

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan, semua itu dikarenakan letak geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau baik itu pulau besar maupun pulau kecil. Perkembangan tersebut membawa dampak yang baik bagi pengguna angkutan. Keberadaan sarana pengangkutan dalam kehidupan manusia menjadi sangat berpengaruh karena sebagai penunjang kelancaran kehidupan manusia juga berguna untuk menghubungkan Sebagian wilayah Indonesia sangat dibutuhkan pengangkutan. Baik itu pengangkutan antar kota atau antar pulau, baik itu di dalam negeri maupun untuk hubungan antar negara secara internasional. Pentingnya pengangkutan tercermin dengan semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan sebagai kebutuhan orang serta barang sebagai alat perpindahan baik dari dalam negeri, dan luar negeri, pengangkutan juga berperan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. 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 meningkatkan daya guna nilai.¹

Salah satu jenis angkutan umum yang dirasa lebih nyaman dan menghemat waktu oleh masyarakat adalah angkutan udara, dan ini menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat karena keadaan geografis Indonesia yang sangat luas jika dibandingkan dengan angkutan lain seperti angkutan darat dan laut akan

¹ Wiradipradja, E. Saefullah, 2006, **Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia**, *Jurnal Hukum Bisnis* vol 25no. 1, halm 5.

memakan waktu lebih lama bagi masyarakat.

Menurut pasal 1 ayat 13 Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan: "Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara lain atau beberapa bandar udara"

Penerbangan merupakan salah satu transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu harga dari moda transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam. Menjamurnya perusahaan penerbangan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir di satu sisi memberikan implikasi positif bagi masyarakat pengguna jasa penerbangan, yaitu banyak pilihan atas operator penerbangan dengan berbagai ragam pelayanannya.²

Di samping itu, banyaknya perusahaan penerbangan telah menciptakan iklim yang kompetitif antara satu perusahaan penerbangan dengan perusahaan penerbangan lainnya yang pada ujungnya melahirkan tiket murah yang paling menarik masyarakat secara antusias. Namun, kompetisi ini pada sisi lain juga menimbulkan kekhawatiran bahwa harga tiket murah akan berdampak pada kualitas layanan, khususnya layanan atas perawatan pesawat. Tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (service), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (maintenance) pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan

² Amalia, Laili Rizki, 2018, **Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Akibat Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umroh Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen**, PhD diss., UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945, 2018

penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen. Kekhawatiran tersebut muncul akibatnya sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang.

Dalam jasa penerbangan kita ketahui sering sekali terjadi penundaan waktu yang cukup menguras waktu dan merugikan penumpang pesawat tersebut. Dalam jasa penerbangan terdapat keluhan-keluhan lain dari para penumpang selain adanya penundaan waktu atau *delay*, yaitu persoalan barang bagasi yang hilang, dan keluhan-keluhan lainnya. Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah "prestasi".³

Dalam hukum pengangkutan, kewajiban pengangkut antara lain mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain. Kewajiban penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang

³ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, halm 93.

ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan.⁴

Hak dan kewajiban para pihak tersebut biasanya dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan. Secara teoritis, perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lainnya, menyanggupi untuk membayar ongkosnya. Penundaan penerbangan tersebut tentu akan menimbulkan kerugian bagi penumpang sebagai pihak konsumen, sehingga sudah sewajarnya bagi maskapai penerbangan untuk memberikan ganti rugi ataupun bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh penumpang karena sudah di atur dalam Undang-undang penerbangan no 1 tahun 2009 pasal 146 dan 147. Upaya hukum yang dilakukan jikan konsumen dirugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti rugi atau klaim kepada perusahaan penerbangan.⁵

Dalam perkembangannya hubungan hukum antara pihak pengangkut dan pihak penumpang sebagai pengguna jasa menghendaki adanya kesetaraan kedudukan anatara para pihak, karena pada dasarnya hubungan antara pengangkut dengan penumpang merupakan hubungan yang bersifat saling ketergantungan. Tetapi dalam prakteknya pengangkutan udara sering berjalan tidak seimbang, dimana pihak pengangkut sering kali mengabaikan semuanya, sehingga menyebabkan penumpang kesulitan untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna jasa yang telah dirugikan.⁶

⁴ Prajogo, Abimanyu Faiz, and H. K. Martono. 2019, **TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP PENUMPANG YANG TIDAK TERDAFTAR DALAM MANIFES**, Jurnal Hukum Adigama 2, no. 2, halm1-19.

⁵ MAIZANI, SITI ADLIAH, Annalisa Yahanan, and Arfianna Novera, 2018, **TANGGUNG JAWAB PT. LION AIR ATAS KEHILANGAN BAGASI TERCATAT PENUMPANG** PhD diss., Sriwijaya University.

⁶ Abdul Kadir Muhammad, 1991, **Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, halm 19.

Di dalam penjelasan lain di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Khususnya pembinaan dalam upaya hukum apa yang dapat dilakukan untuk memperoleh haknya sebagai konsumen sebagai konsumen ketika terjadi keterlambatan penerbangan (*delay*).⁷

Dengan adanya kesenjangan di lapangan berdasarkan pasal 146 dan 147 namun pelaksanaan di lapangan sering kali terjadi keterlambatan yang di alami oleh penumpang atau konsumen namun tidak diberikan ganti rugi yang layak sesuai dengan pasal tersebut.

Dengan hal tersebut dapat terlihat adanya kesenjangan antara peraturan dan pelaksanaan di lapangan. Untuk itu, penulis tertarik mengkaji lebih lanjut sebagai suatu penelitian yang berjudul **"IMPLEMENTASI PEMEBERIAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI PT. LION MENTARI AIRLINE DENPASAR"**.

⁷ R. Soekardono, 1981, **Hukum Dagang Indonesia**, CV Rajawali, Jakarta, hlm.5.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi pemeberian tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan di PT. Lion Mentari Airline?
2. Bagaimanakah upaya hukum terhadap kerugian konsumen sebagai akibat keterlambatan penerbangan di PT. Lion Mentari Airline.

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, penulis membuat ruang lingkup masalah agar dalam pembahasan lebih terarah. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu:

1. Implementasi pemberian tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan di PT. Lion Mentari Airline
2. Upaya hukum terhadap kerugian konsumen sebagai akibat keterlambatan penerbangan di PT. Lion Mentari Airline.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara perusahaan penerbangan dengan penumpang.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang dalam hal terjadinya penundaan penerbangan.

1.5 Hipotesis

1. Kerugian yang dialami konsumen akan menjadi tanggung jawab perusahaan apabila dalam penerbangan terjadinya keterlambatan penerbangan adalah sepenuhnya kesalahan perusahaan. Tanggung jawab perusahaan berupa ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang karena merasa dirugikan dalam keterlambatan penerbangan adalah dapat mengajukan laporan upaya keberatan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang teratur dan berpikir secara runtut dan baik dengan menggunakan metode ilmiah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan guna menguji kebenaran maupun ketidakbenaran dari suatu pengetahuan, gejala, dan hipotesa.

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan observasi atau penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan guna untuk mendapatkan yang akurat dalam penulisan skripsi.

1.6.2 Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan pada penelitian ini menggunakan dua metode pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan fakta yaitu pendekatan sesuai dengan fakta-fakta dilapangan dalam hal ini fakta yang terjadi di PT Lion Mentari Airline.
2. Pendekatan sosiologis yaitu pendekatan yang melihat gejala-gejala dan prilaku masyarakat atas menyikapi kejadian tertentu khususnya di PT. Lion Mentari Airline Denpasar.

1.6.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data yang berkaitan dengan rumusan permasalahan, adapun sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan lokasi penelitian melalui wawancara dengan PT. Lion Mentari Airlines (Cabang Bandara Ngurah Rai)
2. Data Sekunder, merupakan data yang berupa perundang-undangan, buku-buku, jurnal, dan internet.
3. Data Tersier, merupakan data yang meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Hukum, yang memberikan petunjuk tentang bahan hukum primer dan bahan hukum skunder.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik untuk mendapatkan informasi dengan cara melakukan diskusi dengan narasumber. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung, dengan cara tanya jawab secara langsung kepada narasumber menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang telah tersusun, jelas dan terarah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri dan mempelajari dokumen – dokumen atau bukti lainnya mengenai pesanan bermasalah yang terjadi dalam PT Lion Mentari Airline.

3. Analisis

Analisis merupakan proses pengumpulan data dengan cara menguraikan data yang didapatkan menjadi lebih detail untuk menyoroti dan memperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan dan mendukung pembuatan keputusan.

1.6.5 Teknik Analisa Data

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, maka data tersebut akan diolah dan dianalisa dengan menggunakan teknik pengolahan data secara kualitatif. teknik pengolahan data secara kualitatif yaitu memilih data dengan kualitasnya untuk dapat menjawab permasalahan yang diajukan. Sementara itu untuk penyajiannya dilakukan secara deskriptif analisa yaitu suatu cara analisa data yang dilakukan dengan jelas, menyusun secara sistematis sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang ilmiah.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang masalah yaitu mengenai tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 2 : KAJIAN TEORITIS

Dalam bab kajian teoritis disini menjelaskan teori yang akan digunakan dalam pembahasan bab III dan bab IV.

BAB 3 : PEMBAHASAN

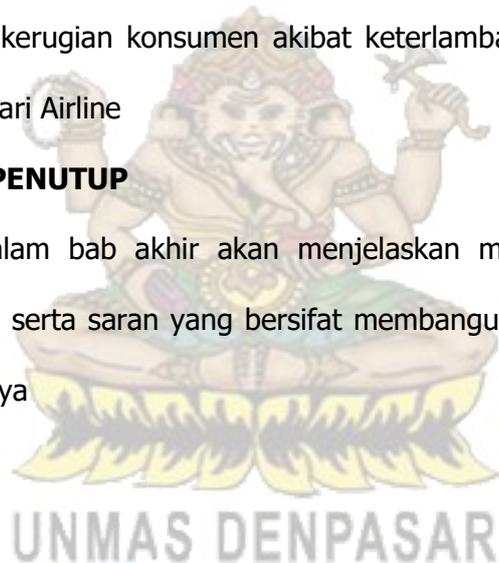
Menguraikan dan menjelaskan hasil analisa mengenai implementasi pemberian tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan di Pt Lion Mentari Airline.

BAB 4 : PEMBAHASAN

Menguraikan dan menjelaskan hasil analisa mengenai upaya hukum terhadap kerugian konsumen akibat keterlambatan penerbangan di Pt. Lion Mentari Airline

BAB 5 : PENUTUP

Dalam bab akhir akan menjelaskan mengenai simpulan yang diperoleh, serta saran yang bersifat membangun agar menjadi baik lagi kedepannya



UNMAS DENPASAR