

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan peradaban manusia khususnya dalam bidang teknologi telah membawa peradaban manusia kedalam suatu sistem transportasi yang lebih maju dibandingkan dengan era sebelumnya.¹ Perkembangan tersebut disamping membawa dampak positif bagi pemakai jasa perhubungan berupa kemudahan dan kenyamanan dalam berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat yang lain. Untuk berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat yang lain tersebut, Indonesia membutuhkan sarana transportasi baik darat, laut, maupun udara.² Dari ketiga jasa angkutan yang ditawarkan diatas, jasa angkutan udara memang paling terakhir berkembang dan kini menjadi andalan bagi beberapa pelaku usaha yang bergerak dalam jasa angkutan.³

Pengangkutan udara merupakan sarana perhubungan yang cepat, efisien, ekonomis, dan nyaman. Hal ini tentunya membuat jasa angkutan udara menjadi pilihan yang tepat dalam kehidupan dunia modern yang menuntut segala sesuatu serba cepat dan efisien.⁴ Definisi Pengangkut (atau pengangkut udara, “*air carrier*”) adalah: “orang atau badan yang mengadakan persetujuan untuk

¹ Sution Usman Adji, 2005, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hlm.1

² Toto T. Suriaatmaja, 2005, *Pengangkutan Kargo Udara Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, hlm.1

³ Abdulkadir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.10

⁴ Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, hlm.5.

mengangkut penumpang, bagasi atau barang dengan pesawat terbang”.⁵ Pada era masyarakat modern saat ini penerbangan merupakan salah satu transportasi yang sudah banyak digunakan masyarakat saat ini. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi jarak jauh sudah cukup tinggi baik penerbangan dalam negeri maupun penerbangan luar negeri. Selain itu harga dari transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat Indonesia.

Transportasi udara niaga dewasa ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan atau maskapai yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan. Perusahaan-perusahaan yang melayani jasa penerbangan niaga diantaranya Garuda, Sriwijaya, Lion air, Citilink, dan lain-lain. Pentingnya peran angkutan udara menuntut penyedia jasa untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan penerbangan. Maskapai penerbangan yang menjadi pilihan penumpang biasanya memiliki harga yang murah dan memiliki jadwal yang tepat serta mau mengukur dan memonitor kualitas dan kepuasan layanan yang diberikan agar penumpang tetap memilih maskapai tersebut.

Pada kegiatan angkutan udara terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap pengguna jasa, baik yang bersumber pada hukum nasional maupun internasional. Ketentuan hukum nasional yang berlaku hingga saat ini adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Tentang Penerbangan dan beberapa peraturan pelaksanaannya, sedangkan ketentuan khusus yang mengatur

⁵ Suherman, 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Alumni, Bandung, hlm.37.

secara khusus tentang kegiatan penerbangan komersial domestik adalah *Luchtvevoer Ordonantie* (Stbl. 1939:100) atau ordonansi 1939 yang biasa disingkat OPU 1939. Ketentuan hukum internasional yang terkait erat dengan penerbangan sipil adalah konvensi warsawa 1929.

Berkembangnya kegiatan penerbangan tersebut diatas berdampak pada semakin banyaknya maskapai penerbangan komersial indonesia. Banyaknya maskapai penerbangan ini salah satunya menyebabkan semakin murahna harga tiket pesawat yang hampir sama dengan harga tiket angkutan darat. Namun terdapat beberapa masalah yang sering ditemui dalam sistem pengangkutan udara tersebut, kerugian yang dialami penumpang salah satunya adalah tertundanya penerbangan atau sering disebut dengan delay.

Menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Penerbangan, keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Dalam pengangkutan udara dikenal tiga macam keterlambatan masing-masing keterlambatan penerbangan, tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara, dan pembatalan penerbangan.⁶ Tanggung jawab perusahaan penerbangan akan diatur oleh Menteri Perhubungan, karena itu telah dikeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, yang menjelaskan faktor penyebab keterlambatan

⁶ K. Martono dan Agus Pramono, 2016, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 209.

penerbangan, penanganan keterlambatan penerbangan, pemberian kompensasi dan ganti rugi, pengawasan dan penilaian, serta pemberian sanksi.⁷

Keterlambatan keberangkatan penerbangan merupakan hambatan angkutan udara. Waktu keberangkatan sering tertunda bahkan pembatalan tanpa alasan yang logis dan tanpa pemberitahuan sebelumnya, ini menunjukkan kurang siapnya pengangkut udara dalam penyediaan pesawat udara. Keterlambatan keberangkatan penerbangan merugikan penumpang, karena tidak dapat tiba ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Padahal angkutan udara merupakan sektor vital dalam bidang transportasi.⁸ Pada dasarnya yang bertanggung jawab dalam suatu penyelenggaraan penerbangan adalah pihak pengangkut udara atau yang disebut juga maskapai (perusahaan) penerbangan.

Pesatnya perkembangan teknologi penerbangan ini, sudah seharusnya diimbangi dengan kecepatan pelayanan dan jaminan keselamatan dalam industri penerbangan tanah air. Namun maskapai penerbangan di Indonesia masih sering mengalami permasalahan terkait keterlambatan maupun pembatalan penerbangan yang berakibat kerugian terhadap pengguna jasa penerbangan. Seperti kasus maskapai Lion Air yang sering mengalami keterlambatan penerbangan sampai saat ini yang terjadi di Bandara Internasional Minangkabau, berdasarkan sumber informasi yang didapat dari penumpang Lion Air dan media sosial instagram dari akun Infosumbar, pada tanggal 10 Desember 2017, Penumpang Lion Air JT-270 keberangkatan Padang-Jogja, mengalami keterlambatan pesawat yang seharusnya

⁷ Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang *Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia*.

⁸ Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.7

berangkat pada pukul 17.15 WIB dan akhirnya ditunda beberapa jam hingga pukul 00.05 WIB penerbangan dinyatakan batal. Sebagai contoh lain yaitu penumpang Lion Air JT-255 Keberangkatan Padang-Jakarta yang seharusnya berangkat pukul 20.20 dan ditunda hingga pukul 00.15 WIB.

Berdasarkan sumber data dari maskapai penerbangan Lion Air pada bulan Januari hingga Februari 2018, pada Januari 2018, dari 321 penerbangan maskapai Lion Air ditunda 183 penerbangan dan bulan Februari dari 371 penerbangan maskapai Lion Air ditunda 254 penerbangan. Ketepatan waktu penerbangan saat keberangkatan maupun kedatangan merupakan salah satu aspek penting sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan terhadap penumpang selain keselamatan dan kenyamanan. Hal ini menjadi masalah serius karena merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan untuk melaksanakan kewajibannya sebaik mungkin. Dalam hal terjadinya keterlambatan yang diakibatkan karena faktor teknis operasional dan faktor cuaca, badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait. Apabila proses tersebut tidak terlaksana dan terbukti, maka lahirlah tanggung jawab disini atas kerugian yang dialami penumpang sebagai konsumen pengguna jasa angkutan udara.

Tanggung jawab atas pemakai jasa angkutan udara didasarkan perjanjian antara pengangkut dengan penumpang yang disebut dengan perjanjian pengangkutan, sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan, maka didalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi. Sehingga

apabila terjadi suatu hal yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka pengangkut dapat dimintai pertanggungjawaban.⁹

Para pengguna jasa angkutan udara dapat dikategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerbangan udara sehingga oleh karenanya hak-hak konsumen tersebut dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari hasil pra penelitian ditemukan bahwa pihak maskapai Lion Air tidak memberi tahu penumpang hak yang seharusnya mereka dapat apabila terjadi keterlambatan pesawat, sehingga penumpang tidak mengetahui informasi mengenai hak yang seharusnya mereka dapat atas keterlambatan pesawat tersebut, penumpang mempunyai hak-hak yang harus didapat tetapi pihak maskapai belum memberikan tanggung jawab penuh mengenai hak-hak yang seharusnya didapat oleh penumpang sebagai konsumen, padahal hak konsumen tersebut dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, penumpang berhak mendapat kompensasi dari maskapai bila penerbangan mereka terlambat. Namun maskapai tersebut belum memberikan tanggung jawab penuh bagi penumpang.

⁹ Kennita Herdyon, 2016, Skripsi *Tanggung Jawab PT Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk Akibat Keterlambatan Penerbangan Domestik Di Bandara Internasional Minangkabau*, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, hlm 5.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, telah menimbulkan ketertarikan bagi penulis untuk mengetahui lebih lanjut pengaturan mengenai pengangkutan udara, yang diangkat dalam sebuah penulisan Karya Ilmiah dengan judul **“TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR KEPADA PENUMPANG DENGAN DITUNDANYA KEBERANGKATAN PENERBANGAN (STUDI KASUS BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU)”**

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, dapat penulis kemukakan beberapa rumusan masalah yang meliputi :

1. Bagaimana faktor penyebab ditundanya keberangkatan penerbangan maskapai Lion Air di Bandara Internasional Minangkabau?
2. Bagaimana upaya penumpang untuk mendapatkan hak-hak penumpang akibat dari ditundanya keberangkatan penerbangan?
3. Bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada penumpang dengan ditundanya keberangkatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau?

C. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor penyebab ditundanya keberangkatan penerbangan maskapai Lion Air di Bandara Internasional Minangkabau
2. Untuk mengetahui upaya penumpang mendapatkan hak-hak penumpang akibat dari ditundanya keberangkatan penerbangan.
3. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada penumpang dengan ditundanya keberangkatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bermanfaat bagi penulis dalam rangka menjawab keingintahuan penulis terhadap perumusan masalah dalam penelitian.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi acuan mengenai penelitian lain yang terkait dengan bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada penumpang dengan ditundanya keberangkatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat yang ingin mengetahui bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada penumpang dengan ditundanya keberangkatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.
 - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana baru, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada

penumpang dengan ditundanya keberangkatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu sarana ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, maka metode penelitian yang diterapkan harus sesuai dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya dan sejalan dengan objek yang diteliti.¹⁰

1. Pendekatan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan ini berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Pendekatan ini meneliti hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan pemamparan fakta-fakta untuk memberikan data yang seteliti mungkin mengenai objek penelitian, dengan memberikan suatu solusi.

3. Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.

¹⁰ Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm 45.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan peraturan perundang-undangan.

Data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi:

a) Bahan Hukum Primer.

Bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Pengangkutan Udara;
6. Dan peraturan-peraturan lainnya.

b) Bahan Hukum Sekunder.

Bahan berupa buku-buku karangan para ahli, artikel dan berita berbagai media massa yang berkaitan dengan penelitian.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan berupa petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

4. Sumber Data

a) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan terhadap buku-buku, literatur-literatur, dan masalah-masalah yang akan dibahas, penelitian kepustakaan dilakukan pada:

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
- 2) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas Padang.

b) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam mengumpulkan data primer yaitu data yang dikumpulkan dari hasil penelitian lapangan, merupakan penelitian yang dilakukan dengan pihak yang berkaitan dengan objek penelitian.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan atau himpunan subjek dengan ciri yang sama yang terkait dengan penelitian, karena itu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau pada bulan Januari-Februari 2018 yaitu 82.593 penumpang.

b. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, yaitu tidak semua elemen dalam populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Penarikan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, artinya penarikan sampel diambil sendiri oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti menggunakan *purposive sampling* karena penelitian ini memerlukan kriteria khusus agar sampel yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian serta dapat memberikan nilai yang lebih representatif yaitu dengan mengambil sampel 30 responden yang mengalami keterlambatan penerbangan yang parah, yaitu keterlambatan 3 jam sampai 5 jam. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini disesuaikan dengan jenis data yang di gunakan, yaitu melalui :

- a. Studi Dokumen, yaitu suatu cara mengumpulkan data dengan mempelajari peraturan perundangan, buku-buku, majalah, dan berita dari internet yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada

responden untuk mendapatkan jawaban atau informasi yang diperlukan oleh peneliti. Jenis kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner terbuka dan tertutup, yaitu daftar pertanyaan yang selain menentukan atau memberikan alternatif jawaban juga memberikan keleluasaan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Dalam pelaksanaannya, penyebaran kuisisioner ini dilakukan secara langsung kepada penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan karena berhubungan dengan diri responden sendiri.

- c. Wawancara, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan narasumber guna mencapai tujuan penelitian. Teknik yang peneliti gunakan dalam wawancara ini adalah teknik wawancara terstruktur yaitu wawancara dilakukan berdasarkan pedoman-pedoman dan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelum dilakukan wawancara. Wawancara ini dilakukan kepada maskapai penerbangan Lion Air sebagai responden dan PT Angkasa Pura II (PERSERO) sebagai informan.

7. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

- 1) *Editing*, yaitu data-data yang di dapat baik itu primer dan data sekunder diolah dengan cara disusun dan dirapikan serta memeriksa data yang telah ada yang berupa hasil wawancara, kuisisioner, catatan-catatan serta informasi yang diperoleh dari hasil

penelitian, ini bertujuan untuk mendapatkan ringkasan atau poin inti sehingga mempermudah untuk melakukan analisa data.

- 2) *Tabulating*, yaitu menyusun data dengan mengorganisir data sedemikian rupa sehingga mudah untuk dijumlah, disusun, disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Data yang dibuat tabulasi adalah data keterlambatan pada maskapai Lion Air.

b. Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara yuridis kualitatif yaitu berupa uraian terhadap data yang terkumpul berdasarkan peraturan perundang-undangan, pandangan dari para ahli dan diuraikan dengan kalimat-kalimat.

