



SKRIPSI

**KAJIAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
ANGKUTAN UDARA ATAS KETERLAMBATAN DAN
PEMBATALAN JADWAL KEBERANGKATAN
PENUMPANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*JURIDICAL ANALYSIS OF AIRLINES LIABILITY FOR DELAY AND
CANCELLATION SCHEDULE DEPARTURE PASSENGER
IN CONSUMER PROTECTION LAW PERSPECTIVE*

FELIX DAVID DWI SAPUTRO

NIM : 100710101335

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2014

SKRIPSI

KAJIAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA ATAS KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN JADWAL KEBERANGKATAN PENUMPANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

*JURIDICAL ANALYSIS OF AIRLINES LIABILITY FOR DELAY AND
CANCELLATION SCHEDULE DEPARTURE PASSENGER
IN CONSUMER PROTECTION LAW PERSPECTIVE*

FELIX DAVID DWI SAPUTRO

NIM : 100710101335

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2014

MOTTO

“Dalam hidup, ada hal yang datang dengan sendirinya, dan ada hal yang harus diperjuangkan dahulu untuk mendapatkannya ...”

*“Tidak ada satupun di dunia ini, yang bisa di dapat dengan mudah. Kerja keras dan doa adalah cara untuk mempermudah” **

* Dikutip dari buku : *Menuju Puncak Prestasi*, Yogyakarta : Kanisius, 1990, hlm. 2

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**KAJIAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
ANGKUTAN UDARA ATAS KETERLAMBATAN DAN
PEMBATALAN JADWAL KEBERANGKATAN
PENUMPANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*JURIDICAL ANALYSIS OF AIRLINES LIABILITY FOR DELAY AND
CANCELLATION SCHEDULE DEPARTURE PASSENGER
IN CONSUMER PROTECTION LAW PERSPECTIVE*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

FELIX DAVID DWI SAPUTRO

NIM : 100710101335

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2014

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL DESEMBER 2014**

**Oleh :
Dosen Pembimbing Utama,**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP: 197202171998021001**

Dosen Pembimbing Anggota,

**EDI WAHJUNI, S.H. M.Hum.
NIP : 196812302003122001**

PENGESAHAN

KAJIAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA ATAS KETERLAMBATAN DAN PEMBATALAN JADWAL KEBERANGKATAN PENUMPANG DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh :

FELIX DAVID DWI SAPUTRO

NIM : 100710101335

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.

NIP : 197202171998021001

EDI WAHJUNI, S.H. M.Hum.

NIP : 196812302003122001

Mengesahkan,
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,

Prof. Dr. WIDODO EKATJAHJANA, S.H., M.Hum

NIP : 197105011993031001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari :
Tanggal :
Bulan : Desember
Tahun : 2014

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP : 196312011989021001

NUZULIA KUMALA SARI, S.H, M.H.
NIP : 198406172008122003

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. **Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.** : (.....)
NIP : 197202171998021001

2. **EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum** : (.....)
NIP : 196812302003122001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felix David Dwi Saputro

NIM : 100710101335

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Kajian Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Atas Keterlambatan dan Pembatalan Jadwal Keberangkatan Penumpang Angkutan Udara Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Desember 2014
Yang menyatakan,



FELIX DAVID DWI SAPUTRO
NIM : 100710101335

RINGKASAN

Keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan oleh perusahaan angkutan udara, membawa konsekwensi kerugian bagi konsumen yang sudah terlanjur membeli tiket sebelum pemberangkatan. Dengan adanya keterlambatan jadwal penerbangan menjadikan konsumen terlambat untuk sampai di tempat yang dituju begitu pula halnya dengan pembatalan jadwal penerbangan merugikan konsumen manakala tidak ada penggantian penerbangan dari perusahaan angkutan udara sesuai dengan jadwal yang sama, sehingga konsumen akan kesulitan untuk mencari pengganti perusahaan angkutan udara lainnya yang terbang dengan waktu dan tujuanyang dikehendaki konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut menjadi beban tanggung jawab perusahaan angkutan udara, sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah : (1) Bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen penerbangan di Indonesia ? (2) Bagaimanakah tanggung jawab hukum perusahaan angkutan penerbangan jika penerbangan mengalami keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan ? dan (3) Apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika dirugikan atas adanya keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan angkutan penerbangan ? Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen penerbangan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, lebih khusus diatur dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dalam Pasal 141 sampai Pasal 149 mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo. Diteruskan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang mengatur ketentuan tentang besaran ganti kerugian yang

ditanggung pihak pengangkut, apabila kesalahan atau kelalaian terhadap pengguna jasa angkutan disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkut. Pihak yang bertindak sebagai pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan atau pembatalan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional. Bentuk kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut dapat berupa pengembalian sejumlah uang dalam jumlah tertentu baik sebagian sampai penuh, pengalihan penerbangan dengan biaya yang dijamin, sampai dengan Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan. Bagi pihak konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan angkutan penerbangan sebagai pelaku usaha dapat mengajukan gugatan ganti kerugian dengan dasar hukum KUH Perdata jo Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagai penyelesaian secara litigasi ke Pengadilan. Namun demikian sebelum dapat melakukan upaya litigasi diupayakan upaya non litigasi, berupa alternatif penyelesaian sengketa seperti negosiasi atau mediasi maupun melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dengan tujuan penyelesaian masalah lebih baik, cepat, dan membawa manfaat bagi kedua belah pihak.

Saran yang diberikan bahwa, Peristiwa keterlambatan dan pembatalan penerbangan ini pada dasarnya tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, karena apabila penyebabnya adalah faktor cuaca yang buruk maka hal tersebut berada di luar kemampuan pihak maskapai penerbangan untuk mencegahnya. Tentang penerapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 jo Nomor PM 92 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara, pihak perusahaan penerbangan hendaknya menjalankan peraturan tersebut sebagaimana mestinya serta melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya kepada penumpang sesuai dengan ketentuan peraturan yang dimaksud. Namun demikian, diperlukan kesadaran dari masing-masing pihak dalam mewujudkan suatu kegiatan penerbangan yang efektif dalam rangka memajukan dunia transportasi di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Tuhan dan rasa syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : *Kajian Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Atas Keterlambatan dan Pembatalan Jadwal Keberangkatan Penumpang Angkutan Udara Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.Hum, selaku pembimbing skripsi ;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum, sebagai pembantu pembimbing skripsi
3. Bapak Mardi Handono, S.H M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
4. Ibu Nuzulia Kumala Sari, selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
5. Bapak Prof Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Bapak Iwan Rachmad S., S.H., M.H, selaku Pembantu Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
7. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan ;
8. Orang tua, saudara-saudaraku, semua keluarga dan kerabat atas doa dan dukungan yang telah diberikan dengan setulus hati ;
9. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan tahun 2010, yang tak bisa aku sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril dan spirituil ;

10. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 18 Desember 2014
Penulis,

Felix David Dwi Saputro

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persyaratan Gelar	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perlindungan Hukum Konsumen	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	10
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen	12
2.2 Konsumen dan Pelaku Usaha	14
2.2.1 Pengertian Konsumen	14

2.2.3	Hak dan Kewajiban Konsumen	17
2.2.4	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
2.3	Hubungan Hukum	23
2.3.1	Pengertian Hubungan Hukum	23
2.3.2	Dasar Hukum Hubungan Hukum	24
2.3.3	Hubungan Hukum Pelaku Usaha dan Konsumen	24
2.4	Tanggung Jawab Hukum	26
2.4.1	Pengertian Tanggung Jawab Hukum	26
2.4.2	Bentuk Tanggung Jawab Hukum	27
2.4.3	Tanggung Jawab Hukum Karena Kelalaian	28
2.4.4	Tanggung Jawab Hukum Karena Kesalahan	31
2.5	Pengangkutan Udara	32
2.5.1	Pengertian Pengangkutan	32
2.5.2	Azas-Azas Hukum Pengangkutan	34
2.5.3	Pihak-Pihak dalam Pengangkutan Udara	35
2.5.4	Hak Kewajiban Pihak dalam Angkutan Penerbangan	36
BAB III	PEMBAHASAN.....	38
3.1	Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerbangan di Indonesia	30
3.2	Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Angkutan Penerbangan Jika Penerbangan Mengalami Keterlambatan dan Pembatalan Jadwal Keberangkatan	44
3.3	Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Dirugikan Atas Adanya Keterlambatan dan Pembatalan Jadwal Keberangkatan Angkutan Penerbangan	56
BAB IV	PENUTUP	67
4.1	Kesimpulan	67
4.2	Saran-saran	68

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang
Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
- Lampiran 2 : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang
Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun
2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara