



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PT. ANGKASA PURA I TERHADAP
LAYANAN JASA PENGGUNA BANDAR UDARA DI TINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Responsibility PT. Angkasa Pura 1 Toward The Service Of Airport
Consumer In Rievewed Form Law Number 8 Years 1999 On
Protrction Of Consumers*

Oleh :

RILDO RAFAEL BONAULI
NIM. 130710101088

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PT. ANGKASA PURA I TERHADAP LAYANAN
JASA PENGGUNA BANDAR UDARA DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Responsibility PT. Angkasa Pura 1 Toward The Service Of Airport Consumer In
Rievewed Form Law Number 8 Years 1999 On Protrction Of Consumers*

RILDO RAFAEL BONAULI
NIM. 130710101088

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2017

MOTTO

“Lakukan Yang Terbaik, Bersikaplah Yang Baik Maka Kau Akan Menjadi Orang Yang Terbaik”



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, Ayahanda Ir. Nelson Pakpahan, dan Ibunda Yusnita Saragih A.Md, kedua Adek kandungku, Priskila Gusnelyn Pakpahan dan Yoel Julvyenco Genoa Pakpahan atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian, dukungan dan motivasi yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosen saya 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.

**TANGGUNG JAWAB PT. ANGKASA PURA I TERHADAP LAYANAN
JASA PENGGUNA BANDAR UDARA DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Responsibility PT. Angkasa Pura 1 Toward The Service Of Airport
Consumer In Rievewed Form Law Number 8 Years 1999 On
Protrction Of Consumers*

SKRIPSI

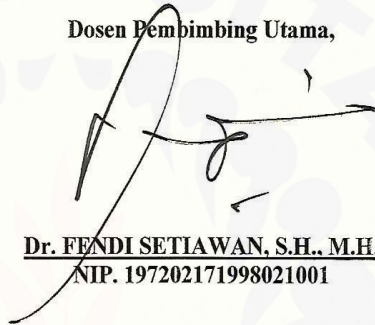
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

RILDO RAFAEL BONAULI
NIM. 130710101088

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

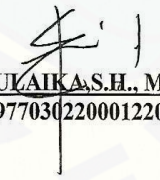
PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 31 Juli 2017

Oleh
Dosen Pembimbing Utama,



Dr. FENDI SETIAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Dosen Pembimbing Anggota,



EMI ZULAIKA, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWABAN PT. ANGKASA PURA I TERHADAP
LAYANAN JASA PENGGUNA BANDAR UDARA DI TINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh :

RILDO RAFAEL BONAULI

NIM : 130710101088

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. FENDI SETIAWAN, S.H., M.H.

NIP: 197202171998021001

EMI ZULAIKA, S.H., M.H.

NIP: 197703022000122001

**Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,**



Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.

NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 31

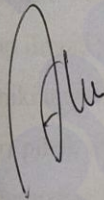
Bulan : Agustus

Tahun : 2017

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

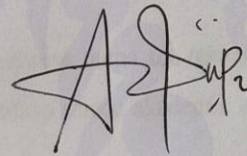
Panitia Penguji

Ketua Penguji,



Edi Wahjuni S.H., M.Hum.
NIP: 196812302003122001

Sekretaris Penguji,



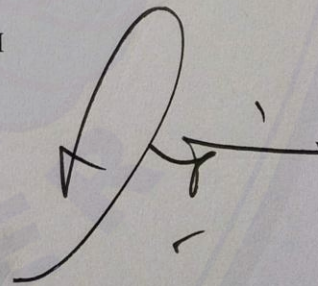
Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP : 198210192006042001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI

Anggota Penguji 1,

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

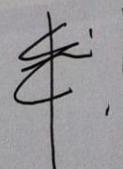
:



Anggota Penguji 2,

EMI ZULAIKA, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

:



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rildo Rafael Bonauli

NIM : 130710101088

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **“Tanggung Jawaban PT. Angkasa Pura I Terhadap Layanan Jasa Pengguna Bandar Udara Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang 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 wajib 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, 31 Agustus 2017

Yang menyatakan,



Rildo Rafael Bonauli
NIM : 130710101088

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 **Tanggung Jawaban PT. Angkasa Pura I Terhadap Layanan Jasa Pengguna Bandar Udara Di Tinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang 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, Penulis 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.H. , selaku dosen pembimbing skripsi;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku dosen pembantu pembimbing skripsi;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Ibu Dr. Dyah Ochterina, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember juga selaku Dosen Pembimbing Akademik saya, dan Bapak Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan 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 tuaku Ayahada Ir. Nelson Pakpahan, dan Ibunda Yusnita Saragih, A.Md, kedua adik kandungku, Priskila Gusnelyn Pakpahan dan Yoel Yulvyenco Genoa, yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

9. Pacar yang selalu menemani dan memberi semangat Angela Merici Ayu Permatasari, Sahabat teman bahagia Natasha Meydia Essiva, Isa Puspita Sari, Auberta Dinda, Rizky Agung Via P, Fitria Siti Rahmawati, atas keceriaan dan semangat yang telah diberikan selama ini, sehingga dapat memberikan energi positif bagi penulis.
10. Teman dekat saya selama menempuh pendidikan S1 di Universitas Jember diantaranya: sahabat se-kos (Dwi Yulian, Jepri Sasta, Doni Bait, Bagas Bayu), sahabat di bangku kuliah (Luis Delepara, Gery Malau, Ade Irma Hutabarat, Yenni Panggabean, Christina Siburian, Valentino Pinto Sijabat, S.H., , Elsa Kristina, S.H., Sahat Silaen, Christina Sitorus, S.H., Shendy Asisten Parhusip, S.H., Adika Purba, S.H., Viktor Sitorus, Jhon Morawarman Girsang, Doni Simorangkir, Koko Riston Nahampun, Rizki Al Amin, S.H. , Mamik Sumardyaningsih, S.H., Dwi Shinta Bella, Gery Punu , Eric Wahyu, S.H., Reiyan Novandana Syanur P, S.H., Alvin Dihar, Tio Prasetyo Nugroho, Windy Nila, S.H., Alfin Rahardian, S.H., Anda Arsyad Anwari, Dwi Susilo Irawan, S.H., Andreas Laurence, Isnania Nine Martha, S.H., Adillata Maula, S.H., Irena Hapsari, S.H., , Purnama Samosir, S.H., , Naninda Rizka Rahma, S.H., Hadyan Hutomo, Arief Rahadian, S.H., , Handayani Eka B., S.H., Gusty Abdillah Rizky N.A., S.H., Fauziah Tri Andani, Tasya Audina Irwansyah, Sigit Gianluca, Moh. Izzi Abdun, Rizki Aditya, dan Sahabat yang lain yang belum tersebut namanya), Sahabat rasa saudara (Venesia Sormin, Viktor Situmorang, Arvin Girsang, Novita Yenni Boang Manalu, Gita Saragih, Jannis Haloho, Hizkia Simamora, Sandy Situmeang, Abraham Sitompul, Hanna Sitompul, Tri Putri Purba, Jhon Arthur Sinaga, Alberto Sitanggang), Sahabat sahabat KKN 43 (Zainul Abidin, Figi, Maya, Ainur, V.K. Maharani, Angela Merici Ayu Permatasari, Sandy , Aris Munandar), Keluarga besar kekhususan perdata ekonomu dan bisnis, keluarga besar *ALSA Local Chapter* Universitas Jember dan *ALSA National Chapter* Indonesia, Keluarga besar *CLC Civil Law Community*, Keluarga Besar *NHKBP Jember*, serta keluarga besar Ikatan Mahasiswa Batak (Horas) di Jember yang selalu membantu dan memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 di Fakultas Hukum Universitas Jember, atas semangat dan kerjasamanya selama ini;
12. Kepada para pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga perbuatanya dan kebaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yesus Kristus.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember, 31 Agustus 2017

Penulis,

Rildo Rafael Bonauli

RINGKASAN

Indonesia adalah Negara kepulauan yang bercirikan persatuan yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, maka diperlukanlah pembangunan sarana transportasi udara yang memiliki standar pelayanan dan keselamatan yang optimal. Salah satu bidang kehidupan yang selalu di upayakan menjadi lebih baik adalah sektor transportasi. Manusia membutuhkan fasilitas transportasi yang aman, cepat, dan teratur dalam mendukung mobilitas kehidupannya, baik dalam transportasi nasional dan internasional. Bandara udara sebagai sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat memiliki kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk mengangkut. Sejalan dengan perkembangannya, transportasi tetap harus mengutamakan keselamatan penerbangan. Keselamatan penerbangan merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan transportasi udara (*safety first*).

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, yaitu : *Pertama*,. Bagaimana Pengaturan pengelolaan bandar udara yang di lakukan PT. Angkasa Pura 1 dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi udara. *Kedua*, Bagaimana Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura 1 sebagai Pengelola bandar udara terhadap keberlangsungan dan operasionalisasi bandara yang mengakibatkan kerugian konsumen. *Ketiga*, Bagaimana Upaya Penyelesaian terhadap adanya kerugian konsumen akibat kelalaian PT. Angkasa Pura 1 di era bandar udara.

Tujuan Penulisan Skripsi ini terbagai menjadi dua, yaitu : tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember dan memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat kalangan umum dan khususnya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember. Tujuan khusus untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang di angkat dalam skripsi ini.

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis normatif. Pendekatan Masalah yang di gunakan adalah pendekatan perundang-

undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Skripsi ini menggunakan tiga macam sumber hukum, yaitu bahan hukum primer bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Analisis bahan hukum dengan pengumpulan bahan-bahan hukum dan non hukum sekiranya di pandang mempunyai relevansi, melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah di kumpulkan, menarik kesimpulan, dalam bentuk argumentasi dalam menjawab isu hukum, dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah di bangun dalam kesimpulan.

Kesimpulan dari Pembahasan Skripsi ini adalah **Pertama** Pengaturan yang terkait dengan regulasi pengelolaan bandar udara 1 dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi udara antara lain: a) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, b) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, c) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 1999 Tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara . **Kedua** Tanggung Jawab PT Angkasa Pura 1 kepada penumpang yang di rugikan dalam pelayanan bandar udara dalam tanggung jawab dalam dunia hukum diantaranya adalah tanggung jawab *responsibility* (Tanggung Jawab Moral) dan Tanggung jawab *liability* (Tanggung jawab Yuridis). Adapun dalam permasalahan skripsi ini di tinjau dengan menggunakan Tanggung Jawab Yuridis. Tanggung PT. Angkasa Pura 1 sebagai pengelola sudah di atur perintah didalam Pasal 234 Undang-Undang Nomor 1 Tentang Penerbangan. **Ketiga**, Upaya Penyelesaian Sengketa yang dapat di tempuh konsumen jika mengalami kerugian diarea bandar udara dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) dan diluar pengadilan (nonlitigasi).

Saran pada pembahasan skripsi ini yaitu, Pemerintah sebaiknya membuat lagi Undang- Undang atau Merevisi Undang-Undang yang telah ada agar lebih secara rinci mengatur mengenai pengelolaan bandar udara yang didalamnya memuat mengenai sanksi dan besaran ganti rugi karna belum ada yang mengaturnya. Dalam memberikan kepuasan penumpang pemerintah hendaknya bersikap tegas kepada perusahaan pengelola bandara dan pengelola penerbangan

yang tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang di alami penumpang di area bandar udara. Peran Pemerintah yang tegas akan berdampak baik untuk tercapainya pengelolaan bandar udara yang semakin baik dan maju.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN -----	i
HALAMAN SAMPUL DALAM -----	ii
HALAMAN MOTTO -----	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN -----	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELARA -----	v
HALAMAN PERSETUJUAN -----	vi
HALAMAN PENGESAHAN -----	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITA PENGUJI -----	viii
HALAMAN PERSYARATAN -----	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH -----	x
HALAMAN RINGKASAN -----	xi
DAFTAR ISI -----	xii
BAB 1 PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Rumusan Masalah -----	5
1.3 Tujuan Penelitian -----	5
1.3.1 Tujuan Umum -----	5
1.3.2 Tujuan Khusus -----	6
1.4 Metode Penelitian -----	6
1.4.1 Tipe Penelitian -----	7
1.4.2 Pendekatan Penelitian -----	7
1.5 Bahan Hukum -----	8
1.5.1 Bahan Hukum Primer -----	8
1.5.2 Bahan Hukum Skunder -----	8
1.5.3 Bahan Non Hukum -----	9
1.6 Analisis Bahan Hukum -----	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA -----	11
2.1 Tanggung Jawab -----	11

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab -----	11
2.1.2 Prinsip Tanggung Jawab -----	12
2.2 Tentang Perlindungan Konsumen-----	17
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen -----	17
2.2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen-----	18
2.3 Tentang Konsumen -----	20
2.3.1 Pengertian Konsumen -----	20
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen -----	21
2.4 Tentang Pelaku Usaha -----	22
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha-----	22
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha-----	23
2.4.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha-----	24
2.5 Tentang Bandar Udara -----	25
2.5.1 Pengertian Bandar udara -----	25
2.5.2 Klasifikasi Bandar Udara -----	27
2.5.3 Pelayanan Bandar Udara -----	28
2.6 Tentang PT. Angkasa Pura 1 -----	29
2.6.1 Sejarah PT. Angkasa Pura 1 -----	29
2.6.2 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura 1 -----	31
2.6.3 Tugas Pokok Dan Fungsi PT. Angkasa Pura-----	32
BAB 3 PEMBAHASAN -----	33
3.1 Pengaturan Pengelolaan Bandar Udara yang di lakukan PT. Angkasa Pura 1 dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Transpotasi Udara -----	33
3.2 Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura 1 Sebagai Pengelola Bandar Udara Terhadap Keberlangsungan dan Operasionalisasi Bandara yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen -----	40
3.3 Upaya Penyelesaian Terhadap Adanya Kerugian Konsumen Akibat Kelalaian PT. Angkasa Pura 1 di Area Bandar Udara-----	49

BAB 4 PENUTUP	65
4.1 Kesimpulan	65
4.2 Saran	66



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan yang luas maka sarana transportasi udara merupakan suatu pilihan yang tidak dapat dielakkan. Indonesia adalah Negara kepulauan yang bercirikan persatuan yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, maka diperlukanlah pembangunan sarana transportasi udara yang memiliki standar pelayanan dan keselamatan yang optimal.

Pembangunan pada hakekatnya adalah proses perubahan yang berlangsung terus menerus ke arah tercapainya tujuan nasional. Suatu proses perubahan yang teratur dan terarah akan terwujud. Bila terjalin hubungan timbal balik yang erat antar sektor ilmu pengetahuan dan teknologi dan hukum. Dengan memanfaatkan teknologi di dunia bisnis maka dapat membantu industri perekonomian Indonesia seperti halnya salah satu tujuan negara Indonesia yakni memajukan kesejahteraan umum. Tujuan pembangunan nasional sebagaimana tercantum di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, alinea Keempat:

“Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.”

Salah satu bidang kehidupan yang selalu di upayakan menjadi lebih baik adalah sektor transportasi. Manusia membutuhkan fasilitas transportasi yang aman, cepat , dan teratur dalam mendukung mobilitas kehidupannya, baik dalam transportasi nasional dan internasional.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Huruf C Penerbangan merupakan bagian dari transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi yang tinggi, padat modal, manajemen yang handal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu di kembangkan potensi dan penerbangan yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi yang mantap dan dinamis.

Bandara udara sebagai sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat memiliki kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk mengangkut. Sejalan dengan perkembangannya, transportasi tetap harus mengutamakan keselamatan penerbangan. Keselamatan penerbangan merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan transportasi udara (*safety first*). Pengertian penerbangan sendiri merupakan jasa pelayanan transportasi udara yang melibatkan berbagai unsur utama, yaitu moda transportasi udara (pesawat terbang), ruang lalu lintas udara (rute penerbangan), terminal (bandar udara) yang terdiri atas prasarana (landasan pacu/*runway*, landasan hubung/ *taxiway* dan apron) dan sarana pesawat udara, muatan udara.¹

Dilihat dari kedudukannya Bandar udara suatu unit pelaksana teknik di lingkungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara yang di bawah dan tanggung jawab kepada Direktur Dendral Perhubungan udara.² Kementerian Perhubungan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang perhubungan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara dan untuk mengenai transportasi udara di Indonesia di atur oleh Kementerian Perhubungan khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara.

¹ Sakti Adji Adisasmita, Penerbangan dan Bandar Udara, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.hlm. 5

² Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara, Pasal 1 ayat (1).

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bandar udara menyelenggarakan fungsi di antaranya adalah penutupan oprasional bandar udara, dalam keadaan darurat, pelaksanaan kegiatan oprasional keamanan dan keselamatan Bandar udara, pelayanan jasa kebandarudaraan, penyediaan serta pengembangan dan perawatan/pemeliharaan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang di Bandar udara.³ Pemerintah dalam perwujudan menjamin keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan serta sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 231 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah dengan meningkatkan sistem pengawasan terhadap penerbangan, termasuk operator penerbangan. Dalam menjalankan tugasnya, yakni memastikan tingkat kesesuaian pengaplikasian operator dengan aturan internasional yang berlaku.⁴

Pengelolaan bandar udara di Indonesia pada saat ini di kelola oleh BUMN dalam hal ini PT Angkasa Pura 1 (Wilayah Timur Indonesia) dan PT Angkasa Pura 2 (Wilayah Barat Indonesia) di Tambah ada peran pemerintah dalam hal ini yaitu badan Otoritas Bandar Udara sebagai pengawas dari jalanya aktivitas yang di lakukan oleh pengelola di bandar udara. Dalam mengelola usaha transpotasi udara PT Angkasa 1 Pura harus menjalankan kegiatan usaha dengan melayani konsumen dengan baik dan benar lalu tidak ada campur tangan pihak lain yang nbisa merugikan konsumen. Dalam kaitan dengan pelayanan PT Angkasa Pura 1 mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila konsumen di merasa dirugikan akibatnya kurangnya pelayanan yang di berikandi wilayah yang menjadi otoritas PT Angkasa Pura 1.

Prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengikat transpotasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat yang luas, maka di perlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau

³ *Ibid*, Pasal 4.

⁴ Githa Pedhiena, Kewenangan Kantor Otoritas Bandara, *Jurnal Ilmu Hukum* vol 7, Surabaya, 201.hlm. 21-34. Diakses Pada Tanggal 9 Maret 2017 pukul 20.00 WIB.

regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa terlindungi.⁵

Beberapa kasus yang pernah di alami penulis yaitu yang Semerawutnya sistem parkir mobil ketika calon penumpang ingin menurunkan barangnya lalu masih banyaknya taksi-taksi illegal yang masuk ke dalam bandar udara dan memasang tarif tinggi yang merugikan penumpang, kotornya fasilitas toilet, rusaknya fasilitas di area ruang tunggu. Contoh kasus lain yang pernah terjadi yaitu tertimpangnya penumpang akibat jatuhnya reruntuhan atap di area bandar udara di sini PT. Angkasa Pura 1 kurang lepasnya tanggung jawab yang mengakibatkan kerugian penumpang.

Fasilitas mencukupi dan memadai yang di terapkan oleh pengelola bandar udara dapat memberikan tingkat kepuasan bagi konsumen sebagai sarana penunjang penerbangan serta memudahkan konsumen untuk medapatkanyang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan bandara. Dengan demikian yang akan dapat merugikan konsumen di bandar udara membutuhkan perhatian khusus oleh pengelola dalam hal ini PT. Angkasa Pura 1 dan Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Perhubungan dara yang sama-sama saling berkaitan satu sama lain untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik menganalisis dan menulis karya ilmiah lebih mendalam lagi dalam bentuk skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWABAN PT. ANGKASA PURA I TERHADAP LAYANAN JASA PENGGUNA BANDAR UDARA DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ”**

⁵ Rando Pohajouw, Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, *Lex Privatum* vol IV Nomor 6, Juli 2016, hlm. 52. Diakses Pada Tanggal 9 Maret 2017 pukul 19.00 WIB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, Maka dapat di tarik beberapa permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana Pengaturan pengelolaan bandar udara yang di lakukan PT. Angkasa Pura 1 dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi udara?
2. Bagaimana Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura 1 sebagai pengelola bandar udara terhadap keberlangsungan dan operasionalisasi bandara yang mengakibatkan kerugian konsumen?
3. Bagaimana upaya penyelesaian terhadap adanya kerugian konsumen akibat kelalaian PT. Angkasa Pura 1 di area bandar udara?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai tujuan yang hendak di capai, penulis skripsi mencakup 2 (dua) yakni tujuan umum dan khusus

1.3.1. Tujuan Umum:

Tujuan penulisan ini secara umum adalah :

1. Guna memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember
2. Sebagai sarana mengembangkan ilmu pengetahuan hukum yang telah di peroleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat.
3. Untuk menambah penganut bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta almamater.

1.3.2. Tujuan Khusus:

Selanjutnya tujuan khusus yang hendak di capai dalam penulisan ini adalah :

1. Mengetahui dan memahami pengaturan pengelolaan bandar udara yang di lakukan PT. Angkasa Pura 1 dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi udara
2. Mengetahui dan memahami tanggung jawab PT. Angkasa Pura 1 sebagai pengelola bandar udara terhadap keberlangsungan dan operasionalisasi bandara yang mengakibatkan kerugian konsumen?
3. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian terhadap adanya kerugian konsumen akibat kelalaian PT. Angkasa Pura 1 di area Bandar udara.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian sangat diperlukan dalam penulisan karya tulis ilmiah, agar analisa yang dilakukan terhadap obyek studi dapat dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar sehingga kesimpulan akhir yang diperoleh adalah tepat serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁶ Metode ilmiah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah suatu metode yang terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sebab nilai suatu penelitian skripsi tidak lepas dari metode yang digunakan. Metode penelitian yang dimaksud meliputi 4 (empat) aspek yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, bahan hukum, dan analisa bahan hukum.⁷

Penggunaan metode didalam melakukan suatu penulisan karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu yang dihadapi.

⁶ Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. hlm 35.

⁷ *Ibid.*

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian Yuridis Normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁸

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki,⁹ pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan Perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.¹⁰

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.¹¹

⁸ *Ibid.* hlm.194

⁹ *Ibid.*, hlm.60.

¹⁰ *Ibid.* Hlm. 93.

¹¹ *Ibid.*, hlm.138

1.5 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi :

1.5.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan, yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Perhubungan
4. Peraturan Pemerintah 178 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengoperasian di Bandar Udara

1.5.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku di suatu negeri. Bahan-bahan hukum sekunder bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok permasalahan mengenai pertanggungjawaban PT. Angkasa Pura 1 sebagai pengelola dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara di tinjau dari undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

1.5.3 Bahan Non Hukum

Selain sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum, peneliti hukum juga dapat menggunakan bahan-bahan non hukum apabila dipandang perlu. Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai Ilmu politik, Ekonomi, Sosiologi, Filsafat, Kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non-hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan karya ilmiah ini.¹²

1.6 Analisis Bahan Hukum

Metode analisis bahan hukum yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deduktif, yaitu berpedoman dari prinsip-prinsip dasar kemudian menghadirkan objek yang hendak diteliti, jadi bergerak dari prinsip-prinsip umum menuju prinsip-prinsip khusus. Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa Penelitian hukum dilakukan dengan langkah-langkah:¹³

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan menganalisis hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan
2. Mengumpulkan bahan-bahan hukum dan bahan non hukum yang dipandang mempunyai relevansi.
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah diajukan.
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum.
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.

Langkah-langkah yang dikemukakan oleh Peter Mahmud Marzuki ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dicapai tujuan yang dimaksudkan didalam proposal ini dengan menjawab permasalahan yang diajukan sehingga nantinya dapat dibuat suatu kesimpulan sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

¹²Peter Mahmud Marzuki, Op. Cit, Hlm. 144.

¹³*Ibid.* Hlm. 171.

Tujuan analisa bahan hukum tersebut adalah untuk menemukan jawaban atas permasalahan pokok yang dibahas. Hasil analisa dari bahan hukum tersebut kemudian dibahas dalam suatu bentuk kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode yang berpangkal dari hal yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus atau pengambilan suatu kesimpulan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggung Jawab Hukum

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Adapun pengertian tanggung jawab dari beberapa sumber antar lain :

a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

Tanggung jawab hukum adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh di tuntutan, di persalahkan, diperkarakan,dan sebagainya).¹⁴

b. Menurut Kamus Hukum

Tanggung Jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁵

c. Menurut Hukum Perdata

Tanggung jawab hukum yaitu berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan Melawan hukum dalam arti di sini bukan melanggar undang-undang pidana saja tapi juga bertentangan dengan undang-undang lain. Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum dapat disengaja dan tidak disengaja atau karna lalai. Hal tersebut di atur dalam pasal 1366 KUH Perdata, sebagai berikut : “ setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karna perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang di sebabkan karna kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

d. Menurut Peter Salim

Peter salim membagi tanggung jawab menjadi 3 kelompok arti, antara lain *responsibility accountability*, dan *liability*. Tanggung jawab *responsibility* dapat di artikan sebagai kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi dan ikut memikul beban dari suatu perbuatan lalu wajib

¹⁴ <http://kbbi.web.id/tanggungjawab>. Diakses Pada tanggal 11Mei 2017 pukul 19.00 WIB.

¹⁵ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*,Bogor.Ghalia Indonesia, 2005.hlm. 78

menanggung segala sesuatunya. Tanggung jawab *accountability* dapat diartikan yaitu sebuah kepercayaan. Tanggung jawab *liability* yaitu kewajiban membayar ganti rugi yang di derita.¹⁶

e. Menurut Ridwan Halim

Tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada.¹⁷

2.1.2 Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Secara umum, Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen mempunyai beberapa prinsip hukum yang di bedakan sebagai berikut:¹⁸

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Prinsip berdasarkan unsur kesalahan (*liability besed on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat di mintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang di lakukanya. Adapun melawan hukum apabila terpenuhinya 4 unsur yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan,adanya kerugian yang di derita, adanya hubungan kausalitas dalam masyarakat. Di dalam undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berkaitan dengan Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan kesalahan, antara lain :

¹⁶ K.martono,*Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI NO. 1Tahun 2009*, Jakarta.PT Raja Grafindo Persada,2011.hlm. 217

¹⁷ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%20II.pdf> terakhir diakses pada 3 November 2016 pukul 22.00 WIB.

¹⁸ Louis Yuluis,*Tanggung jawab pelaku usaha produk yang merugikan konsumen, lex privatum*, vol 1 no 3, hlm. 28-39. Diakses pada tanggal 18 Maret 2017pukul 16.00 WIB.

Pasal 177

- 1) Hak untuk menggugat kerugian yang diderita penumpang atau pengirim kepada pengangkut dinyatakan kedaluwarsa dalam jangka waktu 2 (dua) tahun dihitung mulai tanggal seharusnya kargo dan bagasi tersebut tiba di tempat tujuan.

Pasal 182

- 1) Pengangkut hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi dalam kegiatan angkutan udara dalam hal pengangkutan dilakukan melalui angkutan intermoda.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*) ini mengatakan bahwa tergugat selalu bertanggung jawab dan apabila tergugat ingin melepas tanggung jawab iya harus membuktikan sebaliknya bahwa tergugat tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk di gugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan pengugat. Di dalam undang-undang no 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang berkaitan dengan prinsip tanggung jawab praduga yang selalu bertanggung jawab, antara lain:

Pasal 185

- 1) Pengangkut dapat menuntut pihak ketiga yang mengakibatkan timbulnya kerugian terhadap penumpang, pengirim, atau penerima kargo yang menjadi tanggung jawab pengangkut.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung Jawab

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya di kenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat di benarkan.¹⁹ Contoh dalam penerapan prinsip ini yaitu kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin pesawat yang di awasi penumpang dalam ini bukan tanggung jawab pelaku usaha untuk di minta pertanggung

¹⁹ *Ibid.*

jawabannya. Di dalam undang-undang no 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang berkaitan dengan prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, antara lain:

Pasal 143

- 1) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor menjadi factor yang menentukan namun ada suatu kebebasan dari tanggung jawab apabila mengalami keadaan memaksa (*force majeure*). Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian.²⁰ Di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan yang berkaitan dengan prinsip tanggung jawab mutlak, antara lain :

Pasal 62

- 1) Setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan:
 - a) Pesawat udara yang di operasikan
 - b) Personel pesawat udara yang di operasikan
 - c) Tanggung jawab kerugian pihak kedua
 - d) Tanggung jawab kerugian pihak ke empat

Pasal 141

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.
- 2) Apabila kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan

²⁰ <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt52b66e4e181a5/keabsahan-perjanjian-yang-mengandung-klausula-eksonerasi>. Diunduh pada tanggal 18 Maret 2017 pukul 16.00 WIB.

ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

- 3) Ahli waris atau korban sebagai akibat kejadian angkutan udara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melakukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan.

Pasal 144

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut

Pasal 145

- 1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut.

Pasal 146

- 1) 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.

e. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat di senangi oleh para pelaku usaha untuk di cantumkan dalam klausul eksonerasi dalam perjanjian standart yang di buatnya. Perjanjian ini sangat merugikan konsumen. Di dalam Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan yang berkaitan dengan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, antara lain :

Pasal 161

- 1) Pengirim bertanggung jawab atas kebenaran surat muatan udara.
- 2) Pengirim kargo bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen lainnya yang dipersyaratkan oleh instansi terkait dan menyerahkan kepada pengangkut.
- 3) Pengirim bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengangkut atau pihak lain sebagai akibat dari ketidakbenaran surat muatan udara yang dibuat oleh pengirim.

Pasal 168

- 1) Jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 dan Pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri.
- 2) Besarnya ganti kerugian untuk kerusakan atau kehilangan sebagian atau seluruh bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 atau kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 145 dihitung berdasarkan berat bagasi tercatat atau kargo yang dikirim yang hilang, musnah, atau rusak.
- 3) Berdasarkan Apabila kerusakan atau kehilangan sebagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan seluruh bagasi atau seluruh kargo tidak dapat digunakan lagi, pengangkut bertanggung jawab berdasarkan seluruh berat bagasi atau kargo yang tidak dapat digunakan tersebut

Pasal 170

- 1) jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri.

Pasal 173

- 1) Dalam hal seorang penumpang meninggal dunia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 ayat (1), yang berhak menerima ganti kerugian adalah ahli waris penumpang tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Dalam hal tidak ada ahli waris yang berhak menerima ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), badan usaha angkutan udara niaga menyerahkan ganti kerugian kepada negara setelah dikurangi biaya pengurusan jenazah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 181

- 1) Pengangkutan yang dilakukan berturut-turut oleh beberapa pengangkut dianggap sebagai satu pengangkutan, dalam hal diperjanjikan sebagai satu perjanjian angkutan udara oleh pihak-pihak yang bersangkutan dengan tanggung jawab sendiri-sendiri atau bersama-sama.

Dalam hal tidak ada perjanjian oleh pihak-pihak yang bersangkutan, kerugian yang diderita penumpang, pengirim, dan/atau penerima kargo menjadi tanggung jawab pihak pengangkut yang mengeluarkan dokumen angkutan.

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang sering di pakai yang menggambarkan perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya yang di perlukan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang sangat luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, diperlukan adanya suatu campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.²¹ Oleh karena itu berbicara tentang Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui adapun pengertian konsumen beberapa sumber antara lain :

- a. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

²¹ Abdul R.Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2005. hlm. 213.

b. Menurut Az. Nasution

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan jasa konsumen”.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²² Perlindungan konsumen mempunyai cakupan itu dapat di bedakan menjadi dua aspek, yaitu :²³

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang di serahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah di sepakati.
- b. Perlindungan terhadap di berlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.²⁴

2.2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

2.2.2.1 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas dalam perlindungan konsumen terdapat di dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang berbunyi, yaitu “Perlindungan konsumen berasaskan

²² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 1

²³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 22

²⁴ Erman Rajagukguk. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7.

manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Penjelasan Pasal 2 mengenai asas, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.2.2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dalam perlindungan konsumen terdapat di dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang isinya sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Adapun pengertian konsumen menurut beberapa sumber, antara lain :

- a. Konsumen menurut pasal 1 angka 2 UUPK
Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁵
- b. Menurut Hondius pakar hukum di belanda
Konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.²⁶
- c. Batasan konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
Pemakaian barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

²⁵ Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

²⁶ <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-konsumen-hak-dan-kewajiban.html>

Menurut Az. Nasution pengertian konsumen menegaskan beberapa batasan yaitu:²⁷

- a) Konsumen adalah setia orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ jasa lain atau untuk di perdagangkan.
- c) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi,keluarga atau rumah tanggan dan tidak untuk di perdagangkan.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

2.3.2.1 Hak Konsumen

Hak-Hak Konsumen di atur dalam Pasal 4 UUPK, Hak Konsumen adalah:²⁸

- 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;
- 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 perundangundangan lainnya.

²⁷ Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Cet II;Jakarta:Diadit Media, 2002),Hlm. 13

²⁸ <http://www.hukumpedia.com/siju/konsumen-hak-dan-kewajibannya>. Diakses Pada Tanggal 11 Mei 2017 pukul 19.30 WIB.

2.3.2.2 Kewajiban Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 dinyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Adapun pengertian pelaku usaha dari beberapa sumber, antara lain :

- a. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

Menurut penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut adalah perusahaan, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Kemudian unsur definisi dalam pelaku usaha yang akan di jelaskan sebagai berikut :

- a. Bentuk dan wujud dari pelaku usaha
 - a) Orang perorangan yaitu setiap orang atau individu yang melakukan suatu kegiatan usahanya seorang diri

- b) Badan usaha adalah suatu kesatuan organisasi dan ekonomis yang mempunyai tujuan untuk memperoleh laba atau keuntungan dan memberikan layanan pada masyarakat.²⁹ Adapun badan usaha di kategorikan lagi menjadi dua yaitu pertama badan hukum antara lain seperti perseroan terbatas, koperasi, cv dan yang kedua bukan badan hukum antara lain seperti firma atau seseorang yang melakukan kegiatan usaha secara isidentil. Perbedaan dari keduanya yaitu badan usaha yang bukan merupakan badan hukum tidak persamakan kedudukannya sebagai orang sehingga tidak memiliki kekayaan para pendirinya.
- c) Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia
- b. Kegiatan tersebut harus didasarkan perjanjian
Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, pengertian ini sangat luas bukan hanya pada bidang produksi

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

2.4.2.1 Hak Pelaku usaha

Seperti halnya konsumen, Pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha dapat bersumber dari peraturan perundang-undangan yang bersifat umum dan juga perjanjian yang bersifat khusus. Menurut pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999 pelaku usaha mempunyai hak yang harus di penuhi, antara lain:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

²⁹ <https://b2g.lkpp.go.id/bentuk-badan-usaha> (Diakses pada tanggal 20 Maret 2017, pukul 20.00)

4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2.4.2.2 Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut pasal 7 UU nomor 8 tahun 1999 yang harus di penuhi, antara lain:

1. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.4.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 undang-undang nomor 8 tahun 1999, mengatur perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan , larangan-larangan dalam penjualan secara obral / lelang , dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan .³⁰

³⁰ <http://www.jurnalhukum.com/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha>. Diakses Pada tanggal 12 Mei 2017 pukul 16.00 WIB.

2.5 Bandar Udara

2.5.1 Pengertian Bandar Udara

Bandar udara yaitu Jendela ke sebuah Negara kota, atau bahkan ke sebuah Negara.³¹ Bandar udara merupakan tempat untuk menyelenggarakan operasi penerbangan, pelayanan jasa kebandarudaraan, pelaksana kegiatan pemerintah, ekonomi, pelayanan umum bagi masyarakat, karna itu bandar udara berfungsi sebagai pelayanan public yang menjadi kewajiban pemerintah.

Adapun Pengertian bandar udara dari beberapa sumber antar lain sebagai berikut:

A. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.³²

Bandar Udara adalah Pelabuhan Udara. Akronim dari bandar udara yaitu Bandara. Pelabuhan yaitu tempat berlabuh.

B. Menurut Annex 14 dari *International Civil Aviation Organization*.

Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang peruntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

C. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan , Pengertian Bandar udara 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.

Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau

³¹ Febilita Wulan Sari. "ketentuan annex xiv konvensi chicago 1944 mengenai standar internasional bandar udara bagi keselamatan penerbangan dan implementasinya dalam hukum udara nasional, *Majalah Ilmiah Unikom*, Vol. 14 No.2, Desember 2016, hlm.325. Diakses Pada tanggal 20 April 2017 pada pukul 20.00 WIB.

³² repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/40687/10/Chapter%20II.pdf. Diakses pada tanggal 10 Mei 2017 pukul 20.00

pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.³³

Pangkalan udara adalah kawasan di daratan dan/atau di perariran dengan batas-batas tertentu dalam wilayah Republik Indonesia yang di gunakan untuk kegiatan lepas landas dan pendaratan pesawat udara guna keperluan pertahanan Negara oleh Tentara Nasional Indonesia.

Jenis-Jenis Bandar udara di Indonesia , antara lain :³⁴

- a. Bandar udara umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- b. Bandar udara khusus adalah bandar udara yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan sendiri untuk menunjang kegiatan usaha pokoknya.
- c. Bandar udara domestik adalah bandar udara yang di tetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan keluar negeri.
- d. Bandar udara internasional adalah bandar udara yang di tetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute dalam negeri dan rute penerbangan luar negeri.
- e. Bandar udara Pengumpul adalah bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai bandar udara yang melayani penumpang dan kargo dalam jumlah besar dan memperngaruhi perkembangan ekonomi nasional atau berbagai provinsi.
- f. Bandar udara pengumpan adalah bandar udara yang mempunya cakupan pelayanan yang memperngaruhi perkembangan ekonomi terbatas.
- g. Bandar udara perintis adalah bandar udara dalam negeri yang di buat melayani jaringan penerbangan di suatu daerah terpencil yang tidak bisa di akses melalui jalur darat ataupun laut.

³³ <http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/44> (diakses pada tanggal 14 maret 2017, pukul 20.00)

³⁴ <https://bandarakualapembuang.wordpress.com/tag/fungsi-bandar-udara/> (Diakses Pada Tanggal 14 Maret 2017, Pukul 20.00 WIB)

2.5.2 Klasifikasi Bandar Udara

1. Gedung Terminal Utama yang terdiri dari:
 - a) Terminal keberangkatan (*Departure Terminal*) yaitu terminal yang mengatur proses keberangkatan penumpang baik penerbangan dalam negeri maupun penerbangan ke luar negeri.
 - b) Terminal kedatangan (*Arrival Terminal*) yaitu terminal yang mengatur proses kedatangan penumpang baik dalam penerbangan di dalam negeri ataupun dari penerbangan luar negeri.

2. Apron

Apron adalah sarana parkir/ menyimpan pesawat yang posisinya terletak diantara bangunan terminal dan *taxiway* yang dimaksudkan untuk menempatkan pesawat terbang agar cepat memuat dan menurunkan penumpang, angkutan surat, barang atau kargo, kegiatan pemeliharaan pesawat, melayani arus pesawat dan arus peralatan yang melayani pesawat di darat.

3. ATC (*Air Traffic control*)

ATC atau yang disebut dengan Air Traffic Control adalah suatu menara sistem pengatur lalu lintas udara yang tugas utamanya yaitu mengatur system keamanan penerbangan serta memberikan izin proses tinggal landas (*take-off*) maupun pendaratan (*landing*) dan mencegah pesawat terlalu dekat satu sama lain dan menghindarkan dari tabrakan (*making separation*).

Tujuan dari ATC (*Air Traffic Control*), antara lain :

- a. Mencegah tabrakan antar pesawat
- b. Mencegah tabrakan antar pesawat di area pergerakan rintangan di area tersebut
- c. Mempercepat dan mempertahankan pergerakan lalu lintas udara
- d. Memberikan saran dan informasi yang berguna untuk keselamatan dan efisiensi pengaturan lalu lintas udara

- e. Memberikan kepada pihak-pihak yang berwenang dalam pencarian pesawat yang memerlukan pencarian dan pertolongan sesuai dengan organisasi yang di persyaratkan.

4. Landasan Pacu (*Runway*)

Landasan pacu adalah suatu tempat dimana tersedianya area yang cukup optimal yang memenuhi persyaratan untuk landasan suatu pesawat terbang yang berfungsi sebagai tempat pendaratan (*landing*) dan lepas landas (*take off*) pesawat-pesawat terbang.³⁵

Uraian sistem landasan pacu (*runway*) adalah sebagai berikut :

- a) Bahu landasan yang terletak berdekatan dengan pinggir pekerasan struktur menahan erosi hembusan jet dan menampung peralatan untuk pemeliharaan keadaan darurat.
- b) Perkerasan struktur mendukung pesawat sehubungan dengan beban struktur, kemampuan maneuver, stabilitas dan operasi lainnya
- c) Daerah aman landasan pacu (*runway*) adalah daerah bersih tanpa ada benda-benda yang mengganggu, diberi saluran air (*Drainase*), rata dan mencakup, perkerasan truktur, bahu landasan, bantal hembusan dan daerah perhentian, apabila di sediakan
- d) Bantal hembusan adalah suatu daerah yang di rancang untuk mencegah erosi permukaan yang berdekatan dengan ujung-ujung *runway* yang menerima hembusan jet yang terusa menerus atau berulang.

2.5.3 Pelayanan Bandar Udara

Adapaun Bentuk Pelayanan yang di Berikan kepada Penumpang, Antara Lain :

- 1) Pelayanan Jasa Terkait Parkir Pesawat
- 2) Pelayanan parkir penumpang
- 3) Pelayanan *Troly* (Alat Bantu)
- 4) Pelayanan Kesehatan

³⁵ Charles Sulangi, Tinjauan Peningkatan Landasan Pacu (*RUNWAY*) pada bandara buli untuk jenis pesawat boeing 737-200, E-Jurnal Sariputra vol 2(2), Juni 2015, hlm. 45-52. Diunduh pada tanggal 17 maret 2017.

- 5) Penyediaan Penginapan atau Hotel Transit
- 6) Penyediaan Toko dan restoan
- 7) Pelayanan Posko Pengaduan
- 8) Pelayanan penukaran Uang
- 9) Pelayanan Kargo

2.6 PT. Angkasa Pura 1

2.6.1 Sejarah PT. Angkasa Pura 1

PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di lingkungan Departemen Perhubungan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Tengah dan Indonesia Timur. Berdiri PT. Angkasa Pura sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika Presiden RI Soekarno kembali dari Amerika Serikat, beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju. Tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.³⁶

Pada tanggal 17 Mei 1965 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 1965 pemerintah merubah nama PN Angkasa Pura "Kemayoran" menjadi PN Angkasa Pura dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia. erdasarkan PP Nomor 37 tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum). Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1987 tanggal 19 Mei 1987, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura 1, hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura 2 yang dulu bernama Perum

³⁶ <http://www.ap1.co.id/id/about/our-history> (Diakses pada tanggal 10 April 2017, Pukul 11.00)

pelabuhan udara Jakarta cengkareng. yang secara khusus bertugas untuk mengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Bandar Udara Halim Perdanakusuma.

Perubahan Anggaran Dasar Perusahaan terakhir adalah berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 14 Januari 1998 dan telah diaktakan oleh Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 30 tanggal 18 September 1998. Perubahan Anggaran Dasar tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: C2-25829.HT.01.04 Tahun 1998 tanggal 19 November 1998 dan dicantumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 50 tanggal 22 Juni 1999 dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3740/1999.

Saat ini, PT. Angkasa Pura 1 mengelola 13 (tiga belas) bandara di kawasan tengah dan timur Indonesia, yaitu:³⁷

1. Bandara Udara Ngurah Rai – Bali
2. Bandara Udara Juanda – Surabaya
3. Bandara Udara Sultan Hasanuddin – Makassar
4. Bandara Udara Sepinggan – Balikpapan
5. Bandara Udara Frans Kaisiepo – Biak
6. Bandara Udara Sam Ratulangi – Manado
7. Bandara Udara Adisutjipto – Yogyakarta
8. Bandara Udara Adi Soemarmo – Surakarta
9. Bandara Udara Syamsudin Noor – Banjarmasin
10. Bandara Udara Pattimura – Ambon
11. Bandara Udara Ahmad Yani – Semarang
12. Bandara Udara Selaparang – Mataram
13. Bandara Udara El Tari – Kupang
14. Warehousing Bandara Udara Sultan Hasanuddin – Makassar
15. Warehousing Bandara Udara Sepinggan – Balikpapan

³⁷ <http://bandara.web.id/13-bandara-ap-i-bersertifikasi.html> . Diakses pada tanggal 25 Juni 2017 Pukul 20.00 WIB.

2.6.2 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura 1

PT. Angkasa Pura 1 mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan pelayanan jasa navigasi penerbangan dan pengelola bandara udara kelas dunia yang memberikan nilai tambah kepada stakeholder, Sedangkan Misi dari PT. Angkasa Pura 1, antara lain:

1. Memberikan pengalaman yang berkesan bagi pengguna jasa
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup

Di dalam visi dan misi PT. Angkasa Pura 1 mempunyai gabungan dalam sebuah nilai-nilai , antara lain :

a) Sinergi

Cara insan Angkasa Pura *Airports* menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi, dan lingkungan dimanapun insan Angkasa Pura *Airports* berada

b) Terpercaya

Karakter insan Angkasa Pura *Airports* yang senantiasa selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban, dan dapat diandalkan.

c) Unggul

Komitmen insan Angkasa Pura *Airports* memberikan layanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.

d) Adaptif

Daya, semangat dan hasrat insan Angkasa Pura *Airports* yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

2.6.3 Tugas Pokok Dan Fungsi PT. Angkasa Pura 1

Tugas, Antara lain :

- a) Menyelenggarakan kegiatan di Bandara Internasional Juanda untuk menunjang strategi bisnis dan kegiatan operasional Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya.
- b) Pelaksanaan pengendalian Kegiatan Komersil
- c) Pelaksanaan pengendalian kegiatan keuangan dan perlengkapan area bandar udara
- d) Merencanakan dan mengendalikan kegiatan operasi bandara untuk memastikan kegiatan operasional di sisi udara maupun sisi darat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku.
- e) Merencanakan dan mengendalikan fungsi pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur Bandara Internasional Kualanamu untuk menjamin kepatuhan terhadap standar ketentuan perusahaan

Fungsi Pokok, Antara lain :

- a) Perencanaan dan pengendalian kegiatan fungsi operasi, pelayanan dan pemeliharaan fasilitas yang meliputi pelayanan sisi darat, pelayanan sisi udara, serta memastikan kegiatan pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur agar operasi bandara dapat berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan hukum.
- b) Melakukan perencanaan, pelaksanaan, pembinaan, dan evaluasi pekerjaan fungsi manajemen keselamatan & resiko dalam hal pengawasan sistem manajemen keselamatan, identifikasi dan analisa manajemen risiko, serta implementasi keselamatan dan kesehatan kerja.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dapatlah di kemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaturan Pengelolaan Bandar Udara yang dilakukan PT. Angkasa Pura 1 dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pengguna jasa bandar udara di sini menerangkan perlindungan hukumnya diatur didalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 Tentang Perlindungan Konsumen , Ditambah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 56 Tahun 2015 tentang pengoprasian bandar udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Semua peraturan tersebut mengenai pengelolaan bandar udara saling berkaitan demi memberikan perlindungan penunjang di area bandar udara.
2. Tanggung Jawab PT Angkasa 1 sebagai pengelola bandar udara terhadap keberlangsungan dan operasionalisasi bandara yang mengakibatkan kerugian konsumen yaitu dalam KUHPerdara Pasal 1365 , Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUH Perdata. Dalam pokok permasalahan pada skripsi ini Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura 1 antara lain, *Pertama* Sebagai Pengelola yaitu wajib memberikan mutu pelayanan kepada sesuai standrat yang telah di atur dalam Pasal 4 Ayat (1) dan Ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan No 178 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. *Kedua*, Tanggung Jawab yang di berikan yaitu bandan usaha bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengguna jasa bandar udara dan/ atau pihak ketiga yang di akibatkan oleh pengoprasian bandara sebagai mana di atur dalam pasal 240 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Ketiga* Tanggung Jawab ganti kerugian dalam hal ini

peraturan pemerintah tidak mengaturnya tetapi pihak pengelola tetap bertanggung jawab dan mengaturnya di dalam prosedur SOP Pelayanan Asuransi Kecelakaan diri Penumpang yang di dalam peraturan itu berisi mengenai tata cara dan besaran ganti rugi yang di alami penumpang di area bandar udara.

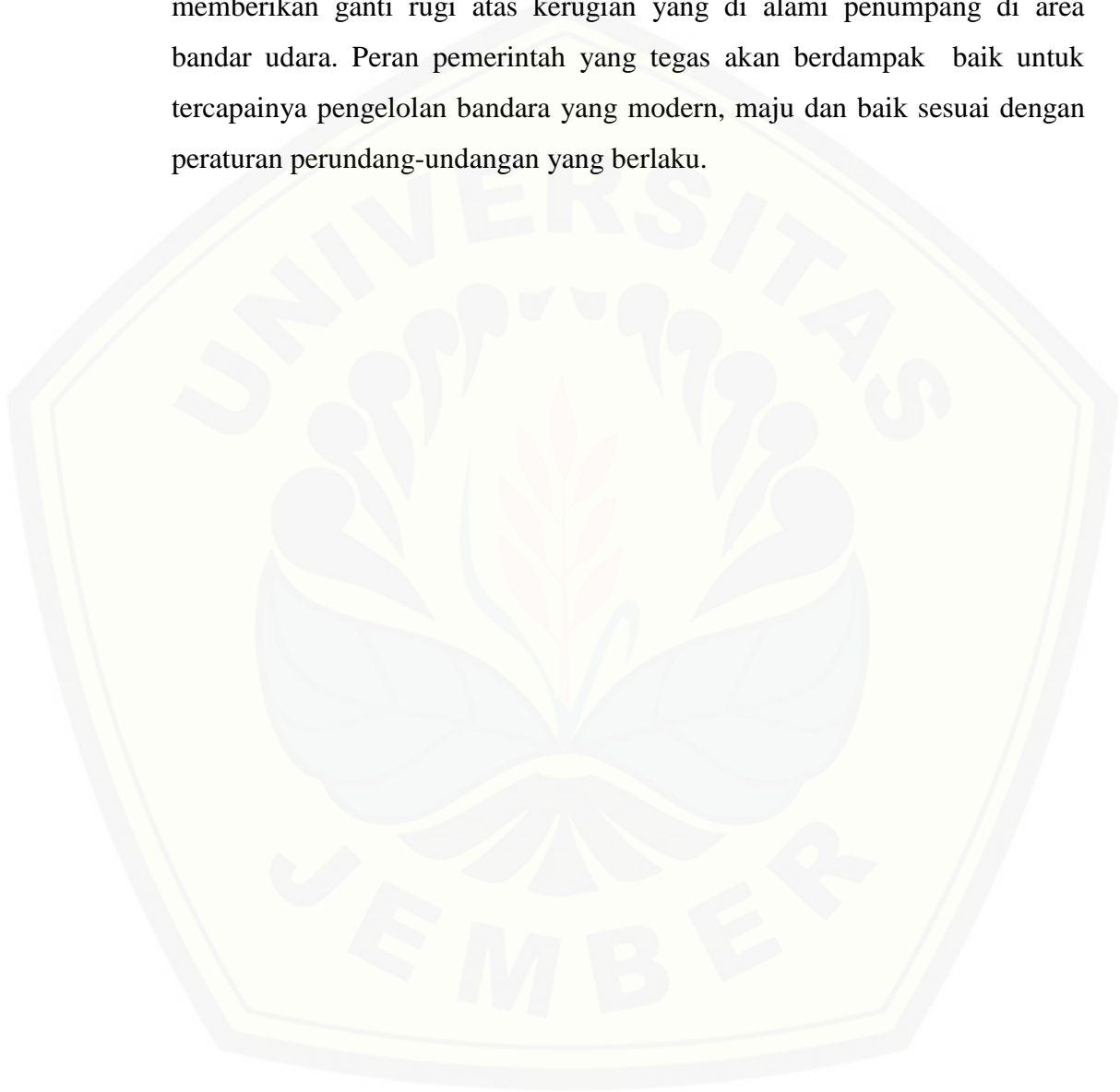
3. Upaya penyelesaian bagi konsumen yang di rugikan oleh pengelola bandar udara dalam hal ini PT. Angkasa Pura 1 sebagai berikut *Pertama* pelaku usaha dapat mengajukan permohonan dengan cara penumpang melaporkan keluhan dan kerugian melalui prosedur penanganan keluhan pengguna jasa bandar udara, *Kedua* Apabila tidak mengalami penyelesaian bisa mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dengan tujuan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, baik dan murah yang bisa menguntungkan kedua belah pihak yaitu penumpang dan pengelola bandara. *Ketiga* Apabila tidak ada terjadi titik temu untuk penyelesaian, Penumpang bisa mengajukan permohonan penyelesai sengketa di Pengadilan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan :

1. Sebagai pemakai jasa bandar udara penumpang sebelumnya hendaknya harus mengetahui dan paham atas peraturan hukum penerbangan di Indonesia. Kerugian yang di derita penumpang di area bandar udara wajib di berikan ganti rugi oleh perusahaan pengelola bandar udara. Peraturan yang jelas akan lebih mempermudah penumpang dalam menuntut kerugiannya.
2. Perusahaan pengelola bandar udara selaku pelaku usaha yang di percayai pemerintah untuk mengelola bandar udara yaitu PT Angkasa Pura 1 meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan yang baik. Adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi penumpang dan meminimalisir adanya sengketa antara kedua belah pihak

3. Pemerintah seharusnya menambah lagi peraturan yang memuat mengenai sanksi dan besaran ganti rugi karena belum ada yang mengaturnya dan dalam memberikan kepuasan penumpang hendaknya bersikap tegas kepada perusahaan pengelola bandara dan pengelola penerbangan yang tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang di alami penumpang di area bandar udara. Peran pemerintah yang tegas akan berdampak baik untuk tercapainya pengelolaan bandara yang modern, maju dan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Andi Rajawali Pers.
- Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Bogor. Ghalia Indonesia.
- Burhanudin, 2011, *Pemikiran Hukum perlindungan konsumen dan sertifikat halal*, Malang. UIN-Maliki Press.
- Erman Rajagukguk. 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung. Mandar Maju.
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang perlindungan konsumen*, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kartini M Muljadi, 2003, *Perikatan yang lahir dari perjanjian*, Jakarta. Grafindo.
- Kmartono, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI NO. 1 Tahun 2009*, Jakarta. PT Raja Grafindo.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta. Kencana Prenada.
- Sakti Adji Adiasmita, 2012, *Penerbangan dan Bandar Udara*, Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Shidarta, 2006 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta. Grasindo.
- Zulham, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Sinar Grafika.

B. Jurnal

- Charles Sulangi. 2015. *Tinjauan Peningkatan Landasan Pacu (RUNWAY) pada bandara buli untuk jenis pesawat boeing 737-200*, E-Jurnal Sariputra vol 2(2).
- Githa Pedhiena. 2011. *Kewenangan Kantor Otoritas Bandara*, Jurnal Ilmu Hukum vol 7.
- Kurniawan. 2012. *Permasalahan dan kendala penyelesaian Sengketa konsumen melalui badan penyelesaian konsumen*, Jurnal Dinamika Hukum Vol 12 Nomor 1.

Kurniawan¹. 2014. *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dengan Negara-negara Common Law System*, Jurnal Hukum dan Pembangunan ke 44 Vol 2

Louis Yulus,*Tanggung jawab pelaku usaha produk yang merugikan konsumen, lex privatum*, vol 1 Nomor 3.

Rando Pohajouw².2017. *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Lex Privatum* vol IV Nomor 6.

Tami Rusli. 2012. *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, Keadilan Progresif Volume 3

C. Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Perhubungan
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No 1; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standrt Pelayanan Pengguna Jasa Bandar udara

D. Internet

<http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/44> (diakses pada tanggal 14 maret 2017, pukul 20.00)

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt52b66e4e181a5/keabsahan-perjanjian-yang-mengandung-klausula-eksonerasi> (Diakses pada tanggal 18 Maret 2017,pukul 16.00)

<https://b2g.lkpp.go.id/bentuk-badan-usaha> (Diakses pada tanggal 20 Maret 2017,pukul 20.00)

<http://www.jurnalhukum.com/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha.>(Diakses Pada tanggal 12 Mei 2017 pukul 20.00)

