

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN PENERBANGAN ATAS KERUGIAN  
YANG DIAKIBATKAN KETERLAMBATAN  
PENERBANGAN<sup>1</sup>**

Oleh : Eko Junarto Miracle Rumanis<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Keterlambatan jadwal penerbangan adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari dunia penerbangan baik penerbangan dalam negeri maupun di luar negeri. Konteks perlindungan terhadap penumpang penerbangan yang mengalami keterlambatan jadwal penerbangan telah diatur dalam perundang-undangan. Bentuk perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa adalah pokok permasalahan yang dibahas. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen, bahwa diawali dengan hubungan hukum yang didasarkan kepada hubungan konsumen dan pelaku usaha. Terdapat bentuk tanggung jawab di dalamnya yaitu tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini maskapai penerbangan apabila keterlambatan adalah murni kelalaian pihak maskapai, dan pihak pengelola Bandar udara apabila keterlambatan disebabkan oleh teknis operasional. Pada akhirnya sebagai bentuk perjuangan hukum apabila belum mendapatkan tanggung jawab yang ada, konsumen menempuh jalur penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam perlindungan konsumen dibagi atas penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, atau penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerbangan, Kerugian Yang Diakibatkan Keterlambatan Penerbangan

**Pendahuluan**

**A. Latar Belakang**

Transportasi merupakan sarana untuk memperlancar roda perekonomian, membuka akses ke daerah pedalaman atau terpencil, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatan negara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan

masyarakat.<sup>3</sup> Berdasarkan statistik dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia jumlah penumpang angkutan udara domestik (dalam negeri) pada awal 2017, cenderung meningkat bila dibandingkan awal tahun 2016. Jumlah penumpang angkutan udara domestik pada periode Januari 2017 mencapai 7,27 juta jiwa, atau meningkat 15,04 persen bila dibandingkan pada Januari 2016 yang hanya 6,32 juta. Sementara jumlah penumpang angkutan udara tujuan luar negeri (internasional) pada Januari 2017 juga meningkat 9,29 persen.<sup>4</sup>

Aspek penting yang menjadi perhatian adalah belum terpenuhinya atau kurangnya peraturan dalam rangka perlindungan hukum bagi pengguna jasa atau pihak lain yang mengalami kerugian sebagai akibat dari kegiatan pengangkutan udara atas kerugian – kerugian yang terjadi. Baik dalam keselamatan penerbangan, tanggung jawab atas keterlambatan (*delay*), maupun barang angkutan. Bagaimanapun yang namanya sebuah kegiatan itu tidak luput dari kelalaian. Kementerian Perhubungan juga merilis data decay maskapai tanah air dalam periode akhir tahun 2016. Kementerian Perhubungan melakukan evaluasi mengenai OTP Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri periode Juli sampai dengan Desember tahun 2016 (enam bulan) yang dilakukan kepada 15 maskapai berjadwal dalam negeri.<sup>5</sup>

Adapun persentase yang diperoleh lima maskapai yang sering delay adalah :

1. Trigana Air dengan persentase 45,74 persen atau sebanyak 2.384 penerbangan mengalami delay, dari total 5.212 penerbangan.
2. Susi Air dengan persentase 34,96 persen atau sebanyak 7.271 penerbangan delay dari total 20.801 penerbangan.
3. Travel Express dengan persentase 33,28 persen atau sebanyak 1.717

<sup>3</sup> Melkianus Benu, *Hukum Transportasi dan Pengangkutan*, Refika Aditama, Bandung, 2011, hlm 6

<sup>4</sup> <http://hubud.dephub.go.id> (Data penumpang angkutan udara). Diakses 10 Februari 2017 - Pukul 14.20 Wita

<sup>5</sup> <http://hubud.dephub.go.id> (Data statistik maskapai penerbangan yang mempunyai rating delay terbanyak menurut Dephub) - Diakses 11 Februari 2017 - Pukul 09.00 Wita

<sup>1</sup> Artikel Tesis.

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Pascasarjana Unsrat.

penerbangan delay dari total 5.159 penerbangan.

4. Lion Air dengan persentase 29,52 persen atau sebanyak 25.043 penerbangan delay dari total 86.043 penerbangan.
5. Wings Air dengan persentase 27,61 persen atau 8.859 penerbangan delay dari total 32.085 penerbangan.

Statistik di atas menjelaskan masih banyak jadwal penerbangan yang mengalami keterlambatan, meskipun masih ada juga jadwal penerbangan dengan ketepatan waktu terbaik. Hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, yang sudah pasti dirugikan dalam hal keterlambatan. Prinsip tanggung jawab mutlak menetapkan bahwa maskapai wajib dan selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan, dan tidak bergantung pada ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak maskapai.

Praktik penerbangan melahirkan sebuah hubungan hukum antar penumpang sebagai konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan tersebut terletak pada unsur perjanjian yang terjadi. Menurut Purwosutjipto perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat tujuan-tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>6</sup>

Hubungan antar pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perdata jelas terletak pada perjanjian. KUHPerdata mendefinisikan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih (Pasal 1313 KUHPerdata). Dalam pembuatan suatu perjanjian atau kontrak dikenal salah satu asas, yaitu asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu asas yang memberikan suatu pemahaman bahwa setiap orang dapat melakukan suatu kontrak dengan siapa pun dan untuk hal apapun. Pasal 1338 ayat 1

memberikan dasar bagi para pihak akan adanya asas kebebasan berkontrak.<sup>7</sup> Konteks keterlambatan penerbangan, tanggung jawab di sini merupakan bentuk dari respon perusahaan penerbangan terhadap konsumen dalam hal ini merupakan penumpang yang dirugikan dalam aktifitas penerbangan yang dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan (maskapai).

Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa hak dari konsumen yang melekat dalam kegiatan penerbangan selanjutnya disebut penumpang (pengguna jasa penerbangan). Selain mengatur tentang hak-hak konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur juga kewajiban konsumen seperti yang dimaksud dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Konteks perlindungan hukum dalam penerbangan bahwa selanjutnya penumpang sebagai konsumen telah memenuhi salah satu kewajiban sebagai konsumen yaitu membayar barang/atau jasa yang ditawarkan penyedia jasa/atau pelaku usaha. Penyedia /atau pelaku usaha yang merupakan pihak maskapai penerbangan dituntut wajib memperhatikan dan memperjuangkan hak-hak konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban yang sesuai dengan yang diamanahkan dalam UU Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen penyedia /atau pelaku usaha mempunyai kewajiban yang harus dilakukan kepada konsumen.

Keterlambatan penerbangan (*delay*) di dalamnya terdapat hubungan hukum yang terkandung, hubungan tersebut adalah perjanjian. Para pihak yaitu pelaku usaha/atau penyedia jasa penerbangan dan penumpang (konsumen) terlebih dahulu mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian ketika konsumen menggunakan jasa penerbangan yaitu dengan membeli jasa pelaku usaha/penyedia jasa dalam bentuk tiket. Berdasarkan hal tersebut, konsumen merasa dirugikan akibat keterlambatan penerbangan yang apabila murni merupakan kelalaian pihak pelaku usaha maka berarti pelaku usaha wanprestasi dengan maksud tidak melakukan apa yang tertulis dalam perjanjian. Tiket pesawat merupakan bukti perjanjian antar pihak pelaku usaha dengan konsumen, wanprestasi oleh pelaku

<sup>6</sup> R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal. 19

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm24

usaha dalam konteks delay disini terjadi ketika pelaku usaha tidak melaksanakan kegiatan penerbangan sesuai dengan waktu yang tertera dalam tiket sebagai dokumen perjanjian

Akhirnya nanti akan timbul akibat hukum dari pelaku usaha (debitur) yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi. Membayar kerugian yang diderita oleh konsumen (kreditur) atau dengan singkat dinamakan ganti-rugi. Khusus dalam ganti rugi terhadap kerugian penumpang akibat keterlambatan pesawat terbang, keterlambatan itu dengan faktor dasar meliputi, faktor cuaca dan teknis operasional, sebagaimana diatur di Pasal 146 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. <sup>8</sup>

*“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.”*

Berdasarkan pertimbangan aspek-aspek dalam memenuhi bentuk pemenuhan tanggung jawab yang lebih konkrit lagi dalam keterlambatan, yang dinilai pemerintah sangatlah penting sesuai dengan Pasal 149 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan: <sup>9</sup>

*“Ketentuan lebih lanjut mengenai batas waktu keterlambatan angkutan udara diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri.”*

Berdasarkan Pasal 149 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jelas bahwa ketentuan-ketentuan selanjutnya mengenai keterlambatan angkutan udara haruslah lebih lanjut disinergikan dengan Peraturan Menteri. Dalam hal yang menyangkut keterlambatan Menteri Perhubungan yang dijabat oleh Bpk. Ignasius Jonan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Permenhub tersebut merupakan wujud apresiasi melengkapi aturan yang lama seperti Permenhub Nomor 77 Tahun 2011. Jika kita melihat dengan seksama, Permenhub ini mengatur keterlambatan dengan beberapa kategori, serta bentuk ganti ruginya mengacu pada kategori klasifikasi waktu keterlambatan

Berdasarkan aspek-aspek di atas, maka lebih dari itu saat ini kita melihat dari segi bentuk perlindungan konsumen. Para penumpang seingkali hanya bisa menerima dengan diam saja keterlambatan yang terjadi. Kita sadari bahwa penumpang sebagai konsumen seringkali belum menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen yang harus dipertanggungjawabkan oleh pihak maskapai atas dasar kerugian akibat keterlambatan. Seiring para penumpang yang hanya rela menerima keterlambatan, disitulah pihak maskapai tidak menjalankan bentuk tanggungjawabnya selaku penyedia jasa penerbangan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada penumpang akibat keterlambatan jadwal penerbangan.

Seperti yang kita ketahui bersama, kerugian akibat keterlambatan bagi konsumen sebenarnya berdampak yang besar. Karena konsumen sendiri dalam keterlambatan harus rela mengorbankan waktu, kesehatan, dan materi. Seringkali maskapai sebagai pihak yang berwenang dalam perusahaan penerbangan dinyatakan lalai dalam tanggungjawab keterlambatan, karena maskapai sendiri masih mengesampingkan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah demi sebuah keuntungan bisnis semata. Akhirnya banyak pihak yang akan dirugikan. Salah satunya penumpang sebagai konsumen menjadi korban.

Penumpang juga dapat melakukan upaya-upaya hukum dalam kaitan hak konsumen, maupun ganti rugi kepada pelaku usaha (pihak maskapai) jika dalam kenyataan tidak melakukan tanggungjawab serta kewajiban mereka. Berkaitan dengan itu sebagai salah satu ciri pelayanan umum adalah pemberi pelayanan bertanggung jawab dalam arti *liability* dalam hal penerima layanan mengalami kerugian akibat layanan yang diberikan. <sup>10</sup>

<sup>8</sup> Lihat Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

<sup>9</sup> Lihat Pasal 149 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

<sup>10</sup> H.K.Martono, *Hukum Penerbangan berdasarkan UURI No.1 Tahun 2009*, PT. Mandar Maju, Bandung, 2009, hlm. 15.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal yang ditelaah diatas, maka timbulah pokok permasalahan yang akan dibahas penulis.

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen penerbangan atas kerugian yang diakibatkan keterlambatan penerbangan?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen atas kerugian yang diakibatkan keterlambatan penerbangan?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen penerbangan atas kerugian yang diakibatkan keterlambatan penerbangan?
2. Untuk menganalisis bagaimana penyelesaian sengketa konsumen atas kerugian yang diakibatkan keterlambatan penerbangan?

## D. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif, artinya permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada.<sup>11</sup> Pendekatan normatif ini dirangkum dengan penambahan data lainya sebagai pendukung. Pendekatan tersebut mengimplementasikan ketentuan hukum yang ada dengan peristiwa hukum yang terjadi dalam mendukung penelitian utama.<sup>12</sup> Spesifikasi Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yang akan disajikan secara deskriptif.<sup>13</sup> Penelitian ini menggunakan sumber data yang dipakai sebagai refrensi yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum terseier.

<sup>11</sup> Muhammad, Abdulkadi. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti Mulyadi, Lilik., Bandung, 2004, hm 17

<sup>12</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2006, hlm 14

<sup>13</sup> Bahder Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mahdar Maju, Bandung, 2008, hlm 56

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Keterlambatan Penerbangan

#### a. Hubungan Hukum Antara Penumpang dan Pelaku Usaha

Terdapat hubungan hukum antara penumpang dan pelaku usaha. Menurut Pasal 1313 KUHPerdara, yang dimaksud dengan persetujuan adalah "Suatu perbuatan dimana satu orang/lebih mengikatkan diri terhadap satu orang/lebih (dalam pasal ini terlihat bahwa terdapat perjanjian yang sepihak, sedangkan kenyataannya, perjanjian seseorang/lebih mengikatkan diri untuk melakukan prestasi/kontra prestasi), jadi perjanjian tersebut berisi tentang perikatan. "Perikatan" merupakan suatu hubungan hukum dimana satu pihak timbul kewajiban dan dipihak lain timbul hak. Begitu juga dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, hubungan hukum antara penumpang dan pelaku usaha terjalin lewat hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum yang terjadi merupakan bentuk timbal balik lewat pemenuhan hak dan kewajiban. Dalam penerbangan hubungan hukum antara penumpang dan pelaku usaha tercermin dalam perjanjian penerbangan, dimana tiket pesawat menurut Undang-undang Penerbangan adalah sebagai bukti perjanjian. Setelah terdapat hubungan hukum maka selanjutnya merupakan pemenuhan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh penumpang dan pelaku usaha.

#### b. Bentuk Ganti Rugi Sebagai Pertanggungjawaban

Secara umum pemberian ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur mengenai pemberian ganti rugi bagi pengguna jasa penerbangan, yang mana diatur didalam Pasal 141, Pasal 144, Pasal 145, Pasal 146, dan Pasal 147. Khusus ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan terbagi dalam beberapa kategori

##### a) Pembagian Kategori Keterlambatan

Secara umum penyebab keterlambatan penerbangan terbagi atas beberapa bagian Berdasarkan Pasal 5 PM 89/2015, hal-hal yang

menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:<sup>14</sup>

- Faktor manajemen airline;
- Faktor teknis operasional;
- Faktor cuaca; dan
- Faktor lain-lain.

b) Ganti Rugi Keterlambatan Yang Diakibatkan Oleh Manajemen Airline

Keterlambatan dalam penerbangan ada banyak faktor penyebab. Salah satunya merupakan penyebab yang dikarenakan oleh manajemen airline itu sendiri Berdasarkan Pasal 146 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, berbunyi :

*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.*

Bersamaan dengan maksud Pasal 146 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, dalam Pasal 6 Ayat (1) PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay menegaskan bahwa :<sup>15</sup>

*Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2)*

Ketentuan Pasal 6 ayat (1) PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay bermaksud bahwa apabila keterlambatan jadwal penerbangan tersebut adalah murni kelalaian pihak manajemen airlines, maka pihak airlines wajib bertanggung jawab terhadap penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan yang terjadi yang disebabkan oleh pihak airlines itu sendiri. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Keterlambatan penerbangan dikelompokkan menjadi 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:<sup>16</sup>

1. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
2. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
3. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
4. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
5. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
6. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Dari kategori tersebut pihak maskapai yang dalam hal ini penyebab terjadinya keterlambatan di sokong oleh regulasi yang ada untuk memberikan kompensasi ganti rugi terhadap penumpang yang dirugikan sesuai dengan regulasi dalam Pasal 9 ayat (1) PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay. Berikut adalah bunyi Pasal 9 ayat (1) PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay :<sup>17</sup>

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Pemberian kompensasi sendiri dilakukan oleh petugas sesuai dengan aturan yang ada. Di dalam Pasal 9 Ayat (2) PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

<sup>14</sup> Lihat Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

<sup>15</sup> Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

<sup>16</sup> Lihat Pasal 3 PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

<sup>17</sup> Pasal 9 ayat (1) PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

*“Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat General Manager, Station Manager, staf lainnya, atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara berjadwal.”*

Pasal 9 ayat (2) itu sendiri telah mengatur petugas yang berhak mengatur pemberian kompensasi kepada penumpang. Petugas tersebut berhak mengatur proses pemberian kompensasi kepada penumpang yang ada. Tanggung jawab pihak airline terhadap penumpang yang diakibatkan keterlambatan penerbangan yang murni kesalahan airline, diatas telah dibahas beberapa kategori waktu beserta bentuk ganti rugi. Tetapi lebih rinci lagi dalam kategori yang bentuk ganti rugi dengan metode refund tunai/atau penginapan, telah diatur prosedurnya. Sesuai dengan Pasal 10 PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay berbunyi.<sup>18</sup>

Pasal 10 ayat (1)  
*Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara*

Pasal 10 ayat (2)  
*Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kalender.*

Pasal 10 ayat (3)  
*Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g,*

*penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas layanan (up grading class) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub class pelayanan wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang diberi.*

Pasal 10 ayat (4)  
*Dalam hal keterlambatan di atas 6 jam dan penumpang membutuhkan tempat penginapan maka badan usaha angkutan udara wajib menyediakan akomodasi bagi penumpang.*

Berdasarkan maksud dari Pasal 10 ayat 1, 2, 3, dan 4, jelas bahwa bentuk ganti rugi harus sesuai kategori yang dialami penumpang. Dan hal tersebut wajib untuk di penuhi airline sesuai dengan apa yang ada dalam aturan yang ada. Selain bentuk ganti rugi diatas, prosedur selanjutnya adalah mekanisme asuransi. Berdasarkan Pasal 12 PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay.<sup>19</sup>

Pasal 12 ayat (1)  
*Ganti kerugian untuk keterlambatan kategori 5 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pasal 12 ayat (2)  
*Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana.*

Pasal 12 ayat (3)  
*Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau voucher yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3x24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.*

Pengertian dari Pasal 12 di atas adalah bentuk ganti rugi wajib untuk diasuransikan sebagai wujud memudahkan pelayanan ganti rugi dan meminimalisir risiko ketidaksamaan dalam proses ganti rugi.

d. Ganti Rugi Keterlambatan Yang Diakibatkan Oleh Teknis Operasional

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan untuk menggali informasi tentang prosedur ganti rugi, pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) dengan bijak memberikan informasi

<sup>18</sup> Lihat Pasal 10 PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

<sup>19</sup> Pasal 12 PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

dengan detail mengenai proses ganti rugi yang selama ini dilaksanakan oleh pihak mereka. Yaitu sebagai berikut :<sup>20</sup>

- 1) Sebagai pengantar, proses ganti rugi yang disebabkan oleh kesalahan teknis operasional dalam hal ini PT. Angkasa Pura II (Persero) melahirkan kebijakan ganti rugi yang langsung berlaku dalam internal PT. Angkasa Pura II (Persero) dengan diketahui oleh pimpinan direksi yang ada.
- 2) Tata cara ganti rugi oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) diawali dengan prosedur pengawasan dan pengauditan letak kesalahan serta risiko yang ditimbulkan akibat teknis operasional yang menyebabkan kerugian bagi maskapai dan penumpang, termasuk di dalamnya adalah yang menyebabkan keterlambatan.
- 3) Prosedur audit sendiri dilakukan oleh pihak PT. Angkasa Pura II (Persero) dan dari pihak asuransi. sesuai dengan analisa perjanjian pihak PT. Angkasa Pura II Persero dengan pihak asuransi. Petugas dari pihak perusahaan dan asuransi akan melakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut :
  - a. Analisis sebab akibat
  - b Dampak akibat
  - c. Persiapan dokumen
  - d. Analisis dari tim asuransi
  - e. Pembayaran ganti rugi

Pembayaran ganti rugi oleh PT. Angkasa Pura dilaksanakan dengan mekanisme asuransi. Pembayaran ganti rugi tersebut didasari dengan PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay.

e. Sanksi Dari Pemerintah Bagi Maskapai Yang Tidak Bertanggungjawab Perihal Delay

Sanksi Secara Administratif adalah sanksi dari pemerintah terhadap Maskapai Yang Melakukan Delay. Berdasarkan Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Manajemen Delay, pengaturan mengenai sanksi yang akan didapatkan pelaku usaha penerbangan (pihak maskapai) yang delay dengan bukti sebagai

kesalahan pihak maskapai, maka sanksipun akan diterapkan pemerintah sebagai pemegang hak regulator dalam kegiatan penerbangan di tanah air ini. Permenhub Nomor 89 tahun 2015 Tentang Manajemen Delay khususnya dalam Pasal 16 mengatur mengenai sanksi administrative. Seperti yang dimaksud di bawah ini :

Pasal 16

Badan Usaha Angkutan Udara diberikan sanksi berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Direktur Jenderal dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. *sanksi berupa teguran tertulis apabila Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (tidak baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulan.*
- b. *sanksi berupa pembekuan rute baru apabila Badan Usaha Angkutan Udara dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulann sejak diberikan surat peringatan sebagaimana dimaksud pada butir a;*
- c. *sanksi berupa pembekuan rute baru apabila Badan Usaha Angkutan Udara dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulann sejak diberikan sanksi berupa pembekuan rute sebagaimana dimaksud pada butir b; dan*
- d. *sanksi berupa pembekuan rute baru apabila Badan Usaha Angkutan Udara dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulann sejak diberikan sanksi berupa pengurangan rute sebagaimana dimaksud pada butir c;*

## 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa perihal per;indungan konsumen secara umum dibagi atas dua cara penyelesaian sengketa. Secara sukarela pihak yang bersengketa memilih apakah mereka akan menggunakan penyelesaian sengketa di lur pengadilan atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

<sup>20</sup> Wawancara dengan staff Bidang Service Assurance Liability PT. Angkasa Pura II (Persero), Pada tanggal 9 Februari 2017, Pukul 09.20 WIB, Bertempat di Kanntor Pusat PT. Angkasa Pura II (Persero), Gedung 600 Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten Indonesia

**a. Penyelesaian sengketa seketika (secara langsung) melalui LPKSM**

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, di atas telah dijelaskan forum-forum yang dipakai guna mencapai kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Forum pertama yang bisa digunakan guna ingin menyelesaikan sengketa secara langsung adalah tahap yang diwakili oleh LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) dalam membantu menemukan kesepakatan. LPKSM sendiri sesuai amanah Pasal 1 ayat (9) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan maksud bahwamerupakan lembaga non-pemerintahan yang diakui dengan kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Konsumen yang dirugikan karena menggunakan produk/atau jasa mendapatkan pertanggungjawaban apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang-orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya, Tidak aka ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu.

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung kerugian kepada pelaku usaha/atau produsen dan pelaku usaha/atau produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Misalnya konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan yang telah dirugikan akibat jadwal keberangkatannya tertunda, mutlak melaporkan dan menuntut kerugian kepada pihak pelaku usaha, dan pelaku usaha sendiri wajib merespon member tanggapan serta penyelesaian dengan waktu yang ditentukan.

Adapun dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian di antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud di sini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Di sini pihak ketiga tidak memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaiannya. Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal `19 ayat (1) terdiri

atas kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain yang diakibatkan dari mengonsumsi barang/dan atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa :

- Pengembalian uang seharga barang dan/atau jasa;
- Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau
- Perawatan kesehatan; atau
- Pemberian santunan yang sesuai

Berangkat dari apa yang dimaksud dalam Pasal 1 ayat (9) dan Pasal 19 membuat LPKSM bergerak guna menjadi wadah untuk menjembatani serta memfasilitasi dalam penyelesaian sengketa secara langsung antara konsumen dengan pelaku usaha dengan maksud menyelesaikan perkara secara damai pada tahap ini.

Salah satu LPKSM yang dikenal di Indonesia dalam membantu penyelesaian sengketa konsumen adalah YLKI. Penulis sendiri memilih YLKI sebagai salah satu LPKSM yang sudah dikenal sebagai LPKSM di Indonesia dan juga sudah teruji dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa secara langsung antar konsumen dengan pelaku usaha. Sebagai wujud memudahkan pengaduan, maka akan dijelaskan bagaimana prosedur yang dapat ditempuh, dimulai dari mengadu ke YLKI dan bagaimana proses serta mekanisme penanganannya. Berikut merupakan prosedur yang dilewati :

1). Proses Pengaduan Konsumen

Pertama, cara yang dapat dilakukan untuk mengadu adalah melalui telepon, surat atau datang langsung. Pengaduan melalui telepon dikategorikan menjadi dua yaitu :

- a) Hanya minta informasi atau saran (advice), maka telpon itu cukup dijawab secara lisan pula dan diberikan advice pada saat itu dan selesai

Pengaduannya untuk ditindaklanjuti. Jika konsumen meminta pengaduannya ditindaklanjuti, maka si penelepon diharuskan mengirim surat pengaduan secara tertulis ke YLKI

Tahap kedua, setelah surat masuk ke YLKI, resepsionis meregister semua surat-surat yang masuk secara keseluruhannya (register I). Selanjutnya surat diberikan kepada Pengurus Harian setidaknya ada tiga yaitu :

- a) ditindaklanjuti/ tidak ditindaklanjuti



- b) bukan sengketa konsumen
- c) bukan skala prioritas.

Surat di disposisikan ke Bidang Pengaduan Konsumen dilakukan register II Khusus sebagai data pengaduan.

Ketiga, setelah surat sampai ke personil yang menangani maka dilakukan seleksi administrasi disini berupa kelengkapan secara administrasi.

## 2). Proses Administrasi

Langkah selanjutnya dilakukan setelah proses administasi dan analisis substansi, yaitu korespondens kepada pelaku usaha dan instansi terkait sehubungan dengan pengaduan konsumen. Pada tahap pertama korespodensi dilakukan biasanya adalah meminta tanggapan dan penjelasan mengenai kebenaran dan pengaduan konsumen tersebut. Di sini YLKI memberikan kesempatan untuk mendengarkan kedua belah pihak yaitu versi konsumen dan versi pelaku usaha. Tidak jarang dengan korespodensi ini kasus dapat diterima masing-masing pihak dengan memberikan jawaban surat secara tertulis ke YLKI yang isinya permintaan maaf kepada konsumen dan sudah dilakukan penyelesaian langsung kepada konsumennya.

## 3). Proses Mediasi

YLKI memberi kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menjelaskan duduk perkara yang sebenarnya tanpa boleh dipotong oleh pihak lain sebelum pihak pertama selesai memberikan penjelasan. Setelah masing-masing menyampaikan masalahnya, maka YLKI memberikan waktu untuk klarifikasi dan koreksi tentang apa yang disampaikan oleh masing-masing pihak.

Setelah permasalahannya diketahui, maka masing-masing pihak berhak menyampaikan opsi atau tuntutan yang diinginkan, sekaligus melakukan negosiasi atas opsi atau tuntutan tersebut untuk mencapai kesepakatan. Apabila telah dicapai kesepakatan, maka isi kesepakatan itu dituangkan dalam Berita Acara Kesepakatan. Tahap akhir dari proses mediasi adalah mengimplementasikan hasil kesepakatan.

## b. Prosedur dan Tahapan Penyelesaian Sengketa Di BPSK

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawal dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen yang terkait atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana yang dimaksud di dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum) tidak ke BPSK. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak secara terperinci mengatur tentang prosedur atau mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Hanya beberapa ketentuan pokok yang dianggap penting atau mendasar saja yang dijelaskan dalam undang-undang tersebut. Salah satu ketentuan pokok tersebut adalah ketentuan yang tercantum dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang pada intinya menyatakan bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Penjelasan selanjutnya tentang penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase (lebih dikenal dengan istilah alternatif penyelesaian sengketa) tidak ditemukan dalam undang-undang. Hanya dalam Pasal 53 dan Pasal 54 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dinyatakan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK serta Majelis BPSK akan diatur dalam Surat Keputusan Menteri terkait.

- a) Konsiliasi (penyelesaian sengketa secara kekeluargaan dan kompromi)  
Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa melalui jalan tengah cenderung lebih ditekankan pada satuan masyarakat yang kecil-kecil yang didalamnya hubungan tatap muka lebih menonjol. Persidangan secara

konsiliasi dilakukan secara sendiri oleh pihak yang bersengketa didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Dari kedua ketentuan tersebut dapat diartikan bahwa konsiliasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan di BPSK atas kesepakatan para pihak yang bersengketa dalam proses dengan dibantu konsiliator sebagai penengah dan bersifat pasif.<sup>21</sup>

b) Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi.

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat (mediator) dan penyelesaiannya diserahkan kepada kedua belah pihak. Persidangan mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Dari kedua ketentuan tersebut dapat diartikan bahwa mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan oleh BPSK atas kesepakatan para pihak yang bersengketa sebagai mediator.

c) Penyelesaian sengketa dengan cara Arbitrase.

Arbitrase adalah suatu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Persidangan secara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dari kedua keputusan tersebut dapat diartikan bahwa arbitrase sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan sepenuhnya oleh BPSK atas kesepakatan para pihak yang bersengketa. BPSK sendiri akan membentuk majelis sebagai sarana

penyelesaian sengketa selaku proses dalam penyelesaian sengketa

5. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Dalam hal tuntutan diajukan melalui pengadilan, dipersoalkanlah proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggungjawaban produsen/pelaku usaha.<sup>22</sup>

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.

a. Pengajuan gugatan

Berdasarkan Hukum Acara Perdata yang kini masih berlaku di Indonesia, dikenal asas hakim bersifat menunggu, hakim pasif, artinya, bahwa inisiatif perkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam kaitan ini Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan:<sup>23</sup>

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2)Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya

<sup>21</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Seri Bisnis; Hukum Arbitrase*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001, hal 37

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm 133

<sup>23</sup> Lihat Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Oleh karena itu, sehubungan dengan perkara konsumen, yang dapat mengajukan gugatan (bertindak sebagai penggugat) adalah

- Setiap konsumen yang dirugikan
- Ahli waris dari konsumen
- Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan
- Pemerintah

Dalam sengketa konsumen, pihak-pihak yang digugat adalah pelaku usaha/atau produsen/atau penyedia jasa, yaitu semua pihak yang ikut serta di dalam penyediaan jasa serta peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Jadi, sangat mungkin terdiri atas beberapa pihak yang berbeda. Dalam hal seperti ini jika tergugat ada beberapa orang, dapat dipilih di tempat tinggal salah satu tergugat sebagai tempat mengajukan gugatan.

## Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

- a. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen penerbangan telah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Peraturan tersebut sejatinya melindungi hak-hak dari konsumen yang wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha penerbangan apabila terjadi keterlambatan.

Tanggung jawab dalam penerbangan berupa ganti rugi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha haruslah berdasarkan ketentuan PM Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management delay. Bentuk tanggung jawab tersebut nantinya dikategorikan berdasarkan kesalahan. Yaitu tanggung jawab berdasarkan kelalaian pihak manajemen airline, atau

teknis operasional yang nantinya tanggung jawab diperhadapkan pada pilihan sukarela. Apakah penyelesaian sengketa dilaksanakan oleh pihak PT. Angkasa Pura

- b. Pada penyelesaian sengketa, masyarakat akan dilaksanakan melalui jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Hal tersebut mengacu pada penjelasan Paal 19 ayat (3) Pasal 23, Pasal 45 ayat (1), Pasal 47 dan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan lewat LPKSM dan BPSK, sementara jika melalui proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sistem yang digunakan harus mengacu pada ketentuan peradilan umum.

### 2. Saran

- a. Perlindungan hukum sendiri sejatinya lebih ditonjolkan. Terutama bagi pelaku usaha. Seringkali aspek perlindungan hukum menjadi sorotan utama ketika terjadi kerugian konsumen. Aspek memomorduakan perlindungan hukum sendiri lazim didapatkan di Indonesia. Dalam dunia penerbangan, diharapkan pelaku usaha memperhatikan aspek perlindungan hukum terhadap konsumen, dengan mempertimbangkan aspek keselamatan, kenyamanan, dalam penerbangan. Serta bentuk tanggung jawab harus dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku sehingga penumpang sebagai konsumen layak mendapatkan hak mereka ketika dirugikan.
- b. Dalam penyelesaian sengketa, diharapkan kepada pihak-pihak yang ditugaskan Negara dalam tugas ini baik dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maupun di dalam pengadilan untuk dapat bertindak secara adil, dengan mengedepankan aspek keadilan tanpa ada keberpihakan.

### DAFTAR PUSTAKA

Bahder Nasution, 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mahdar Maju, Bandung

- Erman Rajagukguk, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum Seri Bisnis; Hukum Arbitrase*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- H.K.Martono, *Hukum Penerbangan berdasarkan UURI No.1 Tahun 2009*, 2009, PT. Mandar Maju, Bandung
- Janus Sidabalok, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Melkianus Benu, 2011, *Hukum Transportasi dan Pengangkutan*, Refika Aditama, Bandung
- Muhammad, Abdulkadi. 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti Mulyadi, Lilik., Bandung
- Phillipus M. Hadjon, 1987. *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Simanjuntak, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jembatan, Jakarta
- Soejono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta

#### **Perundang-undangan**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Management Delay

#### **Sumber Lainnya**

- <http://hubud.dephub.go.id> (Data penumpang angkutan udara). Diakses 10 Februari 2017 - Pukul 14.20 Wita
- <http://hubud.dephub.go.id> (Data statistik maskapai penerbangan yang mempunyai rating delay terbanyak menurut Dephub) - Diakses 11 Februari 2017 - Pukul 09.00 Wita
- <http://meryana90.blogspot.co.id/2013/10/ketik-a-keselamatan-dan-kenyamanan.html> - Diakses Pada 25 Maret 2017 - Pukul 21.15 Wita