor kecepatan, hal ini karena pada transportasi udara menggunakan pesawat terbang yang memiliki kecepatan;
2. Keuntungan kedua dari angkutan udara adalah bahwa jasanya dapat diberikan untuk daerah-daerah yang tidak ada permukaan jalannya seperti daerah-daerah pegunungan, berjurang-jurang;
3. Untuk angkutan yang jaraknya jauh maka lebih menguntungkan dengan angkutan udara;
4. Adanya keteraturan jadwal dan frekuensi penerbangan.

---

<sup>2</sup> E. Saefullah Wiradipradja, 2009, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta. Liberty, hlm. 13

<sup>3</sup> Rustian Kamaluddin, 2013, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta. Ghalia Indonesia, hlm. 75

Alat transportasi atau pengangkutan yang paling cepat saat ini untuk mencapai satu tujuan adalah dengan menggunakan transportasi udara atau pesawat udara. Namun transportasi udara juga memiliki kelemahan dibandingkan dengan transportasi lainnya dimana transportasi udara pasti membutuhkan biaya yang lebih besar karena harus membangun bandar udara beserta fasilitasnya agar sebuah pesawat udara bisa lepas landas (*take off*) dan mendarat (*landing*). Maka dari itu sebuah bandara harus memiliki lahan yang cukup luas dan butuh proses yang lama untuk membangun sebuah bandar udara karena banyak faktor yang harus diperhatikan agar tidak menimbulkan kerugian dari pihak manapun.<sup>4</sup>

Sejalan dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia terutama dalam peningkatan produksi barang dan jasa, maka dunia pengangkutan dengan menggunakan pesawat udara sangat meningkat, dengan banyaknya perusahaan penerbangan atau maskapai baik milik Pemerintah maupun perusahaan penerbangan milik swasta tentu sangat menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang) karena akan banyak pilihan. Apalagi perusahaan angkutan udara banyak yang menawarkan tiket dengan harga yang murah yang dapat dijangkau masyarakat luas.

Perusahaan-perusahaan penerbangan tersebut telah menciptakan iklim yang kompetitif antara satu maskapai penerbangan dengan maskapai penerbangan lainnya tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus yang diburu masyarakat secara antusias. Di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*)

---

<sup>4</sup> *Ibid* hlm. 78

dan perawatan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.<sup>5</sup>

Perusahaan angkutan udara atau biasa disebut *airlines* yang beroperasi di Indonesia cukup banyak dan saling bersaing untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat agar menggunakan jasa mereka (*airlines*) apabila akan pergi ke suatu tujuan yang menggunakan angkutan udara, untuk penerbangan Domestik atau penerbangan tujuan dalam negeri antara lain adalah, : Garuda Indonesia, Lion Air, Batik Air, Wings Air, *Citylink*, Air Asia, Sriwijaya, *Pelita Ari Service*, Star Air dan susi air,<sup>6</sup> sementara untuk penerbangan Internasional atau penerbangan dengan tujuan luar negeri yang ada antara lain *Malaysia Airlines, Silk Air, Thai Airways, Royal Brunei, Quantas, Korean Air, Japan Air, China Airlines, Cathay Pacific, Philipne Air, Jet Star, KLM, Qatar airways, Emirates, Value Air, Firefly* dan Air Asia.<sup>7</sup>

Dalam pelayanan kepada penumpang pesawat udara tentu perusahaan penerbangan memberikan ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan penumpang mulai dari masalah harga tiket, jam keberangkatan pesawat, waktu *check in* dan barang-barang yang boleh ataupun tidak boleh dibawa penumpang kedalam pesawat udara. Ketentuan-ketentuan tersebut diatur didalam undang-undang yang dikeluarkan oleh pemerintah, ini berguna agar semua bisa berjalan lancar sesuai dengan yang diinginkan oleh pemerintah sebagai pengawas, pihak penerbangan

---

<sup>5</sup> E. Saefullah Wiradipradja, *Op Cit.* hlm. 16

<sup>6</sup> Penerbangan Domestik, Dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/ Penerbangan\\_domestik\\_di\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_domestik_di_Indonesia), Diakses Sabtu 16 Januari 2021 Pukul: 10.00 Wib

<sup>7</sup>*Ibid*

sebagai pengelola termasuk juga pihak penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan.

Kekhawatiran akan muncul akibatnya sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang. Mulai dari pecah ban, tergelincir di landasan, tersesat karena kerusakan navigasi, hingga terjatuh. Banyaknya hal-hal lain yang membuat penumpang merasa dirugikan seperti keterlambatan jadwal penerbangan, kehilangan dan kerusakan barang yang diangkut dengan pesawat terbang dan sebagainya.<sup>8</sup>

Bermunculannya pelaku-pelaku usaha penyedia jasa penerbangan saat ini menyebabkan persaingan usaha yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan usaha yang begitu ketat, mengharuskan pelaku usaha penerbangan melakukan berbagai cara untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya, salah satu strategi bisnis yang digunakan adalah kompetisi harga yang acap kali lebih murah dibandingkan harga tiket bus, kereta api maupun kapal laut. Namun disisi lain, kompetisi tarif murah yang ditawarkan perusahaan maskapai penerbangan sering kali tidak diimbangi dengan standar penerbangan yang layak.

Masalah keterlambatan angkutan penerbangan dengan berbagai alasan yang terjadi pada maskapai penerbangan, meskipun demikian masih terjadi peningkatan penumpang pesawat yang ingin melakukan perjalanan. Salah satunya yang mengalami keterlambatan keberangkatan adalah maskapai lion air baru-baru ini terjadi keterlambatan keberangkatan.

Lion Air mengoperasikan pesawat Boeing 737-800NG registrasi PK-LOV. Penerbangan JT-385 membawa tujuh kru dan 162 tamu atau penumpang. Lion Air (kode penerbangan JT) member of *Lion Air Group* memberikan informasi terkait operasional penerbangan domestik bernomor JT-385

---

<sup>8</sup> Wagiman, 2016. *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, Jakarta. Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25. hlm. 13

pada Jumat malam (14/2). Pesawat rute Bandar Udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang, Sumatera Utara (KNO) tujuan Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten (CGK) itu sempat mengalami delay dua jam lebih. Sebelum keberangkatan sudah menjalani pemeriksaan awal (*pre-flight check*). Lalu dinyatakan laik terbang (*airworthy for flight*),” sebut *Corporate Communications Strategic of Lion Air*, Danang Mandala Prihantoro dalam keterangan yang diterima Gatra.com, Sabtu (15/2). Pesawat dijadwalkan berangkat pada 19.55 waktu setempat (Waktu Indonesia Barat/ WIB, GMT+ 07). Kemudian, diperkirakan tiba di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta pukul 20.55 WIB. “Ketika pesawat sudah bergerak menuju landas pacu (*runway*), ada indikator pada pintu belakang bagian kiri yang harus dilakukan pengecekan. Untuk itu, dalam memastikan keselamatan dan keamanan penerbangan (*safety first*), pesawat kembali ke landas parkir (*return to apron/RTA*),” sebut Danang.<sup>9</sup>

Salah satu keluhan terbanyak yang disampaikan oleh konsumen selama ini adalah tentang kualitas layanan jasa transportasi penerbangan. Maskapai penerbangan (resminya disebut: badan usaha angkutan udara niaga berjadwal) sudah sangat lazim menunda atau membatalkan secara sepihak penerbangan hanya dengan alasan karena faktor “teknis operasional”.<sup>10</sup>

Baru saja terjadi peristiwa pembatalan sepihak penerbangan salah satu maskapai yang melayani rute internasional dari Medan (Kualanamu) ke Kuala Lumpur (Malaysia) pada tanggal 19 Januari 2018. Menurut jadwal, pesawat seharusnya terbang pada pukul 12:30 WIB, tetapi penerbangan ini ditiadakan dan penumpang diberi pilihan apakah bersedia menerima pergantian tiket 100% atau harus menunggu penerbangan berikutnya dari maskapai yang sama pukul 17:40 WIB. Peristiwa ini diliput oleh Radio Elshinta, Jakarta dengan memperdengarkan langsung tanggapan dari salah satu penumpang dan petugas maskapai tersebut. dua persoalan seputar permasalahan ini. Pertama, mempersoalkan cara maskapai

<sup>9</sup> <https://www.gatra.com/detail/news/469281/ekonomi/pesawat-jt-385-medan-jakarta-delay-2-jamini-alasan-lion-air> Diakses Sabtu 23 Januari 2021 Pukul. 10 Wib

<sup>10</sup> Shidarta, 2018. *Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan*, Jakarta, Fakultas Bisnis Bina Nusantara, hlm. 3

penerbangan bersikap dan berperilaku terkait peristiwa seperti ini. Kedua, harapan terhadap pemerintah atau otoritas terkait untuk bersikap dan berperilaku sebagai bagian dari upaya perlindungan terhadap konsumen. Dua persoalan seputar permasalahan ini. Pertama, mempersoalkan cara maskapai penerbangan bersikap dan berperilaku terkait peristiwa seperti ini. Kedua, harapan terhadap pemerintah atau otoritas terkait untuk bersikap dan berperilaku sebagai bagian dari upaya perlindungan terhadap konsumen.<sup>11</sup>

Dalam kasus yang disebutkan di atas, reaksi pihak maskapai terbilang sungguh memprihatinkan, karena tidak terdengar sekalipun kata “maaf” dan “penyesalan”. Terkesan kuat bahwa bagi pihak maskapai, terbengkalainya para penumpang atas pembatalan sepihak itu merupakan kejadian biasa-biasa saja. Tidak ada simpati ditunjukkan kepada penumpang yang harus kalang-kabut menyusun ulang rencana mereka, seperti harus menghubungi pihak penjemput di bandara kedatangan, atau mungkin harus menjadwal lagi penerbangan berikutnya (*connecting flight*) bagi yang sekadar transit di bandara tujuan pertama. “Inilah risiko penumpang yang harus ikhlas diterima,” begitu kira-kira pikiran mereka.

Memang alasan “teknis operasional” adalah ujaran klasik yang sudah cukup untuk mengatasi hal ini. Tidak perlu ada penjelasan lanjutan. Padahal, menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, istilah “teknis operasional” mengandung arti faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:

---

<sup>11</sup> *Ibid*

- (a) Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- (b) Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- (c) Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
- (d) Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*). Apabila terjadi alasan “teknis operasional” maka pihak maskapai wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait (lihat Pasal 5 ayat (6) Permenhub tersebut).

Ketepatan waktu dalam penyelenggaraan jadwal penerbangan akan menjadi pertimbangan utama dan juga sebagai tolak ukur kepercayaan para pengguna jasa angkutan udara dikarenakan di era yang serba cepat dan modern ini waktu menjadi prioritas utama, dimana setiap orang jadi sangat menghargai waktu. Sehingga perusahaan penerbangan, termasuk lion air sebagai salah satu perusahaan domestik yang cukup besar, dituntut pula untuk memberikan pelayanan dengan tingkat tampilan tepat waktu yang tinggi.<sup>12</sup> Masalah keterlambatan penerbangan adalah masalah yang memerlukan penanganan yang serius, yang menjadi tanggung jawab keseluruhan unit kerja perusahaan penerbangan salah satunya adalah kegiatan *passenger handling*. Dikarenakan bahwa dalam perusahaan penerbangan masing-masing kegiatan merupakan satu kesatuan mata rantai yang berintegrasi, dimana apabila satu unit tidak bekerja

<sup>12</sup> Rio Damas Putra, 2014, *Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay)*, Jakarta, Jurnal Hukum Bisnis, Volume II. hlm. 3

dengan baik maka akan mempengaruhi pelayanan operasi penerbangan secara keseluruhan.

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa pengangkutan dalam hal ini adalah perusahaan maskapai penerbangan dan pihak konsumen selaku pengguna jasa pengangkutan dalam hal ini yang disebut sebagai penumpang. Pihak penyedia jasa dan pihak pengguna jasa tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yakni perjanjian pengangkutan. Pada hakekatnya perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian, dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>13</sup>

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat tujuan-tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>14</sup> Sebagaimana layaknya suatu perjanjian, maka didalam perjanjian pengangkutan antar pihak pengangkut dan pihak pengguna jasa terdapat hubungan hukum bersifat keperdataan yang didalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Kewajiban utama pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan dengan aman, utuh, dan selamat sampai tujuan, memberikan pelayanan yang baik, memberikan ganti rugi atas kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal

---

<sup>13</sup> E. Sefullah *Op Cit* hlm. 15

<sup>14</sup> R. Subekti, 2015, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 69

penerbangan yang telah diperjanjikan, dan lain-lain, sedangkan hak pengangkut adalah berhak atas ongkos angkutan yang ia selenggarakan. Sebaliknya kewajiban dari pengguna jasa atau penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan dalam perjanjian, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut berkenaan dengan pengangkutan yang dilakukan.

Hak dari pengguna jasa atau penumpang adalah mendapatkan pelayanan yang baik, informasi yang benar dan jelas, kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam penyelenggaraan penerbangan. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pihak pengangkut dan pihak pengguna jasa atau penumpang dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan, maka untuk dapat melindungi hak dan kewajiban para pihak perjanjian yang dibuat haruslah memenuhi syarat-syarat seperti yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disingkat KUH Perdata) yakni untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:<sup>15</sup>

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Dalam pengangkutan udara, antara pengangkut dan pengguna jasa penerbangan mengikatkan diri kedalam perjanjian pengangkutan yang berbentuk tiket pesawat. Jadi, ketika penumpang telah membeli tiket pesawat yang digunakan untuk menggunakan jasa penerbangan, maka sejak saat itu penumpang telah mengikatkan diri terhadap ketentuan-ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapatkan perlindungan dalam pemanfaatan jasa

---

<sup>15</sup> *Ibid* hlm. 72

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

Berdasarkan teori mengenai kesepakatan kehendak dan dasar mengikatnya, yaitu teori penawaran dan penerimaan, prinsip suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan (*acceptance*) oleh pihak lain.<sup>16</sup> Kesepakatan kehendak yang dimaksud adalah keinginan antara pembeli dan penjual itu tercapai apabila kedua belah pihak sama-sama menyepakati satu sama lain.

Dalam pengangkutan udara posisi pelaku usaha penyedia jasa penerbangan memiliki keuntungan yaitu untuk membuat penawaran yang tidak bisa ditawar oleh penumpang selaku pengguna jasa ketika menerima penawaran itu. Dengan demikian disini pengguna jasa tidak mempunyai posisi tawar menawar (*bargaining position*) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha penyedia jasa penerbangan. Oleh karena itu sangat penting bagi penumpang untuk terlebih dahulu mengerti tentang hak-haknya, sehingga ketika terjadi penyimpangan atau pelanggaran terhadap hak, penumpang bisa menuntut agar hak-haknya dipenuhi

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan masih banyak maskapai penerbangan yang melalaikan kewajibannya dalam menyelenggarakan penerbangan yang tertib, aman, teratur, selamat, dan nyaman. Terdapat beberapa

---

<sup>16</sup> Sukarni, 2018, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung. Pustaka Sutra, hlm. 33

kasus yang terjadi terkait keterlambatan angkutan penerbangan yang kerap kali terjadi di Indonesia.

Keterlambatan angkutan penerbangan apabila dikaitkan dengan perjanjian pengangkutan, maka pihak pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Dalam hal terjadinya wanprestasi seperti contoh di atas, maka pihak penumpang selaku pengguna jasa penerbangan telah dirugikan, baik kerugian materil dan immaterial.<sup>17</sup> Apabila terjadi peristiwa atau kejadian yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka akan timbul tanggung jawab hukum dari pihak pengangkut untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang. Wujud tanggung jawab yang tersebut adalah berupa pemberian ganti rugi (kompensasi).<sup>18</sup>

Ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pihak pengangkut dengan dasar bila terlambat datang atau sampai di tempat tujuan, bukan hanya mengenai barang muatan dan bagasi saja, melainkan juga mengenai penumpang. Secara teoritis hubungan hukum antara pihak pengangkut dan pihak penumpang selaku pengguna jasa menghendaki adanya kesetaraan kedudukan diantara para pihak, karena pada dasarnya hubungan antara pengangkut dengan penumpang merupakan hubungan yang bersifat saling ketergantungan. Hanya saja dalam praktek pengangkutan udara hubungan hukum tersebut sering berjalan tidak seimbang, dimana pihak pengangkut sering kali mengabaikan tanggung jawabnya, sehingga menyebabkan penumpang kesulitan untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna jasa yang telah dirugikan.

---

<sup>17</sup> Ridwan Khairandy, 2016, *Pengantar Hukum Dagang*, Yogyakarta, FH UII Press, hlm. 167

<sup>18</sup> *Ibid* hlm. 169

Begitu banyaknya peristiwa atau kejadian yang terjadi dalam pengangkutan udara semakin memperlihatkan lemahnya kedudukan pengguna jasa disini, sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna jasa untuk memperjuangkan hak-haknya dalam kegiatan pengangkutan udara.

Berkaitan dengan itu jelas bahwa masih banyak hal yang harus diteliti dari penyelenggaraan pengangkutan udara, seperti bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan hukum bagi penumpang selaku pengguna jasa penerbangan, bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan selaku pihak pengangkut, serta faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan. Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis untuk membuat skripsi dengan judul **“Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia?
2. Bagaimana faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penumpang pesawat di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang?
3. Bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan domestik terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menjawab permasalahan yang dibahas yaitu:

1. Untuk menganalisis aturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penumpang pesawat di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang.
3. Untuk menganalisis tanggung jawab maskapai penerbangan domestik terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang peneliti lakukan ini antara lain:

1. Secara teoritis  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk melahirkan beberapa konsep ilmiah yang pada gilirannya akan memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum perdata khususnya mengenai tanggung jawab hukum dan transportasi udara.
2. Secara praktis
  - a. Sebagai pedoman dan masukan bagi semua pihak terutama masyarakat, dan pelaku usaha agar lebih berhati-hati dalam memilih maskapai penerbangan untuk dipergunakan.

- b. Sebagai bahan informasi semua pihak yang berkaitan dan kalangan akademis untuk menambah wawasan dalam bidang hukum keperdataan dalam hal ini dikaitkan dengan tanggung jawab maskapai penerbangan.

#### **E. Keaslian Penulisan**

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan informasi dan penelusuran kepustakaan di lingkungan Universitas Medan Area dan Sekolah Pasca Sarjana Universitas Medan Area serta diluar lingkungan Universitas Medan Area, belum ada penelitian yang dilakukan dengan judul ini. Akan tetapi, ditemukan beberapa judul tesis yang berhubungan dengan topik dalam tesis ini antara lain:

1. Putri Clara Cantika, Universitas Sumatera Utara dengan judul tesis “Pengaruh Berita Keterlambatan Maskapai Penerbangan Lion Air di Media Online Terhadap Citra Jasa Penerbangan Lion Air (Survey pada Masyarakat Pengguna Maskapai Penerbangan Lion Air di Wilayah Titi Kuning, Medan Johor)”. Pemasalahan yang dibahas:
  - a. Seberapa besar pengaruh berita keterlambatan maskapai penerbangan Lion Air di media online terhadap citra jasa penerbangan Lion Air di wilayah Titi Kuning, Medan Johor?
  - b. Apa tanggapan masyarakat terkait dengan berita keterlambatan maskapai penerbangan Lion Air?
2. Agung Indra Syahputra, Universitas Medan Area dengan judul “Perlindungan Konsumen Sebagai Penumpang Pesawat Jika Terjadi Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Pada Maskapai Garuda (Studi Bandar Udara Internasional Kualanamu)”. Pemasalahan yang dibahas:

- a. Bagaimana pengaturan hukum terkait kehilangan dan kerusakan barang bagasi milik penumpang pesawat ?
- b. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kehilangan dan kerusakan barang bagasi penumpang pesawat pada maskapai Garuda Indonesia?
- c. Bagaimana perlindungan hukum dan proses penyelesaian terhadap penumpang pesawat yang mengalami kehilangan dan kerusakan barang pada maskapai Garuda Indonesia?

Dari judul penelitian tersebut tidak ada kesamaan dengan penelitian yang di lakukan. Dengan demikian judul “Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang” belum pernah dilakukan, sehingga keaslian penulisan ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **F. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep**

### **1. Kerangka Teori**

Kerangka teori adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat teori, thesis mengenai suatu kasus atau permasalahan yang menjadi dasar perbandingan, pegangan teoritis.<sup>19</sup> Fungsi teori dalam penelitian ini adalah untuk memberikan pedoman/ petunjuk dan meramalkan serta menjelaskan gejala yang diamati.<sup>20</sup>

Teori berguna untuk menerangkan atau menjelaskan mengapa gejala spesifik atau proses tertentu terjadi dan satu teori harus diuji dengan menghadapkannya pada fakta-fakta yang dapat menunjukkan ketidakbenarannya.

Menurut Soerjono Soekanto, bahwa “kontinuitas perkembangan ilmu hukum,

---

<sup>19</sup>M. Solly Lubis, 2014, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung, Mandar Maju, hlm. 80

<sup>20</sup> Lexy Molloeng, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya. hlm. 35

selain bergantung pada metodologi, aktivitas penelitian dan imajinasi sosial sangat ditentukan oleh teori.<sup>21</sup>

Suatu undang-undang harus memberikan keadaan yang sama kepada semua pihak dan juga memberikan perlindungan hukum yang seimbang, walaupun terdapat perbedaan-perbedaan diantara pribadi-pribadi tersebut. Semua orang bersamaan kedudukannya dan harus diperlakukan sama di depan undang-undang, apabila terjadi perbedaan perlakuan hukum diantara orang-orang maka tujuan undang-undang untuk memberikan keadilan, perlindungan hukum bagi semua orang.

Teori hukum adalah teori dalam bidang hukum yaitu berfungsi memberikan argumentasi yang meyakinkan bahwa hal-hal yang dijelaskan itu adalah ilmiah, atau paling tidak memberikan gambaran bahwa hal-hal yang dijelaskan itu menurut standart teoritis.<sup>22</sup>

#### **a. Teori Tanggungjawab Hukum**

Tanggung jawab merupakan salah satu nilai karakter yang perlu ditanamkan di dalam pribadi setiap manusia supaya menjadi manusia yang memiliki kepribadian yang baik. Mustari berpendapat bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dilakukannya, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan.<sup>23</sup>

Daryanto menyatakan tanggung jawab adalah kemampuan untuk membuat keputusan yang pantas dan efektif. Pantas berarti menetapkan pilihan yang

---

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto, 2011, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press. hlm. 6

<sup>22</sup> Juhaya S. Praja, Afif Muhammad, 2014, *Teori Hukum dan Aplikasinya*, Bandung, CV. Pustaka Setia. hlm. 53

<sup>23</sup> Mohamad Mustari. 2011. *Nilai Karakter*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo. hlm. 12

terbaik dalam batas-batas norma sosial dan harapan yang umum untuk diberikan, untuk meningkatkan hubungan antar manusia yang positif, keselamatan, keberhasilan dan kesejahteraan mereka sendiri. Sedangkan tanggapan yang efektif berarti tanggapan yang memungkinkan seseorang untuk mencapai tujuan akhirnya secara maksimal.<sup>24</sup>

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>25</sup>

Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.<sup>26</sup>

Dalam bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti:

- 1) Keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan dan sebagainya);
- 2) Fungsi menerima pembebanan, sebagai akibat sikap pihak sendiri atau pihak lain<sup>27</sup>.

<sup>24</sup> Nurul Zuriah. 2011. *Pendidikan Moral & Budi Pekerti Dalam Prerspektif Perubahan*. Jakarta: PT Bumi aksara, hlm. 142

<sup>25</sup> HR. Ridwan, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm, 337

<sup>26</sup> Busyra Azheri, 2011, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 54

<sup>27</sup> Departemen Pendidikan Nasional, 2014, *Kamus Bahas Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm.1398

Tanggungjawab hukum dapat dibedakan menjadi tiga jenis:

1) Perdata;

Tanggung jawab hukum perdata karena subyek hukum tidak melaksanakan prestasi dan/atau melakukan perbuatan melawan hukum. Jika subyek hukum tidak melaksanakan prestasinya dapat digugat atau dimintakan pertanggung jawaban perdata dengan melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subyek hukum yang dirugikan.

2) Pidana; dan

Tanggung jawab hukum pidana pelaku dapat dimintakan pertanggung jawaban pidana karena melakukan perbuatan pidana.

3) Administrasi

Tanggung jawab hukum administrasi merupakan tanggung jawab yang dibebankan kepada orang yang melakukan kesalahan administrasi.<sup>28</sup>

Munculnya tanggung jawab dibidang perdata adalah disebabkan karena subjek hukum tidak melaksanakan prestasi dan/atau melakukan perbuatan melawan hukum. Prestasi subjek hukum berupa melakukan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Apabila subjek hukum tidak melaksanakan prestasinya, maka ia dapat digugat atau dimintai pertanggung jawaban perdata, yaitu melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subjek hukum yang dirugikan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1346 KUH Perdata.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Buku Kedua Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis*, Cetakan 1, Jakarta: Rajawali Pers, hlm.208.

<sup>29</sup> *Ibid* hlm.210

Menurut Hans Kelsen pertanggungjawaban dapat dibagi 4 (empat) macam, yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- 2) Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- 3) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- 4) Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:<sup>31</sup>

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- 2) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep

<sup>30</sup> Hans Kelsen, 2012, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cetakan Ketiga, Jakarta: Konstitusi Press, hlm.57

<sup>31</sup> Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 336

kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

## **b. Teori Perlindungan Hukum**

Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan bermasyarakat, berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin.

Pengertian terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan, atau vonis.<sup>32</sup>

Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

- 1) Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak

<sup>32</sup> Departemen Pendidikan Nasional *Op Cit* hlm. 596

Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>33</sup>

- 2) Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>34</sup>
- 3) Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah - kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.<sup>35</sup>
- 4) Menurut Philipus M. Hadjon Selalu berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah), terhadap pemerintah (yang memerintah). Dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi, permasalahan perlindungan hukum adalah perlindungan bagi si lemah (ekonomi) terhadap si kuat (ekonomi), misalnya perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha.<sup>36</sup>

Pada dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya karena

<sup>33</sup> Satjipto Raharjo, 2010, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm.51

<sup>34</sup> *Ibid* hlm. 52

<sup>35</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Pranada Media Group. hlm. 156

<sup>36</sup> *Ibid* hlm. 157

itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama.

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>37</sup>

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara

---

<sup>37</sup> Satjipto Raharjo, *Op Cit* hlm.53

perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.<sup>38</sup>

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.<sup>39</sup>

## 2. Kerangka Konsep

Konsep adalah salah satu bagian terpenting dari teori. Konsep diterjemahkan sebagai usaha membawa sesuatu dari abstrak menjadi suatu yang konkrit, yang disebut dengan *operational defenition*.<sup>40</sup> Pentingnya definisi operasional adalah untuk menghindari perbedaan pengertian atau penafsiran mendua (*dubius*) dari suatu istilah yang dipakai. Oleh karena itu untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini harus didefinisikan beberapa konsep dasar, agar secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, yaitu:

- a) Analisis adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengkaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan. Analisis merupakan usaha untuk

<sup>38</sup> *Ibid* hlm. 54

<sup>39</sup> *Ibid* hlm. 55

<sup>40</sup> Sutan Reny Sjahdeini, 2013, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Jakarta, Institut Bankir Indonesia. hlm. 10

menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasil analisis dapat dipelajari dan diterjemahkan dan memiliki arti.<sup>41</sup>

- b) Hukum adalah peraturan yang berupa norma dan sanksi yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur tingkah laku manusia, menjaga ketertiban, keadilan, mencegah terjadinya kekacauan. Hukum memiliki tugas untuk menjamin bahwa adanya kepastian hukum dalam masyarakat.<sup>42</sup>
- c) Penumpang Pesawat: dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tidak ada menyebutkan pengertian tentang penumpang, namun kita dapat menemukannya dalam berbagai literatur hukum pengangkutan, antara lain sebagai berikut:
- 1) Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut.<sup>43</sup>
  - 2) Penumpang adalah seorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara.<sup>44</sup>
  - 3) Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.<sup>45</sup>

<sup>41</sup> Surayin, 2011, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Bandung, Yrama Widya, hlm. 10

<sup>42</sup> *Ibid* hlm. 249

<sup>43</sup> Sinta Uli, 2016, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Udara*, Medan: USU Pers, hlm. 20

<sup>44</sup> E. Suherman, 2012, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung: Eresco, hlm. 311

<sup>45</sup> Abdulkadir Muhammad, 2018, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm.50

- 4) Penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.<sup>46</sup>
- d) Keterlambatan keberangkatan adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang direncanakan.<sup>47</sup>
- e) Keterlambatan penerbangan adalah penundaan penerbangan yang dilakukan pihak maskapai dari jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu, tertundanya penerbangan adalah keadaan maskapai penerbangan menunda penerbangan dari jadwal yang sudah ditetapkan karena masalah intern maupun ekstern.<sup>48</sup>
- f) Domestik adalah merujuk pada sesuatu yang ada di dalam negeri atau wilayah tertentu.
- g) Bandara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.<sup>49</sup>

<sup>46</sup> H.K Martono, 2017, *Hukum Udara Angkutan Udara Dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni, hlm.120

<sup>47</sup> *Ibid* hlm. 129

<sup>48</sup> H.K, Martono, 2013. *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*. Jakarta: Penerbit Rajawali Persada. hlm. 39

<sup>49</sup> Direktorat Jenderal Perhubungan, <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php> Diakses Sabtu 23 Januari 2021 Pukul. 11.20 Wib

- h) Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang adalah tempat diadakannya riset untuk mendapatkan hasil penelitian.

## G. Metode Penelitian

### 1. Spesifikasi Penelitian

Jenis penelitian diarahkan kepada penelitian hukum yuridis normatif<sup>50</sup> atau doktriner yang juga disebut sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen, karena lebih banyak dilakukan terhadap data yang bersifat sekunder yang ada di perpustakaan. Penelitian hukum normatif atau doktriner yang diajukan dalam kajian ini adalah penelitian terhadap asas-asas hukum.

Pelaksanaan penelitian normatif secara garis besar ditujukan kepada:

- a. Penelitian terhadap asas-asas hukum.
- b. Penelitian terhadap sistematika hukum.
- c. Penelitian terhadap sinkronisasi hukum.
- d. Penelitian terhadap sejarah hukum.
- e. Penelitian terhadap perbandingan hukum.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian hukum bersifat yuridis normatif (penelitian hukum kepustakaan), yaitu dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka, yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum, sejarah hukum, perbandingan hukum,<sup>51</sup> serta hukum yang akan datang (*futuristik*).<sup>52</sup> Disamping penelitian

<sup>50</sup> Soejono Soekanto, *Op Cit* hlm 8

<sup>51</sup> Bambang Sunggono, 2011, *Metdologi Penelitian Hukum*, Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada, hlm. 50-51

<sup>52</sup> C.F.G Sunaryati Hartono, 2014, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad ke - 20*, Bandung. Alumni, hlm.144

hukum normatif, penelitian ini juga berupaya untuk meneliti data primer, yang dikenal sebagai penelitian hukum yuridis normatif.<sup>53</sup>

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan tesis ini adalah *deskriptif analisis* dari data Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang dan hasil wawancara. Studi kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau kasus dari keseluruhan personalitas yang mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.<sup>54</sup>

Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk mengetahui aturan hukum terhadap penumpang pesawat, faktor penyebab terjadinya keterlambatan dan untuk mengetahui tanggungjawab maskapai penerbangan terhadap penumpang pesawat jika terjadi keterlambatan keberangkatan menggunakan transportasi udara.

## 2. Metode Pendekatan

Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang, pendekatan kasus.<sup>55</sup>

- a. Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.

---

<sup>53</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Marmudji, 2011, *Penulisan Hukum Normatif*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, hlm.15

<sup>54</sup> Astri Wijayanti, 2011, *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung, Lubuk Agung, hlm 163.

<sup>55</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op Cit* hlm. 133

- b. Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.<sup>56</sup>

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan undang-undang dan juga kasus berdasarkan data-data yang yang diperoleh dari Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

### 3. Sumber Data

Adapun Sumber data dalam mengerjakan penelitian ini dengan menggunakan data sekunder terdiri dari beberapa bahan hukum untuk melengkapi penelitian antara lain:

- a. Bahan Hukum Primer: adalah bahan hukum yang mengikat. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum primer adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- b. Bahan Hukum Sekunder: adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah buku-buku literatur tentang perlindungan hukum dan

---

<sup>56</sup> *Ibid* hlm. 134

angkutan udara, hasil-hasil penelitian dan tulisan para ahli hukum, majalah hukum, dan lain-lain.

- c. Bahan Hukum Tersier: adalah bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum tersier adalah kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- a. Penelitian kepustakaan (*Library Research*): yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari serta menganalisa konsep-konsep, teori-teori pendapat-pendapat atau penemuan-penemuan serta ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum.
- b. Dokumentasi sebuah acara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan sebagainya.
- c. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara sumber dan pewawancara. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Pada Kesempatan ini wawancara dilakukan dengan pihak maskapai di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang tentang penerbangan yang mengalami keberangkatan.

## 5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks dan rinci.<sup>57</sup>Data kualitatif yang diperoleh secara sistematis dan kemudian substansinya dianalisis untuk memperoleh jawaban tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini secara kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang pasti dan hasil yang akurat. Selanjutnya data yang disusun secara deskriptif sehingga dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh terhadap perlindungan hukum penumpang pesawat dan faktor penyebab terjadinya keterlambatan penumpang pesawat. Dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode induktif sebagai jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

---

<sup>57</sup> Syamsul Arifin, 2012, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. hlm. 66

## BAB II

### ATURAN HUKUM TENTANG MASKAPAI PENERBANGAN UNTUK PESAWAT PENUMPANG DI INDONESIA

Moda transportasi udara memiliki peranan yang penting dan strategis baik dalam perspektif kegiatan bisnis maupun dalam perspektif wawasan nusantara yaitu sebagai sarana penghubung antar daerah. Transportasi udara selain sebagai sarana migrasi atau perpindahan baik manusia maupun barang-barang, juga sebagai sarana penunjang mobilitas para pelaku bisnis dan perdagangan baik dari di tingkat lokal maupun bisnis internasional. Dipilihnya modal transportasi udara karena jenis moda ini memiliki karakteristik, yaitu mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, dan memiliki tingkat keselamatan yang tinggi. Akan tetapi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir banyak terdapat peristiwa kecelakaan pada transportasi udara yang memakan atau menimbulkan banyak kerugian baik jiwa maupun harta.<sup>58</sup>

Dalam menentukan tanggung jawab pengangkut tentunya harus mengacu pada peraturan perundang-undangan sehingga terdapat kepastian hukum, apa bentuk tanggung jawabnya, apa persyaratan untuk dapat bertanggung jawab, berapa besar kerugian yang harus dibayar dan lain-lain. Penentuan tanggung jawab perusahaan penerbangan dalam perspektif hukum merupakan sarana bagi perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi udara.

Berdasarkan hasil penelitian, di dalam tata hukum positif nasional terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab

---

<sup>58</sup> Rahayu Hartini, 2008, *Hukum Pengangkutan*, Malang, UMM Pers, hlm. 27

dan perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi udara niaga. Peraturan perundang-undangan tersebut antara lain sebagai berikut:<sup>59</sup>

1. Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang keamanan dan keselamatan Penerbangan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia ;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Berdasarkan pada dasar pertimbangan dibuatnya Peraturan Menteri Perhubungan No: 92 Tahun 2011 dinyatakan bahwa sebagai tindak lanjut dari Pasal 62 ayat (1) huruf c dan huruf d dan ayat (3), Pasal 165 ayat (1), Pasal 168, Pasal 170, Pasal 172, Pasal 179, Pasal 180, Pasal 184 ayat (3), dan Pasal 186 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan maka telah ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang mulai diberlakukan pada tanggal 8 November 2011, kemudian setelah dilakukan evaluasi lapangan terhadap *stakeholders* penerbangan, ternyata masih diperlukan penyiapan Sumber Daya Manusia, prasarana, teknologi dan dokumen pendukung terkait, yang memerlukan waktu untuk persiapan pemberlakuannya, bahwa berdasarkan kedua

---

<sup>59</sup> Hasil Wawancara dengan Roy Chandara Chief Airside Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 26 Maret 2021 Pukul: 12.00 Wib

hal tersebut, dirasa perlu untuk menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yakni Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 yang mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2012.<sup>60</sup>

## **A. Aturan Hukum Menurut Undang-Undang**

### **1. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diundangkan di Jakarta pada tanggal 20 April 1999 dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42. Produk hukum ini lahir dengan latar belakang, yaitu antara lain:<sup>61</sup>

1. Melaksanakan amanat Pancasila sebagai cita hukum Inonesia, yang sekaligus menjadi landasan filosofis, dan UUD 1945, terutama Pasal 27 ayat (2), tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan, ketentuan UUD 1945 adalah sebagai landasan yuridis konstitusional.
2. Melaksanakan ketentuan yang terdapat dalam Ketetapan MPR RI No. II /MPR/ 1993. Tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara, pada Bab IV, huruf F butir 4 a, dinyatakan “Pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat, dan pedagang, melindungi kepentingan

---

<sup>60</sup> *Ibid*

<sup>61</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 1

konsumen, Dalam konteks Politik Hukum di Indonesia, maka Garis-Garis Besar Haluan Negara merupakan sumber arahan atau pedoman dalam merumuskan kebijakan pembangunan hukum nasional dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.<sup>62</sup>

3. Implementasi Undang-Undang N0. 7 Tahun 1994 Tentang Ratifikasi *Agreement Establishing the World Trade Organization*. Sebagai anggota *World Trade Organization*. Indonesia berkewajiban untuk memenuhi ketetapan-ketetapan yang dikeluarkan organisasi tersebut.

Prinsip dasar yang menjiwai Undang-Undang No. 7 Tahun 1994 adalah perlunya keterkaitan yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen.<sup>63</sup> Dengan demikian, perlu dikeluarkan kebijakan-kebijakan yang berorientasi pada ekonomi kerakyatan dengan dua pertimbangan pokok, yaitu; pertama, selama pembangunan Jangka Panjang Pertama (PJP I), dua puluh lima tahun pembangunan masa orde baru. Para produsen/pengusaha (konglomerat) telah banyak memperoleh berbagai proteksi dan fasilitas, melalui berbagai regulasi dan deregulasi, termasuk subsidi tidak langsung dari konsumen berupa keterbatasan produk barang dan jasa dengan harga tinggi. Keterbatasan ini memiliki makna bahwa hanya ada satu produk konglomerat tertentu yang beredar di pasaran domestik melalui mekanisme monopoli sehingga tidak memungkinkan konsumen menggunakan hak pilihnya. Kedua, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang memadai. Kondisi ini dapat menimbulkan

---

<sup>62</sup> *Ibid* hlm. 2

<sup>63</sup> *Ibid* hlm. 3

dampak yang kurang baik bagi konsumen, konsumen akan menjadi obyek eksploitasi para pengusaha yang ingin meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.

Ada beberapa alasan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagaimana dinyatakan dalam konsiderannya, yaitu:<sup>64</sup>

- a) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- b) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.
- c) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.
- d) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian, konsumen, untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

---

<sup>64</sup> Abdul Rasyid Saliman, 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Jakarta, Kencana, hlm.

- e) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai.

Pernyataan yang terdapat dalam konsideran di atas, jika dicermati merupakan alasan-alasan timbulnya pemikiran untuk membentuk peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Pembentuk undang-undang menyadari bahwa perubahan struktur perekonomian dan perdagangan dunia yang melahirkan globalisasi ternyata telah berpengaruh besar terhadap kegiatan perekonomian dan perdagangan negaragita, selain itu pembentuk undang-undang juga menyadari perlu melakukan perlindungan terhadap konsumen dari kegiatan perdagangan para pelaku usaha, dengan suatu anggapan bahwa dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan akan dapat memberikan perlindungan hukum yang optimal terhadap konsumen, serta konsumen diharapkan akan mampu menjadi konsumen yang mandiri yang mampu melindungi dirinya sendiri, pembentuk undang-undang juga menyadari bahwa hukum yang ada belum memadai untuk melindungi konsumen.

Selain untuk melindungi konsumen, dengan dibentuk dan diberlakukannya undang-undang tentang perlindungan konsumen juga diharapkan akan memberikan dampak positif bagi perkembangan dunia usaha, yaitu mendukung terciptanya iklim usaha yang sehat dan kondusif bagi perkembangan dan pertumbuhan perekonomian nasional sehingga tujuan pembangunan nasional mewujudkan masyarakat adil dan makmur baik materil maupun spiritual akan dapat diwujudkan.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> AZ.Nasution 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Adiya Bakti, hlm. 69

Secara nyata adanya kasus-kasus kerugian yang dialami oleh penumpang, dapat dinyatakan bahwa pengangkut atau perusahaan penerbangan telah melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan Hak konsumen adalah:<sup>66</sup>

- 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.

---

<sup>66</sup> Muhammad Pradika Setia Agafta, 2017, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan*, Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, hlm. 154

- 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.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha seharusnya memberikan pelayanan terbaik memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi, dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>67</sup>

Di dalam UUPK juga diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, yaitu pada Pasal 19, yang menyatakan:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis

---

<sup>67</sup> *Ibid*

atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut pasal di atas pelaku usaha bertanggung jawab atas ganti rugi yang harus di berikan terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang di perdagangkan oleh pelaku usaha. Ganti rugi diberikan setelah pembuktian adanya kesalahan. Jika dalam waktu yang di tentukan pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa dirinya benar maka pelaku usaha berkewajiban mengganti kerugian yang telah di alami oleh konsumen pengguna jasa pengangkutan udara. dan apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya maka upaya hukum dapat dilakukan, dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan terhadap kesalahan Maskapai Penerbangan tersebut.<sup>68</sup>

## **2. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan**

Perusahaan angkutan udara di Indonesia yang sering mengalami *delay* berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia antara lain Lion Air yang dimana mengalami keterlambatan keberangkatan yang berjumlah

<sup>68</sup> *Ibid* hlm. 155

sebanyak 25.403 kali, lalu maskapai Garuda Indonesia berjumlah sebanyak 11.919 kali. Selain masalah itu, masih banyak kasus yang dialami penumpang seperti barang bawaan dari penumpang yang dirusak seperti pada kasus maskapai Air Asia.<sup>69</sup>

Penumpang yang merasa dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara mempunyai hak untuk menuntut haknya sebagai penumpang atas peristiwa yang terjadi di dalam ruang lingkup tanggung gugat maskapai penerbangan yang sudah di atur di dalam Undang- Undang penerbangan No 1 tahun 2009 Pasal 146 dan 147 ditentukan bahwa apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan, maka pihak perusahaan pengangkut udara wajib bertanggung jawab atas kerugian keterlambatan tersebut. Upaya hukum yang dilakukan jika konsumen dirugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti rugi atau klaim kepada perusahaan penerbangan.

#### Pasal 146

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.

#### Pasal 147

- (1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
  - a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
  - b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Pengetahuan mengenai hak-hak konsumen wajib diketahui oleh konsumen agar seorang konsumen dapat bertindak secara tegas dan mandiri.

<sup>69</sup> Ni Wayan Melda Ika Damayanthi, 2017, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan*, Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, hlm. 3

## B. Aturan Hukum Menurut Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 dikeluarkan untuk melaksanakan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, khususnya mengenai keamanan dan keselamatan penerbangan. Di dalam penjelasannya secara jelas dikemukakan kegiatan penerbangan penuh dengan risiko yang sangat tinggi, sekecil apapun kesalahan yang dilakukan oleh pengangkut dapat berakibat fatal, yaitu terjadinya kecelakaan pesawat yang dapat mengakibatkan kerugian bagi penumpang. Oleh karena itulah masalah keamanan dan keselamatan penerbangan mendapat perhatian serius dalam dunia penerbangan, karena menyangkut jiwa manusia. Peraturan Pemerintah ini secara sistematis terdiri dari 14 Bab 104 Pasal.

Pada bagian ini dinyatakan bahwa keamanan dan keselamatan penerbangan adalah suatu kondisi untuk mewujudkan penerbangan dilaksanakan secara aman dan selamat sesuai dengan rencana penerbangan. Selanjutnya dipertegas bahwa Keamanan penerbangan adalah keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang bebas dari gangguan dan/atau tindakan yang melawan hukum. Keselamatan penerbangan adalah keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya. Dalam pengangkutan udara hal yang terpenting dan mendasar adalah menyangkut keamanan dan keselamatan penerbangan, persoalan keamanan dan keselamatan juga termasuk dalam kerangka perlindungan hukum terhadap penumpang.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Rahayu Hartini *Op Cit* hlm. 31

#### Pasal 5

- (1) Menteri menetapkan persyaratan teknis dan operasional pelayanan navigasi penerbangan.
- (2) Pelayanan navigasi penerbangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi kegiatan:
  - a. Pelayanan navigasi penerbangan terhadap pesawat udara selama dalam pengoperasian;
  - b. Pengendalian ruang udara;
  - c. Membantu pencarian dan pertolongan kecelakaan pesawat udara dan/atau membantu penelitian penyebab kecelakaan pesawat udara;
  - d. Penyediaan dan/atau pembinaan personil;
  - e. Penyediaan dan melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana navigasi penerbangan.
- (3) Penetapan persyaratan teknis dan operasional pelayanan navigasi penerbangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilakukan dengan memperhatikan:
  - a. Keamanan dan keselamatan penerbangan;
  - b. Perkembangan teknologi;
  - c. Sumber daya manusia yang profesional;
  - d. Ketentuan-ketentuan internasional;
  - e. Efektivitas dan efisiensi;
  - f. Kawasan udara terlarang, terbatas dan berbahaya;
  - g. Keandalan sarana dan prasarana pelayanan navigasi penerbangan;
  - h. Keteraturan, kesinambungan dan kelancaran arus lalu lintas udara.

#### Pasal 6

- (1) Menteri menetapkan persyaratan teknis dan operasional pengoperasian bandar udara.
- (2) Pengoperasian bandar udara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi kegiatan:
  - a. Pemeriksaan terhadap orang dan/atau barang;
  - b. Pengamanan penerbangan;
  - c. Pelayanan terhadap pesawat udara selama dalam pengoperasian;
  - d. Pelayanan penunjang pesawat udara di darat;
  - e. Membantu dan/atau melakukan pencarian dan pertolongan kecelakaan pesawat udara serta pemindahan pesawat udara yang mengalami kecelakaan di kawasan bandar udara;
  - f. Membantu penelitian penyebab kecelakaan pesawat udara;
  - g. Penyediaan dan/atau pembinaan personil pelayanan pengoperasian bandar udara;
  - h. Penyediaan dan melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana bandar udara.
- (3) Penetapan persyaratan teknis dan operasional pengoperasian bandar udara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilakukan dengan memperhatikan:
  - a. Keamanan dan keselamatan penerbangan;
  - b. Perkembangan teknologi;
  - c. Sumber daya manusia yang profesional;
  - d. Ketentuan-ketentuan internasional;

- e. Efektivitas dan efisiensi;
- f. Keandalan sarana dan prasarana pengoperasian bandar udara;
- g. Keteraturan, kesinambungan dan kelancaran arus penumpang barang, kargo dan pos.

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 ini secara khusus mengatur tentang keamanan dan keselamatan penerbangan. Peraturan ini merupakan petunjuk atau pedoman yang harus ditaati oleh perusahaan penerbangan dalam melakukan kegiatan penerbangan.

### C. Aturan Hukum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menetapkan ketentuan serta besaran ganti kerugian kepada penumpang yang mengalami peristiwa keterlambatan maupun pembatalan keberangkatan pesawat udara antara lain terdapat dalam beberapa pasal yang akan dipaparkan sebagai berikut:

Pasal 2:

Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap:

- a. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. Hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- c. Hilang, musnah atau rusaknya bagasi tercatat;
- d. Hilang, musnah atau rusaknya kargo;
- e. Keterlambatan angkutan udara; dan
- f. Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Pasal 9

Keterlambatan angkutan udara terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*).
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*).
- c. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Pasal 10

Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a ditetapkan sebagai berikut:

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara.
- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

#### Pasal 11

Terhadap tidak terangkutnya penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian berupa:

- a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
- b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

#### Pasal 12

- (1) Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.
- (2) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.
- (3) Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, 'berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c.
- (4) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*).

#### Pasal 13

- (1) Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.
- (2) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- (3) Teknis Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain :
  - a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara.
  - b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran.

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

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

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

### BAB III

## FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN PENUMPANG PESAWAT DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU DELI SERDANG

### A. Profil Maskapai Penerbangan Domestik Di Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang

Bandara Udara Internasional Kualanamu adalah Bandara Udara yang terletak di Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Bandara ini terletak 39 km dari kota Medan. Bandara ini adalah Bandara terbesar kedua di Indonesia setelah Bandara Udara Internasional Soekarno Hatta. Lokasi Bandara ini dulunya bekas areal perkebunan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang terletak di Kecamatan Beringin, Deli Serdang, Sumatera Utara.<sup>71</sup>

Pembangunan Bandara ini dilakukan untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Polonia yang sudah berusia 85 tahun. Bandar Udara Kualanamu diharapkan dapat menjadi “*Main Hub*” yaitu pangkalan transit internasional untuk kawasan Sumatera dan sekitarnya. Selain itu, adanya kebijakan untuk melakukan pembangunan Bandar Udara Internasional Kualanamu adalah karena keberadaan Bandar Udara Internasional Polonia di tengah Kota Medan yang mengalami keterbatasan Operasional dan sulit untuk dapat dikembangkan serta kondisi fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Polonia sudah tidak mampu lagi menampung kebutuhan pelayanan angkutan udara yang cenderung terus meningkat.<sup>72</sup>

Bandara udara kualanamu yang dibangun di area seluas 1.365 Ha dengan luas terminal mencapai 118.930 m<sup>2</sup> sebagai pintu gerbang utama ke provinsi Sumatera Utara bagi dunia internasional, infrastruktur dan pelayanan maksimal menjadi harga mati Bandara Udara Internasional Kualanamu. Bandara udara kualanamu memiliki banyak fasilitas yang dapat dinikmati para penumpang, yang disediakan oleh pihak pengelola yaitu PT. Angkasa Pura II.

<sup>71</sup> Sejarah Bandara Kualanamu dalam <http://kualanamu-airport.co.id/id/general/about-us>  
Diakses Sabtu 17 April 2021 Pukul 12.00 Wib

<sup>72</sup> *Ibid*

Bandara Udara Internasional Kualanamu pada tahun 2017, kembali meraih sertifikasi bintang empat dari *Skytrax* atas pelayanan yang baik kepada para penumpang pesawat dan pengunjung bandara. Di samping Kualanamu, bandara yang dikelola PT. Angkasa Pura II yang juga berhasil meraih sertifikat dari *Skytrax* adalah Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta, yakni bintang tiga. Adapun kedua sertifikasi tersebut diberikan berdasarkan penilaian *Airline Quality Ranking* yang dilakukan oleh *Skytrax*.<sup>73</sup>

Penilaian didasarkan dari kemampuan bandara memberikan yang terbaik pada produk yang berhubungan langsung dengan konsumen, atau penumpang pesawat. Termasuk, juga layanan dari para *staf frontliners* di terminal. Produk yang berhubungan langsung dengan konsumen itu antara lain, pelayanan di area keberangkatan, kedatangan, dan transit. Pelayanan dimaksud adalah fasilitas bandara, *customer services*, keamanan, imigrasi, dan area komersial termasuk *tenant* makanan dan minuman.

Sebagai bandara udara internasional, Bandara Kualanamu tentunya melayani sejumlah penerbangan baik domestik ataupun internasional. Saat ini di Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, perusahaan penerbangan yang melakukan kegiatan penerbangan domestik antara lain adalah Garuda Indonesia, Lion Air, *Wings Air*, *Citylink*, Air Asia, Sriwijaya dan susi air, dan untuk penerbangan Internasional yang ada antara lain adalah *Malaysia Airlines*, *Silk Air*, *Jet Star*, *Value Air*, *Firefly* dan Air Asia.<sup>74</sup>

<sup>73</sup> Raden Jihad Akbar, Kualanamu Jadi Bandara Terbaik di Indonesia 2017, Diakses pada <https://www.viva.co.id/arsip/933821-kualanamu-jadi-bandara-terbaik-di-indonesia-2017> Sabtu 16 Februari 2019 Pukul. 18.00 Wib

<sup>74</sup> Hasil Wawancara dengan Roy Chandara Chief Airside Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 26 Maret 2021 Pukul: 12.00 Wib

Salah satu maskapai yang terkenal adalah Garuda Indonesia adalah perusahaan penerbangan nasional yang dimiliki oleh Indonesia serta maskapai pertama dan terbesar yang ada di Indonesia, Dengan tujuan serta pendekatan yang berorientasi untuk “melayani” serta Garuda Indonesia juga mempunyai slogan yaitu “*The Airline Of Indonesia*”. Garuda ini sendiri diambil dari nama burung, yaitu burung dari dewa Wisnu dalam legenda pewayangan.

Sejarah perkembangan penerbangan dilakukan sejak dulu pada saat Indonesia sedang mempertahankan kemerdekaanya. Penerbangan komersial pertama yang dilakukan oleh Indonesia menggunakan pesawat DC-3 Dakota dengan registrasi RI 001 dari Calcutta ke Rangoon dan diberi nama “*Indonesian Airways*” dilakukan pada 26 Januari 1949 yang sekaligus juga menjadi hari jadi dari Garuda Indonesia.<sup>75</sup>

Sejak awal tahun 2005 tim manajemen yang baru mulai membuat perencanaan bagi masa depan Garuda Indonesia. Di bawah kendali manajemen baru, Garuda Indonesia melaksanakan evaluasi ulang dan restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional, membangun kembali kekuatan keuangan, memahami pelanggan, dan yang terpenting adalah memperbaharui dan membangkitkan semangat Garuda Indonesia.

Untuk menyokong segala bentuk kegiatan operasionalnya, Garuda Indonesia memiliki 5 (lima) Entitas. Anak yang fokus pada produk atau jasa pendukung bisnis Perusahaan induk, yaitu PT. *Abacus Distribution Systems*

---

<sup>75</sup> Garuda Indonesia, *Tentang Garuda Indonesia*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page> Di akses Sabtu 17 April 2021 Pukul 19:11 Wib

Indonesia, PT Aero Wisata, PT Garuda *Maintenance Facility Aero Asia*, PT Aero *Systems* Indonesia, dan PT Citilink Indonesia.<sup>76</sup>

Perjalanan panjang yang telah ditempuh Lion Air berawal dari penerbangan domestik yang kecil. Setelah tiga belas tahun pengalaman di bisnis wisata yang ditandai dengan kesuksesan biro perjalanan *Lion Tours*, kakak-beradik Kusnan dan Rusdi Kirana bertekad menjadikan impian mereka untuk memiliki usaha penerbangan menjadi kenyataan. Dibekali ambisi yang tinggi dan modal awal 10 juta dolar Amerika Serikat, Lion Air secara hukum didirikan pada bulan Oktober tahun 1999. Namun pengoperasian baru berjalan di mulai pada tanggal 30 Juni tahun 2000, dengan menggunakan sebuah pesawat *Boeing 737-200*. Saat ini, Rusdi Kirana sebagai salah satu pemilik Lion Air memegang jabatan sebagai Presiden dan juga Direktur.<sup>77</sup>

Lion Air mulai mengangkasa di Indonesia pada tahun 2000 dengan satu buah pesawat di dalam armadanya. Selama tiga belas tahun beroperasi, Lion Air kini terbang ke lebih dari 36 kota di Indonesia dan banyak tujuan-tujuan penerbangan lainnya, seperti Singapura, Malaysia dan Vietnam, Timor Leste dan Saudi Arabia. Sejak berdiri di tahun 2000, Lion Air telah mengambil banyak langkah penting dalam mengusahakan harga tiket yang terjangkau bagi banyak penumpang di Asia.

Sebagai perusahaan transportasi swasta terbesar di Indonesia, Lion Air bukan hanya menawarkan harga yang terjangkau kepada penumpang, namun juga perjalanan udara yang aman, menyenangkan dan dapat diandalkan. Lion Air diresmikan sebagai ketua konferensi internasional Asia *Pasific Regional Aviation*

<sup>76</sup> *Ibid*

<sup>77</sup> Ernandoes, *Sejarah Lion Air*, <https://ernandoes.wordpress.com/2012/05/29/sejarah-lion-air-2/> Di akses Sabtu 17 April 2021 Pukul 19:25 Wib

(ARA) yang di adakan di singapura pada tanggal 19 November 2003. Lion Air memperoleh “*Best Brand Award 2004*” di SWA, sebuah majalah marketing yang terbit di Indonesia. Hal ini diperoleh oleh *Marketing Research Specialist (MARS)* berdasarkan survei yang dilakukan pada enam ribu orang di lima kota besar di Indonesia. Lion Air meraih indeks sebesar 33, 6% dalam kemampuan atau potensial dari sebuah produk untuk menambah penumpang di masa depan.

Untuk menampung tingginya permintaan transportasi udara, Lion Air telah memilih armada *Boeing* yang sangat efisien dan dilengkapi oleh pesawat komersial berkoridor tunggal yang paling canggih di dunia. Dengan tambahan *Boeing 737-900 ER* terbarunya, Lion Air akan mampu menawarkan lebih banyak penerbangan non-stop dengan tarif terjangkau ke berbagai tujuan. Anggota terbaru dari *Next Generation Boeing 737* ini adalah pesawat komersial berkoridor tunggal yang paling canggih di dunia. Ia dapat menampung hingga 213 penumpang dalam konfigurasi *single-class* dan memiliki berat 9.550 ton (4.340 kg).

Pesawat yang irit bahan bakar ini mengurangi emisi karbon hingga 4%, sehingga anda meninggalkan jejak karbon yang lebih sedikit setiap kali anda terbang bersama *Boeing 737-900ER*. Lion Air menerima *Boeing 737-900ER* pertamanya pada bulan April 2007 ketika pesawat ini diantarkan dalam skema *special cat* rangkap dua yang mengkombinasikan singa Lion Air pada sirip vertikal dan warna khas *Boeing* pada badan pesawat. Saat ini Lion Air telah menerima sebanyak enam puluh pesawat *Boeing 737-900ER*. Lion Air beroperasi dengan *all-Boeing* dalam aramadanya dan merupakan *Hybird-Carrier* yang pertama di Asia. Saat ini Lion Air memiliki enam puluh delapan pesawat *Boeing 737-900ER* dan diantaranya adalah konfigurasi kelas ekonomi dengan total tempat

duduk sebanyak 213 buah. Delapan lainnya dalam konfigurasi *Dual-Class*, meliputi 10 tempat duduk kelas bisnis dan 195 tempat duduk kelas ekonomi.<sup>78</sup>

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim pada 28 April 2003 dan baru mendapatkan izin beroperasi untuk melakukan penerbangan pada 28 Oktober 2003 dengan mendapatkan sertifikat AOC (*Air Operation Certificate*). Saat ini Sriwijaya Air adalah maskapai penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.<sup>79</sup>

Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh kawasan Nusantara seperti keinginan raja kerajaan Sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara. Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkalpinang, Jakarta-Palembang, Jakarta-Jambi, dan Jakarta-Pontianak.

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada *Boeing 737-200* yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada *Boeing 737-200*. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru, yaitu *Boeing 737-300*, *Boeing 737-400*, *Boeing 737-500 W*, dan *Boeing 737-800NG*.

---

<sup>78</sup> *Ibid*

<sup>79</sup> Tiket Turindo, Sejarah Maskapai Sriwijaya, <https://tiketturindo.com/blog/index.php/2016/02/24/sejarah-maskapai-sriwijaya-air/> Diakses Sabtu 16 Februari 2019 Pukul. 19.40 Wib

Persaingan industri penerbangan di kelas medium bakal makin ketat. Pasalnya, pemain baru yaitu maskapai NAM Air, anak usaha PT. Sriwijaya Air akhirnya resmi dikenalkan ke publik pada 1 Oktober 2013. NAM Air diproyeksikan untuk penerbangan ke wilayah yang lebih dalam di Indonesia pada tingkat kabupaten dan kotamadya.

Maskapai terakhir adalah air asia maskapai penerbangan ini didirikan oleh konglomerat Malaysia pada tahun 1993 dan mulai beroperasi pada tahun 1996. Namun pada bulan Desember 2001, maskapai penerbangan memiliki hutang yang sangat besar, Air Asia dibeli Tony Fernandes dari Tune Air Sdn. Bhd dengan harga simbolik RM 1. Sebagai bagian dari pembelian, Tony juga melunaskan mengambil alih hutang RM 40 juta. Di bawah kepemimpinan Tony Fernandes, maskapai ini terbang tinggi pada tahun 2002 dan sukses meluncurkan berbagai rute baru pada tahun itu. Pada tahun 2003, pusat kedua dibuka di Bandara Internasional Senai, Johor Bahru, serta penerbangan internasional pertama maskapai penerbangan ke Bangkok.

Setelah itu ditetapkan anak perusahaan Air Asia Thailand dan Indonesia serta dimulainya penerbangan ke Indonesia, Macau, China, Filipina, Vietnam dan Kamboja pada tahun 2005. AirAsia sekarang terbang ke semua negara ASEAN, dan sebagian besar negaranegara Asia yang mencakup India, Iran, Sri Lanka dan Bangladesh, serta ke Jepang, Korea dan Australia melalui AirAsiaX.<sup>80</sup> Pada tahun 2011, Air Asia mendirikan cabang pusat lain di Filipina dan sedang dalam proses dalam mendirikan pusat serupa lainnya di tempat lain di wilayah ini segera

---

<sup>80</sup> Sejarah Singkat Air Asia, <https://repository.telkomuniversitas.ac.id> Diakses Sabtu 17 April 2021 Pukul: 18.00 Wib

setelahnya. Dan akhirnya, saat ini Air Asia telah memiliki cabang pusat perusahaan lain di Indonesia, Thailand, Filipina, dan India.

Visi dari perusahaan Air Asia adalah menjadi maskapai penerbangan berbiaya hemat terbesar di Asia dan melayani 4,4 miliar orang yang sekarang dilayani dengan konektivitas yang kurang baik dan tarif yang mahal.

Adapun misi dari perusahaan Air Asia antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menjadi perusahaan terbaik untuk bekerja, di mana para karyawan dianggap sebagai anggota keluarga besar.
2. Menciptakan brand ASEAN yang diakui secara global.
3. Mencapai tarif terhemat sehingga semua orang bisa terbang dengan Air Asia.
4. Mempertahankan produk berkualitas tinggi, menggunakan teknologi untuk mengurangi pembiayaan dan meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, Air Asia memiliki nilai-nilai perusahaan antara lain sebagai berikut:<sup>81</sup>

1. Senang, yang artinya menikmati hidup. Tertawa riang, tersenyum lebar, dan dapat menjadi diri sendiri. Karyawan Air Asia adalah sekelompok orang yang senang bersosialisasi dan menikmati berbagi ide dan solusi untuk membuat segalanya lebih baik. Lagipula, kesenangan memang sebaiknya disebarakan.
2. Peduli, yang mana adalah perasaan yang hangat dan ramah, maka Air Asia memanjakan tamu dengan berbagai cara supaya mereka merasa nyaman.
3. Bersemangat, yang artinya melangkah lebih jauh untuk mencapai tujuan yang lebih besar daripada tujuan Air Asia sekarang ini. Katanya, orang

---

<sup>81</sup> *Ibid*

yang bersemangat dapat mengubah dunia dan itulah yang Air Asia pegang teguh dalam hati.

4. Penuh Integritas, yaitu Air Asia percaya bahwa segala hal yang patut dilakukan, lakukanlah dengan serius. Intinya bertindak hal yang benar setiap saat.
5. Sadar Selamat, yaitu dimana penerbangan yang aman adalah yang membahagiakan. Keselamatan penumpang adalah prioritas, sehingga Air Asia bekerja dengan hati-hati. Karena setiap kali ada hal yang menyangkut keselamatan, semua hal kecil akan Air Asia perhatikan.
6. Bekerja Keras, artinya dalam satu tim, bekerja bersama untuk mencapai tujuan utama. Baik memenuhi waktu pertukaran penerbangan 25 menit atau memastikan penumpang membayar tiket penerbangan termurah ke tempat tujuan, segalanya Air Asia lakukan sebagai tim. Semua untuk satu. Satu untuk semua

Perkembangan maskapai penerbangan yang ada di Indonesia dari jumlah perusahaan penerbangan juga terjadi. Penambahan jumlah perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia terbagi atas 2 (dua) kategori pelayanan yaitu *full board services* dan *low cost carrier*. Perbedaan Antara 2 (dua) kategori penerbangan tersebut adalah dalam hal kuantitas pelayanan.<sup>82</sup> Jika dalam maskapai *full board service*, pelayanan diberikan secara menyeluruh, seperti layanan *catering*, *in-flight entertainment*, *executive lounge* dan lain-lain. Sedangkan dalam maskapai *low cost carrier (LCC)* layanan yang terdapat di maskapai *full board service* ditiadakan dengan tujuan meminimalkan biaya

---

<sup>82</sup> Hasil Wawancara dengan Roy Chandara Chief Airside Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 26 Maret 2021 Pukul: 12.00 Wib

operasional yang harus ditekan karena harga tiket yang ditawarkan maskapai *low cost carrier (LCC)* yang murah.

## **B. Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Keberangkatan Penumpang Pesawat Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang**

Keterlambatan (*delay*) menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 1 angka 30 adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan, sedangkan pembatalan (*cancelation of flight*) dapat diartikan sebagai suatu penundaan keberangkatan ataupun pengalihan penerbangan dikarenakan sebab-sebab tertentu. Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut: Pasal 146 menyebutkan 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.” Selanjutnya:<sup>83</sup>

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- 2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
  - a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau;

<sup>83</sup> Pasal 147 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

- b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Mengacu kepada Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, penyebab keterlambatan penerbangan angkutan udara yakni faktor cuaca serta faktor teknis operasional. Menurut penjelasan Pasal 146 maksud dari faktor cuaca antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan, selanjutnya yang dimaksud dengan faktor teknis operasional antara lain:

1. Bandara udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara.
2. Lingkungan menuju bandara udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran.
3. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara.
4. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Sedangkan yang tidak termasuk dengan teknis operasional diantaranya ialah:<sup>84</sup>

- 1) Keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin.
- 2) Keterlambatan jasa boga (*catering*).
- 3) Keterlambatan penanganan di darat.
- 4) Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*).

---

<sup>84</sup> Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

5) Ketidaksiapan pesawat udara.

Dalam Pasal 147 ayat 2 terdapat kalimat “penerbangan lain”, yang dimaksud dengan “penerbangan lain” tersebut berdasarkan penjelasan Pasal 147 ialah penerbangan dengan pesawat udara lain milik pengangkut atau pengangkut lainnya. Tentang jenis-jenis dari keterlambatan pengangkutan udara terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 dimana mengenai jenis-jenis keterlambatan tersebut dapat ditemukan sebagai berikut:

(1) Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:

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

(2) Faktor manajemen airline sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a adalah faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, meliputi:<sup>85</sup>

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

(3) Faktor teknis operasional sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf b adalah

faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:

- a. Bandara udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;

---

<sup>85</sup> Pasal 5 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

- b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

(4) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf c, meliputi:

- a. Hujan lebat;
- b. Banjir;
- c. Petir;
- d. Badai;
- e. Kabut;
- f. Asap;
- g. Jarak pandang di bawah standar minimal; atau
- h. Kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

(5) Faktor lain-lain sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf d adalah faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusuhan dan/ atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

(6) Dalam hal terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait.

(7) Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (6) adalah otoritas Bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara apabila keterlambatan disebabkan faktor teknis operasional dan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) apabila keterlambatan disebabkan faktor cuaca.

Selain itu disebutkan bahwa:<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> Pasal 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);
- (2) Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), (4) dan (5).

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan. Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:<sup>87</sup>

- a. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;
- b. 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

---

<sup>87</sup> Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;

- c. Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
- d. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memastikan bahwa dalam memberikan pelayanannya harus: <sup>88</sup>

- a. Bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian;
- b. Memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan; dan
- c. Membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Dalam Negeri lainnya.

---

<sup>88</sup> Pasal 8 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Berdasarkan data dari Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang beberapa jadwal keterlambatan keberangkatan penerbangan Domestik yang terjadi dapat dilihat berdasarkan data di bawah ini:

**PT ANGKASA PURA II (PERSERO)**  
**APRON MOVEMENT SHEET - KNO - LOCAL TIME**

No.	Flight No.	Stad	Leg	Otp (Minutes)	Cat.	Branch Code	Stad Time	On/Off Block Time	City
1	JT 0970	01/12/2020 07:00	D		OTP	KNO	07:00	06:53	BTH
2	JT 0210	01/12/2020 07:20	A		OTP	KNO	07:20	06:30	CGK
3	JT 0210	01/12/2020 07:30	D		OTP	KNO	07:30	07:23	BTJ
4	JT 0397	01/12/2020 07:45	D		OTP	KNO	07:45	07:28	CGK
5	JT 3960	01/12/2020 08:00	D		OTP	KNO	08:00	07:56	BDO
6	JT 0207	01/12/2020 08:30	D	96	CAT II	KNO	08:30	10:06	CGK
7	JT 0211	01/12/2020 10:10	A	4	OTP	KNO	10:10	10:14	BTJ
8	JT 0956	01/12/2020 10:50	A	475	CAT V	KNO	10:50	18:45	BTH
9	JT 0211	01/12/2020 11:00	D	4	OTP	KNO	11:00	11:04	CGK
10	JT 0200	01/12/2020 11:50	A	194	CAT IV	KNO	11:50	15:04	CGK
11	JT 0971	01/12/2020 12:20	A		OTP	KNO	12:20	11:26	SUB
12	JT 0140	01/12/2020 12:40	D		OTP	KNO	12:40	11:17	PKU
13	JT 0204	01/12/2020 12:50	A		OTP	KNO	12:50	09:16	CGK
14	JT 0972	01/12/2020 13:00	D		OTP	KNO	13:00	12:15	BTH
15	JT 0977	01/12/2020 15:10	D	20	OTP	KNO	15:10	15:30	BTH
16	JT 0141	01/12/2020 15:35	A		OTP	KNO	15:35	14:03	PKU
17	JT 0973	01/12/2020 16:00	A	19	OTP	KNO	16:00	16:19	SUB
18	JT 0209	01/12/2020 17:30	D	15	OTP	KNO	17:30	17:45	CGK
19	JT 3961	01/12/2020 18:00	A		OTP	KNO	18:00	17:50	BDO
20	JT 0206	01/12/2020 18:30	A		OTP	KNO	18:30	18:29	CGK
21	JT 0231	02/12/2020 06:00	D	497	CAT V	KNO	06:00	14:17	PDG
22	JT 0970	02/12/2020 07:00	D	1	OTP	KNO	07:00	07:01	BTH
23	JT 0210	02/12/2020 07:20	A		OTP	KNO	07:20	06:40	CGK
24	JT 0210	02/12/2020 07:30	D		OTP	KNO	07:30	07:25	BTJ
25	JT 0397	02/12/2020 07:45	D		OTP	KNO	07:45	07:25	CGK
26	JT 3960	02/12/2020 08:00	D	6	OTP	KNO	08:00	08:06	BDO
27	JT 0207	02/12/2020 08:30	D	108	CAT II	KNO	08:30	10:18	CGK
28	JT 0211	02/12/2020 10:10	A	23	OTP	KNO	10:10	10:33	BTJ
29	JT 0956	02/12/2020 10:50	A	482	CAT V	KNO	10:50	18:52	BTH
30	JT 0211	02/12/2020 11:00	D	18	OTP	KNO	11:00	11:18	CGK
31	JT 0971	02/12/2020 12:20	A		OTP	KNO	12:20	11:19	SUB
32	JT 0140	02/12/2020 12:40	D		OTP	KNO	12:40	10:56	PKU

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/12/21

33	JT 0204	02/12/2020 12:50	A		OTP	KNO	12:50	09:18	CGK
34	JT 0972	02/12/2020 13:00	D		OTP	KNO	13:00	12:00	BTH
35	JT 0398	02/12/2020 14:20	A		OTP	KNO	14:20	12:40	CGK
36	JT 0977	02/12/2020 15:10	D	8	OTP	KNO	15:10	15:18	BTH
37	JT 0399	02/12/2020 15:20	D		OTP	KNO	15:20	13:40	CGK
38	JT 0141	02/12/2020 15:35	A		OTP	KNO	15:35	14:04	PKU
39	JT 0973	02/12/2020 16:00	A	28	OTP	KNO	16:00	16:28	SUB
40	JT 0208	02/12/2020 16:50	A	34	CAT I	KNO	16:50	17:24	CGK
41	JT 0209	02/12/2020 17:30	D	47	CAT I	KNO	17:30	18:17	CGK
42	JT 3961	02/12/2020 18:00	A		OTP	KNO	18:00	17:50	BDO
43	JT 0206	02/12/2020 18:30	A	1	OTP	KNO	18:30	18:31	CGK
44	JT 0230	02/12/2020 23:50	A		OTP	KNO	23:50	17:16	PDG
45	JT 0970	03/12/2020 07:00	D		OTP	KNO	07:00	06:52	BTH
46	JT 0210	03/12/2020 07:20	A		OTP	KNO	07:20	06:58	CGK
47	JT 0210	03/12/2020 07:30	D	9	OTP	KNO	07:30	07:39	BTJ
48	JT 0301	03/12/2020 07:50	D		OTP	KNO	07:50	05:59	CGK
49	JT 3960	03/12/2020 08:00	D	6	OTP	KNO	08:00	08:06	BDO
50	JT 0207	03/12/2020 08:30	D	104	CAT II	KNO	08:30	10:14	CGK
51	JT 0211	03/12/2020 10:10	A	30	CAT I	KNO	10:10	10:40	BTJ
52	JT 0956	03/12/2020 10:50	A	463	CAT V	KNO	10:50	18:33	BTH
53	JT 0211	03/12/2020 11:00	D	37	CAT I	KNO	11:00	11:37	CGK
54	JT 0971	03/12/2020 12:20	A		OTP	KNO	12:20	11:27	SUB
55	JT 0140	03/12/2020 12:40	D		OTP	KNO	12:40	11:03	PKU
56	JT 0204	03/12/2020 12:50	A		OTP	KNO	12:50	09:15	CGK
57	JT 0972	03/12/2020 13:00	D		OTP	KNO	13:00	12:22	BTH
58	JT 0398	03/12/2020 14:20	A		OTP	KNO	14:20	12:44	CGK
59	JT 0977	03/12/2020 15:10	D	39	CAT I	KNO	15:10	15:49	BTH
60	JT 0141	03/12/2020 15:35	A		OTP	KNO	15:35	14:03	PKU
61	JT 0973	03/12/2020 16:00	A	40	CAT I	KNO	16:00	16:40	SUB
62	JT 0383	03/12/2020 16:10	D		OTP	KNO	16:10	15:31	CGK
63	JT 0208	03/12/2020 16:50	A	12	OTP	KNO	16:50	17:02	CGK
64	JT 0209	03/12/2020 17:30	D	26	OTP	KNO	17:30	17:56	CGK
65	JT 3961	03/12/2020 18:00	A	21	OTP	KNO	18:00	18:21	BDO
66	JT 0206	03/12/2020 18:30	A	8	OTP	KNO	18:30	18:38	CGK
67	JT 0231	04/12/2020 06:00	D	541	CAT V	KNO	06:00	15:01	PDG
68	JT 0970	04/12/2020 07:00	D		OTP	KNO	07:00	06:59	BTH
69	JT 0210	04/12/2020 07:20	A		OTP	KNO	07:20	06:39	CGK
70	JT 0210	04/12/2020 07:30	D		OTP	KNO	07:30	07:23	BTJ
71	JT 0397	04/12/2020 07:45	D		OTP	KNO	07:45	07:35	CGK
72	JT 3960	04/12/2020 08:00	D		OTP	KNO	08:00	07:56	BDO
73	JT 0207	04/12/2020 08:30	D	93	CAT II	KNO	08:30	10:03	CGK
74	JT 0211	04/12/2020 10:10	A	5	OTP	KNO	10:10	10:15	BTJ
75	JT 0956	04/12/2020 10:50	A	461	CAT V	KNO	10:50	18:31	BTH

76	JT 0211	04/12/2020 11:00	D	5	OTP	KNO	11:00	11:05	CGK
77	JT 0303	04/12/2020 11:45	D	377	CAT V	KNO	11:45	18:02	CGK
78	JT 0200	04/12/2020 11:50	A	194	CAT IV	KNO	11:50	15:04	CGK
79	JT 0971	04/12/2020 12:20	A		OTP	KNO	12:20	11:22	SUB
80	JT 0140	04/12/2020 12:40	D		OTP	KNO	12:40	11:12	PKU
81	JT 0204	04/12/2020 12:50	A		OTP	KNO	12:50	09:11	CGK
82	JT 0972	04/12/2020 13:00	D		OTP	KNO	13:00	12:08	BTH
83	JT 0306	04/12/2020 14:10	A	14	OTP	KNO	14:10	14:24	CGK
84	JT 0977	04/12/2020 15:10	D	26	OTP	KNO	15:10	15:36	BTH
85	JT 0141	04/12/2020 15:35	A		OTP	KNO	15:35	14:07	PKU
86	JT 0973	04/12/2020 16:00	A	48	CAT I	KNO	16:00	16:48	SUB
87	JT 0201	04/12/2020 16:10	D	32	CAT I	KNO	16:10	16:42	CGK
88	JT 0208	04/12/2020 16:50	A		OTP	KNO	16:50	16:43	CGK
89	JT 0209	04/12/2020 17:30	D	22	OTP	KNO	17:30	17:52	CGK
90	JT 3961	04/12/2020 18:00	A	27	OTP	KNO	18:00	18:27	BDO
91	JT 0206	04/12/2020 18:30	A	43	CAT I	KNO	18:30	19:13	CGK
92	JT 3206	04/12/2020 20:50	A	228	CAT IV	KNO	20:50	00:38	CGK
93	JT 3212	04/12/2020 21:20	A	145	CAT III	KNO	21:20	23:45	CGK
94	JT 0230	04/12/2020 23:50	A		OTP	KNO	23:50	18:03	PDG
95	JT 0970	05/12/2020 07:00	D		OTP	KNO	07:00	07:00	BTH
96	JT 0210	05/12/2020 07:20	A		OTP	KNO	07:20	06:39	CGK
97	JT 0210	05/12/2020 07:30	D		OTP	KNO	07:30	07:29	BTJ
98	JT 0397	05/12/2020 07:45	D	10	OTP	KNO	07:45	07:55	CGK
99	JT 3960	05/12/2020 08:00	D		OTP	KNO	08:00	07:55	BDO
100	JT 0207	05/12/2020 08:30	D	120	CAT II	KNO	08:30	10:30	CGK
101	JT 0211	05/12/2020 10:10	A	4	OTP	KNO	10:10	10:14	BTJ
102	JT 0956	05/12/2020 10:50	A	477	CAT V	KNO	10:50	18:47	BTH
103	JT 0211	05/12/2020 11:00	D	8	OTP	KNO	11:00	11:08	CGK
104	JT 0971	05/12/2020 12:20	A		OTP	KNO	12:20	11:47	SUB
105	JT 0140	05/12/2020 12:40	D		OTP	KNO	12:40	11:32	PKU
106	JT 0204	05/12/2020 12:50	A		OTP	KNO	12:50	09:21	CGK
107	JT 0972	05/12/2020 13:00	D		OTP	KNO	13:00	12:52	BTH
108	JT 0398	05/12/2020 14:20	A		OTP	KNO	14:20	12:45	CGK
109	JT 0977	05/12/2020 15:10	D	18	OTP	KNO	15:10	15:28	BTH
110	JT 0399	05/12/2020 15:20	D		OTP	KNO	15:20	13:52	CGK
111	JT 0141	05/12/2020 15:35	A		OTP	KNO	15:35	14:26	PKU
112	JT 0973	05/12/2020 16:00	A	28	OTP	KNO	16:00	16:28	SUB

**Sumber: PT. Angkasa Pura II Bandara Udara Internasional Kualanamu**

Berdasarkan tabel diatas keterlambatan yang terjadi dibandara udara

Internasional Kualanamu Deli Serdang, keterlambatan terjadi dalam jangka waktu

5 (lima) menit dan sampai dengan 560 (lima ratus enam puluh menit) atau hampir 9 (Sembilan) jam.

Faktor- faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan di bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang adalah salah satunya faktor cuaca, dan masalah teknis pada pesawat tapi yang lebih sering di sebabkan karena cuaca apalagi kualanamu merupakan bandara hub (bandara pengumpul) dari beberapa bandara kecil seperti nias, sibolga, dan takengon dimana cuaca bisa berubah sewaktu-waktu dan itu merupakan hal yang sering terjadi di kualanamu.<sup>89</sup>

Cuaca dan iklim mempunyai dua sisi dampak yang berbeda bagi operasional penerbangan. Pada satu sisi kondisi cuaca dan iklim bisa memberi dampak ekonomis berupa efisiensi pada pesawat terbang. Pada sisi lain cuaca dan iklim memberi ancaman pada keselamatan penerbangan. Pengaruh cuaca dan iklim pada aktivitas penerbangan secara umum dimulai dari saat akan lepas landas, saat mengudara dan saat akan mendarat. Pengaruh iklim terhadap penerbangan jauh dimulai dari operasional pesawat itu sendiri. Saat perencanaan sebuah bandara akan dipelajari kondisi iklim pada lokasi bandara.<sup>90</sup>

#### 1. Pola angin

Umumnya kondisi iklim yang dibutuhkan adalah faktor angin untuk mengetahui arah angin yang terbanyak. Ini untuk menghindari *cross wind* atau angin silang yaitu angin yang memotong arah landasan. Dengan

---

<sup>89</sup> Hasil Wawancara dengan Roy Chandara Chief Airside Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 26 Maret 2021 Pukul: 12.00 Wib

<sup>90</sup> Surjadi, 2016, *Pengaruh Cuaca dan Iklim Pada Aktivitas Penerbangan*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 8

demikian arah landasan pacu akan diupayakan sejajar dengan arah angin terbanyak.

## 2. Musim hujan dan kemarau

Pada wilayah kita yang beriklim tropis maka pengaruh iklim pada penerbangan berkaitan dengan musim hujan dan musim kemarau. Pada musim hujan maka akan banyak awan di atmosfer. Keberadaan awan akan memberi guncangan pada pesawat terbang. Terlebih dengan akan sering terjadi hujan yang terjadi di bandara akan membuat landasan pacu menjadi licin dan mengurangi jarak penglihatan mendarat. Hal ini menyebabkan faktor iklim berupa periode musim hujan dalam penerbangan akan berpotensi menyebabkan juga keterlambatan penerbangan karena pesawat harus memutar menunggu landasan kering atau menunggu hujan berhenti. Pada musim kemarau, meski udara cerah karena awan jarang ditemui dan hujan jarang terjadi namun gangguan yang muncul dapat berupa *Clear Air Turbulence (CAT)*. CAT adalah gerakan angin yang tidak beraturan karena perbedaan densitas atau kerapatan udara. Perbedaan densitas ini karena perbedaan udara atau juga suhu udara yang sangat kontras. Saat pesawat melewati ruang yang densitasnya jauh lebih rendah, pesawat seolah kehilangan daya angkat hingga terhempas turun.<sup>91</sup>

## 3. Musim dingin dan musim panas

Pada wilayah yang beriklim subtropis dengan empat musim, maka faktor iklim terhadap penerbangan akan berkenaan dengan adanya salju saat musim dingin dan udara panas saat pada musim panas. Pada saat musim dingin maka landasan pacu akan tertutup salju dan penglihatan mendarat

---

<sup>91</sup> *Ibid* hlm. 11

akan sangat rendah. Pada musim panas maka suhu udara akan tinggi sehingga kerapatan udara akan rendah. Dampaknya maka mengurangi daya angkat pesawat. Musim panas juga meningkatkan potensi terjadinya *Clear Air Turbulence* baik karena gradiens suhu ataupun adanya jetstream.

#### 4. Sisi positif iklim bagi penerbangan

Pengaruh iklim terhadap penerbangan juga memiliki sisi positif. Pada fase timuran angin yang melintasi Indonesia akan bergerak dari timur ke barat. Jika pesawat terbang bergerak ke barat sejajar angin timuran maka akan terjadi efisiensi karena pesawat seolah "hanyut" dalam aliran angin tersebut. Dengan kondisi tersebut jarak akan terasa lebih pendek, waktu tempuh menjadi lebih singkat yang berarti bahan bakar akan lebih hemat. Pada saat ini maka muatan pesawat dapat ditambah. Analogi ini seperti misalnya perahu yang bergerak searah arus air sungai. Tentunya kecepatan relatifnya menjadi lebih besar karena merupakan akumulasi dari kecepatan perahu itu sendiri dan kecepatan aliran air sungai.

Pengaruh cuaca terhadap penerbangan dapat kita uraikan berdasarkan unsur-unsur pembentuk cuaca dan iklim sebagai berikut:<sup>92</sup>

##### 1. Angin

Angin merupakan faktor cuaca yang mempengaruhi penerbangan. Arah angin menentukan arah pesawat mendarat ataupun lepas landas. Pesawat akan mendarat dan lepas landas pada arah yang berlawanan dengan arah angin.

---

<sup>92</sup> *Ibid* hlm. 17

## 2. Tekanan udara

Faktor cuaca lainnya yang berperan pada penerbangan adalah tekanan udara. Tekanan udara digunakan untuk estimasi ketinggian pesawat terhadap permukaan dan menjadi sangat vital saat pesawat akan mendarat. Kesalahan pembacaan tekanan udara 1 hPa akan menyebabkan kesalahan estimasi ketinggian sebesar 8,5m. Jika data tekanan terbaca lebih rendah, dari semestinya maka pesawat akan mendarat lebih jauh dari titik semestinya. Apabila landasan pacu pada bandara tersebut kurang panjang maka bisa jadi pesawat akan tergelinciri keluar dari landasan pacu.

## 3. Awan

Keberadaan awan merupakan faktor cuaca yang mengganggu penerbangan karena dapat menyebabkan guncangan pada pesawat terbang. Awan *cumulonimbus* merupakan awan yang harus dihindari pesawat terbang. Dalam awan *cumulonimbus* terdapat arus udara naik dan turun yang dapat menyedot pesawat bahkan juga menghempaskannya.

Selain itu jumlah penumpang domestik di Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang setiap tahun terus meningkat. Namun, semenjak adanya pandemic Virus Corona pada tahun 2019 penumpang semakin menurun drastis, dikarenakan ditiadakan keberangkatan penerbangan untuk mengurangi tersebarnya virus pada masyarakat khususnya di Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Jumlah Penumpang Domestik Bandara Udara Internasional  
Kualanamu Deli Serdang**

No.	Tahun/Bulan	Domestik		
		Datang	Berangkat	Transit
1.	2015	3 020 537	3 225 506	123 952
2.	2016	3 507 042	3 621 406	171 865
3.	2017	3 897 074	3 667 846	422 927
4.	2018	4 110 109	3 720 698	414 822
5.	2019	2 903 787	2 903 787	279 848
6.	2020	2.930.787	2.631.399	279.848

Sumber: Badan Statistik Sumatera Utara

Berdasarkan tabel di atas jumlah penumpang dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 terus mengalami peningkatan, baik yang berangkat maupun penumpang yang datang. Namun, pada tahun 2019 dan sampai tahun 2020 penumpang mengalami penurunan disebabkan oleh adanya Virus Corona yang tersebar diseluruh dunia.

Peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan dalam kegiatan operasi angkutan udara adalah suatu hal yang tidak dapat diduga atau disangka kejadiannya, terlepas dari kelalaian maupun kesalahan dari pihak yang terlibat di dalamnya, hal tersebut dapat terjadi kapanpun tanpa dapat diduga sebelumnya. Selain itu pihak manapun tidak ada yang menginginkan peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan ini terjadi, karena selain merugikan para pihak, pengangkut sebagai penyedia jasa angkutan juga dirugikan nama baiknya akibat kejadian tersebut.<sup>93</sup>

<sup>93</sup> Hasil Wawancara dengan Roy Chandara Chief Airside Bandara Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang, Pada Hari Senin 26 Maret 2021 Pukul: 12.00 Wib

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil dari penelitian di atas maka dapat di tarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang dibahas yaitu:

1. Aturan hukum tentang maskapai penerbangan untuk pesawat penumpang di Indonesia adalah Pasal 4 tentang hak konsumen dan Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha pada Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 146 dan Pasal 147 pada Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia dan Pasal 2, Pasal 3, Pasal 9, Pasal 11 sampai Pasal 13 pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
2. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang adalah salah satunya faktor cuaca, dan masalah teknis pada pesawat tapi yang lebih sering di sebabkan karena cuaca apalagi kualanamu merupakan bandara hub (bandara pengumpul) dari beberapa bandara kecil seperti nias, sibolga, dan takengon dimana cuaca bisa berubah sewaktu-waktu dan itu merupakan hal yang sering terjadi di kualanamu.

3. Tanggung jawab maskapai penerbangan domestik terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan keberangkatan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang adalah dengan memberikan kompensasi dan ganti rugi yaitu berupa minuman ringan, makanan ringan dan makanan berat serta uang ganti rugi, tergantung jenis keterlambatan menurut kategorinya yaitu: Kategori 1, keterlambatan 30 sampai 60 menit, kompensasi berupa minuman ringan. Kategori 2, keterlambatan 61 sampai 120 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan (*snack box*). Kategori 3, keterlambatan 121 sampai 180 menit, kompensasi berupa minuman dan makanan berat. Kategori 4, keterlambatan 181 sampai 240 menit, kompensasi berupa makanan dan minuman ringan serta makanan berat. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp 300 ribu. Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan, maka maskapai penerbangan wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penelitian ini disarankan:

1. Agar dilakukannya sosialisasi terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Jo. Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara agar para penumpang mengetahui hak-haknya dan dapat menuntut haknya apabila dirugikan secara sepihak oleh pihak maskapai penerbangan. Karena masih banyak pihak maskapai tidak memberitahukan hak-hak penumpang atas ganti rugi jika terjadi keterlambatan keberangkatan penerbangan yang sangat merugikan penumpang.

2. Peraturan hukum tentang ganti rugi dan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan jika terjadi keterlambatan maupun pembatalan keberangkatan sudah sesuai, hanya saja pihak maskapai dan penanggung jawabnya yang sering lalai dalam memberikan informasi terhadap penumpang, serta tidak jarang ada yang minta maaf dan menyebutkan dengan jelas alasan keterlambatan maskapai penerbangan.
3. Pihak maskapai penerbangan hendaknya memberikan informasi perihal keterlambatan melalui email atau sms kepada penumpang, dimana agar penumpang dapat mempersiapkan hal lain jika terjadi keterlambatan keberangkatan pesawat. Pihak otoritas bandara hendaknya memberikan sanksi kepada maskapai yang lalai dalam melakukan kegiatan operasional seperti keterlambatan akibat kesalahan manusia (*human error*) agar tidak merugikan penumpang dan berdampak pada operasional bandara itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Arifin Syamsul, 2012, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press.

Azheri Busyra, 2011, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Departemen Pendidikan Nasional, 2014, *Kamus Bahas Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.

HS, Salim & Erlies Septiana Nurbani, 2014, *Buku Kedua Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis*, Cetakan 1, Jakarta: Rajawali Pers.

Hartini Rahayu, 2008, *Hukum Pengangkutan*, Malang, UMM Pers.

Hadjon Phillipus M, 2017, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu.

Khairandy Ridwan, 2016, *Pengantar Hukum Dagang*, Yogyakarta, FH UII Press.

\_\_\_\_\_, *Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Yogyakarta, Liberty. 2008.

Kamaluddin Rustian, 2013, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Khairandy Ridwan, 2008, *Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Yogyakarta, Liberty.

Kelsen Hans, 2012, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cetakan Ketiga, Jakarta: Konstitusi Press.

Lubis M. Solly, 2014, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung, Mandar Maju.

Martono, H.K. 2017, *Hukum Udara Angkutan Udara Dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni.

\_\_\_\_\_, 2013. *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*. Jakarta: Penerbit Rajawali Persada

Marzuki Peter Mahmud, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Pranada Media Group.

- Mertokusumo Sudikno, 2009, *Penemuan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Molloeng Lexy, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Abdulkadir, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_, 2018, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Mustari Mohamad. 2011. *Nilai Karakter*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Nasution AZ. 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Praja, Juhaya S. Afif Muhammad, 2014, *Teori Hukum dan Aplikasinya*, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Purwosutjipto H.M.N, 2015, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, 3, Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan.
- Raharjo Satjipto, 2010, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Ridwan, HR, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Saliman Abdul Rasyid, 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Jakarta, Kencana.
- Sasongko Wahyu, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Sjahdeini Sutan Reny, 2013, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Jakarta, Institut Bankir Indonesia.
- Sidabalok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2018. *Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan*, Jakarta, Fakultas Bisnis Bina Nusantara.
- Soekardono R. 2011, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Jakarta. Rajawali Press.
- Soekanto Soerjono, 2011, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press.
- Soekanto Soerjono dan Sri Marmudji, 2011, *Penulisan Hukum Normatif*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.

Suherman. E, 2012, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung: Eresco.

Sukarmi, 2018, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung. Pustaka Sutra.

Sunggono Bambang, 2011, *Metdologi Penelitian Hukum*, Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada.

Surayin, 2011, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Bandung, Yrama Widya.

Surjadi, 2016, *Pengaruh Cuaca dan Iklim Pada Aktivitas Penerbangan*, Jakarta, Rineka Cipta.

Susanto Happy. 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustak.

Sutedi Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Uli Sinta, 2016, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkatan Udara*, Medan: USU Pers.

Wiradipradja E. Saefullah, 2009, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta, Liberty.

Wijayanti Astri, 2011, *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung, Lubuk Agung.

Zuriah Nurul. 2011. *Pendidikan Moral & Budi Pekerti Dalam Prerspektif Perubahan*. Jakarta: PT Bumi aksara,

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

### C. Jurnal dan Karya Ilmiah

Agaftha Muhammad Pradika Setia, 2017, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan*, Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Damayanthi Ni Wayan Melda Ika, 2017, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan*, Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana.

Danica Diva, 2011, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Transit Dalam Penerbangan Lanjutan*, Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Hidayat Muhammad Taufik, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan* Jurnal, Volume VIII Nomor 3.

Putra Rio Damas, 2014, *Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay)*, Jakarta, Jurnal Hukum Bisnis, Volume II

Wagiman, 2016, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25.

Yahanan Annalisa. 2010, *Hak Ganti Rugi Penumpang Dan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Telaah Undang-Undang Penerbangan Indonesia*, Jurnal Hukum Dan Dinamika Masyarakat VOL.7 NO.2 APRIL.

### D. Website

Direktorat Jenderal Perhubungan, <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php>

Ernandoes, *Sejarah Lion Air*, <https://ernandoes.wordpress.com/2012/05/29/sejarah-lion-air-2/>

Garuda Indonesia, *Tentang Garuda Indonesia*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page>

<https://www.gatra.com/detail/news/469281/ekonomi/pesawat-jt-385-medan-jakarta-delay-2-jamini-alasan-lion-air>

Penerbangan Domestik, Dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan\\_domestik\\_di\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_domestik_di_Indonesia),

Sejarah Bandara Kualanamu dalam <http://kualanamu-airport.co.id/id/general/about-us>

Sejarah Singkat Air Asia, <https://repository.telkomuniversity.ac.id>