

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA
ANGKUTAN UDARA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN ATAU
DELAYED DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT DALAM MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU ILMU HUKUM**

OLEH:

RABIN CONDRU KRISTYO

12340031

DOSEN PEMBIMBING:

1. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.

2. UDIYO BASUKI, S.H., M.Hum.

ILMU HUKUM

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rabin Condro Kristyo

NIM : 12340031

Jurusan atau Prodi : Ilmu Hukum

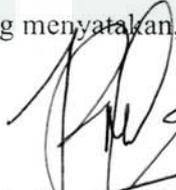
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **"Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan atau *Delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta"** adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 28 November 2016

Yang menyatakan,



Rabin Condro Kristvo
NIM. 12340031



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi atau Tugas Akhir

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rabin Condro Kristyo

NIM : 12340031

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan atau *Delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Hukum.

Dengan ini kami harap agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut untuk segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. Wb

Yogyakarta, 28 November 2016

Pembimbing I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 1979019 200801 1 012



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi atau Tugas Akhir

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rabin Condro Kristyo

NIM : 12340031

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan atau *Delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Hukum. Dengan ini kami harap agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut untuk segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 28 November 2016
Pembimbing II

Udoyo Basuki, S.H., M.Hum
NIP. 19730825 199903 1 004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-558/Un.02/DS/PP.00.9/12/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN ATAU DELAYED DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RABIN CONDRU KRISTYO
Nomor Induk Mahasiswa : 12340031
Telah diujikan pada : Rabu, 30 November 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji I

Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum.
NIP. 19790105 200501 2 003

Penguji II

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
NIP. 19751010 200501 2 005

Yogyakarta, 30 November 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

ABSTRAK

Setiap warga negara Republik Indonesia mempunyai hak-hak konsumen sebagai konsumen dalam setiap transaksi jual maupun beli barang ataupun jasa sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak-hak konsumen dalam UUPK tersebut terdapat dalam Pasal 4. Penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan udara yang mengalami keterlambatan atau *delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta dan tidak mendapatkan kompensasi ataupun informasi atas keterlambatan yang terjadi tersebut. Padahal pihak maskapai sebagai pelaku usaha wajib memberikan kedua hal berikut. Inti pokok permasalahan yang diangkat yaitu perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara yang mengalami kerugian akibat keterlambatan penerbangan atau *delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta dan Implementasi hak konsumen yang diberikan maskapai sesuai dengan Permenhub Nomor 89 Tahun 2015.

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu melakukan wawancara langsung kepada penumpang selaku konsumen jasa angkutan udara yang mengalami *delayed* atau keterlambatan penerbangan dan juga wawancara langsung dengan pihak maskapai atau *airlines* selaku badan usaha angkutan udara serta wawancara langsung dengan pihak dari PT. Angkasa Pura 1 sebagai perwakilan dari Bandara Internasional Yogyakarta yang menjadi objek dari penelitian ini. Sifat penelitian ini yaitu menggunakan metode yuridis-empiris yakni pelaksanaan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang tercantum dalam UUPK itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dipadukan dengan bahan-bahan hukum dengan data yang diperoleh di lapangan.

Pembahasan dan analisis yang telah dilakukan menghasilkan bahwa perlindungan konsumen terhadap konsumen atau penumpang yang merasa dirugikan yaitu dapat mengadukan keluhan melalui *website*, LKY, kemudian BPSK dan pengadilan. Beberapa ketentuan-ketentuan seperti mencantumkan nama, faktor keterlambatan, nama maskapai, lokasi kejadian, tanggal keberangkatan, rute, dan nomor atau email penumpang. Implementasi yang terjadi bahwa pihak maskapai atau *airlines* sudah sesuai dengan UUPK dan Permenhub sebab 21 dari 23 penumpang atau konsumen sudah merasa puas karena 19 dari 23 orang mendapatkan informasi atas keterlambatan penerbangan tersebut.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Angkutan Udara, Keterlambatan Penerbangan atau *Delayed*.

MOTTO

“Dan kamu tidak dapat menghendaki (menempuh jalan itu) kecuali apabila dikehendaki Allah, Tuhan semesta alam” (at-takwir: 55)

Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda: “Seorang Mukmin tidak terperosok ke dalam lubang yang sama dua kali.” HR. Bukhari dan Muslim.

Sebuah kesalahan jangan dijadikan alasan untuk menyerah dan jangan berhenti ketika lelah, berhentilah pada saatnya selesai. Sebab terkadang dibutuhkan jatuh sebelum dapat bangkit dan kemudian terbang.

---bukansiapasiapa---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa terima kasih untuk keluarga saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam segala hal yang menjadi pilihan saya. Berada di perantauan bukan halangan bagi saya untuk mencapai cita-cita, tanpa adanya nasihat, semangat, motivasi, bimbingan beserta doa yang diberikan oleh kalian saya tidak akan lancar dalam menyelesaikan studi saya. Saya bangga atas suratan yang menjadikan saya bagian dari keluarga ini

yaitu anak dari:

Bapak Condro dan Ibu Kristyo Winarni

Dan adik dari:

Rampi Melati

Serta teruntuk:

Dosen-dosen berikut seluruh pegawai Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan tidak lupa juga Almamaterku Prodi Ilmu Hukum.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين

اشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا رسول الله

اللهم صلِّ وسلِّم على محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan atau *Delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta”. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat muslim.

Penyusun menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan motivasi dari banyak pihak yang senantiasa dengan sabar, tulus dan ikhlas. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penyusun menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, MA., Ph. D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Linda Darnela, S.Ag., M. Hum. dan Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum.
4. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum dan Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah secara ikhlas meluangkan waktu untuk dapat memberikan arahan dan membagikan ilmunya selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Agus Pandoman, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pengajar yang telah sangat ikhlas memberikan pengajaran dan meluangkan waktu untuk membagikan ilmunya selama perkuliahan saya.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Program Studi Ilmu Hukum yang telah mengenalkan, membekali, membimbing atau mentransformasikan ilmunya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum.
8. Bu Tatik sebagai satu-satunya pegawai Tata Usaha Prodi Ilmu Hukum beserta seluruh karyawan maupun pegawai UIN Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan demi kelancaran perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Semua penumpang pesawat selaku konsumen jasa angkutan udara yang bersedia menjadi narasumber.

10. Pihak-pihak perwakilan dari beberapa maskapai di Bandara Adisutjipto.
11. Bapak I Ketut Putra Gusnantha, Bapak Dian Ari, Mas Wisnu, Mas Dika Mbak Ganes selaku pihak dari PT. Angkasa Pura 1.
12. Kedua orang tua saya Bapak Condro dan Ibu Kristyo Winarni yang telah menjadi orang tua yang luar biasa bagi saya.
13. Satu-satunya saudara kandung saya Rampi Melati yang selalu menyayangi dan mendukung saya dalam segala hal.
14. Semua saudara dan saudara Jogja yang selalu membantu dalam keadaan apapun. Om Wandu, Wisnu, Ari, Bulek Tuti, Bulek Nunuk, Om Edi, Padeh tio, Mba Vera, Mbah Idah, Mbah Darno, Mbah Jilah, Budeh Menik, Mba Anik, Padeh Hendrik, Budeh Linna.
15. Semua teman dan teman seperantauan Jogja yang telah mengajarkan banyak hal dan hidup di Jogja. Fitra, Derry, Adul, Dana, Yosi, Kuli, Om Ditto, Mas Blong, Catur, Deny, Jejen, Ressay, Adit, Bagus, Ridwan, Dhiqi, Santi, Hilal, Reinhart, Teguh, Dimas, Dian, Galih, Indro, Mbah, Dany, Fahmi, Koceng, Doli, Biman, Lulu, Ichsan, Dita, Elsa, Jarwo.
16. Teman-teman yang mengajarkan banyak hal dan menemani setiap jengkal perjuangan selama di UIN. Farid, Rendy, Asep dua-duanya, Ikhsan, Saras, Luthfi, Nano, Fajar, Agung, Doni, Sulhan, Sigit, Ula, Pipit, Mita, Novia, Galih, Fikri, Sugeng, Nurahman dua-duanya, Emak, Hanif, Ana, Intan, Putri, Siti, Vani, Wahyu, Yasinta, Elviannisa, Firdausi, Dani, Firhat, Alia, Roni, Anwar dua-duanya, Uni, Ibnu dua-duanya.

17. Kalibawang khususnya Dusun Salak Malang beserta kelompok KKN yang semuanya sudah mengajarkan segala aspek kehidupan.
18. Yang nyariin ya daritadi cie haha eyn S.E katanya teman berjuang yang udah nemenin dari tengahengah kuliah sampai hampir selesai.
19. Semua elemen yang membantu seperti: Efek Rumah Kaca, The Walking Dead, Pak Budi, Mas Tri, Pak Bayu, Rilo, Golden, Amaw, Matter, Samiun, Kang Burjo, Kang Kopi, Kang Londri dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang dapat membantu penyusunan skripsi ini. Besar harapan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu khususnya dalam bidang hukum.

Yogyakarta, 28 November 2016

Penyusun,

Rabin Condro Kristyo
NIM. 12340031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI I	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI II.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	9
E. Kerangka Teoretik.....	13
F. Metode Penelitian.....	18
G. Sistematika Pembahasan	22

BAB II: TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN24

- A. Perlindungan Konsumen24
 - 1. Definisi Perlindungan Konsumen24
 - 2. Hal yang Terkait dengan Perlindungan Konsumen29
- B. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Produsen atau Pelaku Usaha....33
 - 1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....33
 - 2. Hak dan Kewajiban Produsen atau Pelaku Usaha.....37
 - 3. Berbagai Larangan bagi Produsen atau Pelaku Usaha.....41
- C. Relevansi antara Konsumen dengan Produsen atau Pelaku Usaha....42
 - 1. Hubungan antara Konsumen dengan Produsen.....42
 - 2. Klausula Baku44

BAB III:PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA DAN GAMBARAN UMUM WILAYAH BANDARA ADISUTJIPTO49

- A. Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Penerbangan49
 - 1. Jasa Penerbangan atau Pengangkut49
 - 2. Keterlambatan Penerbangan atau *Delayed*.....52
 - 3. Pihak yang Terkait dalam Pengangkutan55
 - 4. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut58
- B. Gambaran Umum Bandar Udara Internasional Adisutjipto.....61
 - 1. Struktur Bandara61

2. Spesifikasi Bandara.....	61
3. Sejarah Bandara	63
4. Visi Misi dan Nilai	65
5. Bidang Usaha	65

BAB IV:ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN ATAU DELAYED DI BANDARA ADISUTJIPTO68

A. Bentuk Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Dirugikan karena Keterlambatan Penerbangan atau <i>Delayed</i> di Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	68
B. Implementasi Hak Konsumen yang Diberikan Maskapai di Bandara Adisutjipto Adisutjipto Yogyakarta sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.....	77

BAB V: PENUTUP85

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA89

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi tidak luput dari sejarah perkembangannya di dunia ini, khususnya di Indonesia itu sendiri. Di Indonesia ada beberapa alat transportasi yaitu seperti di darat terdapat delman atau andong, sepeda, becak, becak motor, sepeda motor, oplet, bemo, bajaj, mobil, metromini, dan bus. Di laut ada perahu, sampan atau getek, dan kapal laut. Di udara hanya ada pesawat terbang karena yang lainnya (balon udara, gondola atau kereta gantung, paralayang) belum dikembangkan sebagai alat transportasi hanya sebagai wahana di beberapa tempat wisata saja.

Sebagian alat transportasi tersebut ada yang sebagai alat transportasi pribadi dan ada juga yang menjadi alat transportasi umum. Adanya perkembangan zaman seperti sekarang ini dan bertambahnya volume kendaraan menjadikan alat transportasi umum sebagai pilihan bagi masyarakat ketika ingin bepergian. Faktanya di lapangan alat transportasi umum yang ada sekarang tidak menjadikan masyarakat menjadi aman, nyaman, dan efisien

dalam penggunaannya.¹ Banyaknya masalah yang ditemukan pada transportasi umum baik di darat, laut, maupun udara. Masalah tersebut yang tidak lagi menjadikan transportasi umum sebagai tujuan utama bagi masyarakat selain itu juga adanya rasa gengsi yang menjadi masalah sifat dasar di Negeri ini.

Masalah-masalah yang muncul pada transportasi umum di darat seperti macet, armada yang kurang layak, dan juga angka kriminalitas yang cukup tinggi. Masalah yang timbul transportasi umum di laut dan udara didominasi oleh keadaan cuaca. Selain itu juga manajemen waktu pada jadwal di Pelabuhan maupun Bandara di setiap daerah berbeda-beda tergantung dari kepadatan lalu lintas udara maupun laut di sekitar. Seperti halnya di kota-kota besar yang mengalami kepadatan penduduk serta turis asing yang sering berkunjung, contohnya di Yogyakarta.

Kota Jogja yang dikenal sebagai kota pelajar menjadi tujuan banyak orang untuk menimba ilmu, selain itu keistimewaan yang ada di Jogja menjadi tujuan utama wisata, baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing dikarenakan keeksotisan alam dan keramahan penduduk aslinya. Di Yogyakarta juga terdapat pangkalan TNI AU dimana langit Jogja sering menjadi tempat latihan para jupiter yang membuat lalu lintas langit di sekitar daerah satu-satunya Bandara Internasional di Jogja yaitu Bandara Adisutjipto

¹ Fahimatul Ilyah, "Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)", *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

menjadi padat dan ramai.² Alasan ini membuat manajemen waktu dan jadwal di Bandara tersebut sering tidak sesuai atau mengalami keterlambatan (*delayed*) bagi penerbangan komersil.

Alasan tersebut sering dijumpai juga di Bandara-bandara lain yang padat seperti Bandara Internasional Soekarno Hatta, Ngurah Rai Bali, dan lain-lain. Mungkin hal tersebut menjadi suatu hal yang menjadi kebiasaan. Kita telaah lagi hal seperti itu mungkin adalah hal kecil yang akan menimbulkan masalah besar sebab terlambatnya keberangkatan dapat menghambat segala hal misalnya dalam hal ekonomi.³ Contohnya ketika seorang pembisnis mengalami keterlambatan serta seorang pejabat negara sekalipun.

Perlindungan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting yakni dalam hal ini penumpang jasa angkutan udara selaku konsumen memiliki hak dan maskapai sebagai pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya. Secara umum terdapat empat hak mendasar konsumen diantaranya adalah hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁴

² Trihadi, *Sedjarah Perkembangan Angkutan Udara*, (Djakarta: Pusat Sejarah ABRI, 1971), hlm. 63.

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm 16.

⁴ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hak konsumen lebih khusus diatur dalam Pasal 4 BAB III mengenai hak dan kewajiban pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti pada Pasal 4 huruf h disebutkan bahwa:

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”⁵

Pasal tersebut menyebutkan bahwa pelaku usaha yakni maskapai memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasinya akibat kelalaian yang terjadi. Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan secara terperinci masalah besarnya ganti rugi atau kompensasi yang harus diberikan kepada penumpang selaku konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan atau *delayed*. Keterlambatan atau *delayed* memiliki arti yaitu suatu jadwal penerbangan yang ditunda atau dimundurkan dikarenakan suatu sebab. Peraturan yang lebih terperinci diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penangan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Suatu penerbangan akan dikatakan *delayed* apabila melebihi waktu standar keberangkatannya, dan suatu penerbangan dikatakan *on time* apabila keberangkatannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Misalnya waktu keberangkatan yang tertera pada tiket menunjukkan pukul 08.09 WIB namun

⁵ Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

penumpang pada pukul tersebut masih menunggu di *boarding room* atau sudah di dalam pesawat namun belum *take off* maka hal tersebut dapat dikatakan *delayed*.

Berbicara soal keterlambatan, pihak maskapai mempunyai kewajiban atas ganti rugi sebagaimana lebih khusus lagi diatur dalam pasal 146 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berisi:

“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”.⁶

Terkait masalah keterlambatan ada beberapa jenis faktor terjadinya keterlambatan atau *delayed* diantaranya adalah faktor cuaca, faktor teknis operasional, dan lain-lain. Jika keterlambatan yang terjadi dikarenakan oleh faktor cuaca maka pihak maskapai wajib memberikan informasi kepada penumpang bahwa ada kendala cuaca, tentunya informasi tersebut diperoleh dari Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG). Ketika faktor lain seperti keterlambatan pilot atau *crew* penerbangan tersebut maka pihak maskapai harus tanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen jasa angkutan udara yang menjadi hak setiap penumpang dalam hal ini menjadi hal yang biasa saja atau wajar ketika sudah

⁶ Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

menjadi kebiasaan mengalami penundaan keberangkatan atau *delayed*. Pada dasarnya ketika penumpang mengalami *delayed* seharusnya mereka mendapatkan kompensasi berupa makanan dan lain-lain, akan tetapi terkadang ada beberapa penumpang yang tidak mengetahui dan bagi penumpang yang mengetahui hal tersebut menganggapnya menjadi hal yang wajar. Pelaku usaha dalam hal ini adalah maskapai juga terkadang melalaikan hal itu. Hak-hak tersebut lahir ketika adanya sebuah perikatan ataupun hubungan antara pelaku usaha yaitu maskapai penerbangan dengan penumpang selaku konsumen yakni konsumen jasa angkutan udara.

Hak konsumen ini menjadi terlewatkan karena terdapat lemahnya posisi tawar konsumen terhadap pelaku usaha yang telah memiliki hubungan hukum ketika terjadi penundaan atau *delayed* yang pada dasarnya itu merupakan sebuah pelanggaran hak konsumen.⁷ Untuk itu hal-hal seperti ini menjadi urgensi perlindungan hak bagi penumpang angkutan udara agar haknya dapat terpenuhi dengan baik sesuai dengan aturan yang ada. Berangkat dari pemaparan latar belakang masalah berikut, penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian dalam kajian ilmiah dalam hal ini yaitu skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan atau *Delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta”.

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 7.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan menjadi beberapa pokok masalah. Permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara yang dirugikan karena keterlambatan penerbangan atau *delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta?
2. Implementasi hak konsumen yang diberikan maskapai di Bandara Adisutjipto Yogyakarta sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia?

C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan dan kegunaan penelitian diperlukan untuk mengetahui lebih lanjut dari apa yang menjadi tujuan dalam pertanyaan pada rumusan masalah. Berikut tujuan beserta kegunaan penelitian ini:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk memberikan pengetahuan bahwa hak-hak konsumen khususnya konsumen jasa angkutan udara perlu dilindungi sesuai dengan aturan yang berlaku.

- b. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha yakni pihak maskapai kepada konsumen dalam hal ini yaitu penumpang jasa angkutan udara

2. Kegunaan Penelitian

Pada kegunaan di sini terdiri dari beberapa kegunaan teoritis dan beberapa kegunaan praktis. Kegunaan-kegunaan tersebut yaitu:

- a. Kegunaan teoritis yang pertama, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih atau sumbangan pemikiran dan memberikan kontribusi terhadap pustaka keilmuan khususnya ilmu hukum di bidang perdata serta pengetahuan yang mendalam tentang perlindungan konsumen. Bahwa sebenarnya perlindungan konsumen itu nyata dan termasuk hal yang sangat penting. Kegunaan teoritis yang kedua, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dalam membantu pemerintah agar dapat lebih mengawasi pelaku usaha yang lalai terhadap kewajibannya agar tidak banyak lagi konsumen yang dirugikan.
- b. Kegunaan praktis yang pertama, penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pelaku usaha dalam hal ini yaitu maskapai penerbangan agar memenuhi hak para penumpang dan juga bagi konsumen yang haknya tidak dipenuhi agar dapat melapor ke instansi terkait supaya dapat ditindak lanjuti. Kegunaan praktis yang kedua, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin

mengembangkan penelitiannya di masa yang akan datang khususnya di lingkungan jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

D. Telaah Pustaka

Pentingnya beberapa literatur dibawah ini agar dapat menghindari adanya penjiplakan atau plagiasi yang dilakukan penyusun dari penelitian sebelumnya maka dari itu penyusun melakukan penelusuran dari beberapa skripsi atau jurnal maupun tesis yang telah ada terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan udara yang mengalami penundaan keberangkatan atau keterlambatan (*delayed*) dan ditemukan beberapa literatur yang berkaitan dengan penelitian yang akan dikaji penyusun yaitu sebagai berikut:

Pertama, skripsi Vinna Vanindia dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus pada PT. Garuda Indonesia)” mengkaji tentang perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara khususnya konsumen PT. Garuda Indonesia, di sini jelas berbeda dengan penelitian penyusun karena objeknya dan dari sisi perlindungannya sebab pada skripsi di sini masih luas sifatnya. Penyusun lebih menitikberatkan pada masalah waktu penerbangannya. Skripsi Vina Vanindia ini lebih membahas

pada operasional penerbangannya akan tetapi penelitian penulis membahas tentang perlindungan konsumennya.⁸

Kedua, tesis Ahmad Zazili dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional” membahas mengenai transportasi udara niaga berjadwal nasional dimana perlindungan hukum yang menjadi titik berat dalam tesis ini yang berbeda dengan penyusun adalah jika penyusun lebih condong kepada perlindungan konsumennya bukan pengaturan perlindungan hukumnya. Tesis ini juga lebih membahas pada kerugian dalam kegiatan transportasi udara niaga, sedangkan penelitian penyusun membahas kerugian pada konsumen jasa angkutan udara.⁹

Ketiga, tesis Dwi Widhi Nugroho dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi” meninjau dalam hal ganti rugi berbeda dengan penelitian penyusun karena lebih spesifik, sebab penyusun hanya membahas perlindungan konsumen yang mengalami penundaan keberangkatan atau *delayed* dan tidak sampai dalam hal ganti rugi. Tesis ini lebih mengacu pada aturan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbeda dengan penelitian

⁸ Vina Vanindia, “Perlindungan Hukum bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus pada P.T Garuda Indonesia)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, 2012.

⁹ Ahmad Zazili, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional”, *Tesis*, Ilmu Hukum Progam Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, 2008.

penyusun yang lebih condong kepada konsumennya itu sendiri, bukan terhadap aturannya.¹⁰

Keempat, jurnal dari Rahimudin dengan judul “Analisis Hubungan antara Keterlambatan Akibat *Airport Facilities* terhadap *Total Flight Depart* Pesawat Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Periode Bulan Februari sampai dengan April Tahun 2014” menganalisis mengenai keterlambatan keberangkatan akibat pengaruh *Airport Facilities* dengan *Total Flight Depart* untuk maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta periode bulan Februari hingga April 2014. Berbeda dengan penyusun karena objeknya hanya maskapai Garuda Indonesia dan membahas tentang operasional Bandara yang mengakibatkan penundaan keberangkatan bukan masalah perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan keberangkatan atau *delayed*. Jurnal ini juga lebih detail mengenai faktor atau teknis yang mempengaruhi penundaan keberangkatan.¹¹

Kelima, jurnal ilmiah Agus Widodo yang berjudul “Perlindungan Konsumen Penumpang Pesawat Udara dan Akibat Hukum Pembatalan

¹⁰ Dwi Widhi Nugroho, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi”, *Tesis*, Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana, Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2007.

¹¹ Rahimudin, “Analisis Hubungan Antara Keterlambatan Akibat *Airport Facilities* terhadap *Total Flight Depart* Pesawat Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Periode Bulan Februari Sampai Dengan April Tahun 2014”, *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 7 Desember 2014, STTKD, Yogyakarta.

Penerbangan menurut Hukum Positif di Indonesia”. Membahas mengenai akibat hukum menurut hukum positif di Indonesia dimana terjadi pembatalan penerbangan. Berbeda dengan penyusun karena penyusun membahas tentang perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan penerbangan bukan pembatalan penerbangan.¹²

Keenam, jurnal dari Nadiyah Nur Awalia dengan judul “Tanggung Gugat Pengangkut Udara terhadap Penumpang atas Keterlambatan Jadwal Pemberangkatan Pesawat Udara” meninjau mengenai tanggung gugat yang harus dilakukan oleh pengangkut dalam hal ini yaitu maskapai penerbangan akibat keterlambatan jadwal pemberangkatan. Keterlambatan yang terjadi sepanjang akibat yang ditimbulkan pengangkut diluar cuaca maupun bencana alam bukan dari pihak penumpang dan tanggung gugat sebatas pada apa yang telah ditetapkan oleh pihak pengangkut. Jelas berbeda dengan penyusun karena bukan lebih menekankan masalah tanggung gugat pengangkut atas keterlambatan jadwal namun pada pentingnya bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan akibat penundaan keberangkatan atau delayed.¹³

¹² Agus Widodo, “Perlindungan Konsumen Penumpang Pesawat Udara dan Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan menurut Hukum Positif di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah* Vol. 15 Maret 2015, Fakultas Hukum Universitas Mataram.

¹³ Nadiyah Nur Awalia, “Tanggung Gugat Pengangkut Udara terhadap Penumpang atas Keterlambatan Jadwal Pemberangkatan Pesawat Udara”, *Jurnal Ilmiah* Vol. 8 September 2014, Fakultas Hukum Universitas Mataram.

E. Kerangka Teoretik

1. Perikatan

Suatu perikatan merupakan hubungan hukum antara dua orang atau lebih maupun dua pihak atau lebih, dimana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain harus memenuhi tuntutan tersebut.¹⁴ Perikatan sedikit berbeda dengan perjanjian, namun kedua hal tersebut saling bersinggungan dan berhubungan dimana perikatan adalah perbuatan hukum dua orang atau lebih di dalam lingkup harta kekayaan, satu pihak memiliki hak dan pihak lain mempunyai kewajiban atas suatu prestasi. Perikatan dapat lahir dari suatu perjanjian maupun undang-undang, namun perjanjian adalah perbuatan hukumnya.

Dasar hukum perikatan berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diantaranya adalah perikatan yang timbul dari sebuah perjanjian, contohnya perjanjian jual beli. Lalu perikatan yang lahir karena undang-undang, misalnya yaitu perkawinan. Selanjutnya yaitu perikatan yang muncul akibat perbuatan, contohnya perbuatan melawan hukum.

Mengingat pada perikatan yang timbul akibat perjanjian yaitu contohnya pada perjanjian jual beli khususnya jual beli tiket jasa transportasi udara maka penumpang selaku konsumen atau pihak yang mendapatkan hak atas jasa transportasi dan pelaku usaha sebagai produsen

¹⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hlm. 1.

yang wajib memenuhi suatu prestasi. Kegiatan pengangkutan penumpang memerlukan perjanjian terlebih dahulu kepada konsumen atau penumpang. Bentuk perjanjian tersebut yaitu berupa tiket. Menurut Pasal 1 Angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan memberikan pengertian tentang tiket, yaitu :

“Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara”¹⁵

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tercantum pada Pasal 1 butir 1 yaitu: ”Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen.”¹⁶ Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-Undang, khusus memberikan harapan agar para pelaku usaha tidak berlaku sewenang-wenang dan akhirnya konsumen mempunyai hak dan kewajiban dalam posisi yang seimbang dengan para pelaku usaha. Konsumen merupakan hal terpenting dalam melakukan setiap jalannya kegiatan usaha, karena tanpa adanya konsumen maka usaha yang dijalankan tidak akan berhasil. Disisi

¹⁵ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

¹⁶ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

lain banyak pelaku usaha yang menganggap remeh keberadaan konsumen dengan mengabaikan kepentingan dan hak-haknya sebagai konsumen.

Pengertian dari konsumen itu sendiri menurut Hornby adalah sesuatu (perusahaan) atau seseorang yang membeli barang atau memakai jasa dari para pelaku usaha. Pelaku usaha yaitu setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha.¹⁷ Selain itu, dalam perlindungan konsumen dikenal beberapa asas dan teori diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. Asas Manfaat.

Untuk mengamankan segala usaha dan upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen wajib memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan.

Agar partisipasi seluruh masyarakat bisa mewujudkannya secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen

¹⁷ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dan juga pelaku usaha agar memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan.

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Untuk memberikan semua jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum.

Agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan juga negara yang menjamin kepastian hukum.

f. Teori Berkontrak.

Hubungan antara pelaku usaha selaku produsen dengan konsumen pada dasarnya mempunyai hubungan kontraktual. Hubungan kontrak tersebut berisi kewajiban dasar untuk mematuhi isi perjanjian penjualan, kewajiban untuk memahami sifat produk, menghindari misrepresentasi atau tindakan yang tidak sesuai dengan

kenyataan yang ada, dan menghindari penggunaan paksaan atau pengaruh.¹⁸

g. *The Due Care Theory.*

Teori perhatian yang semestinya mengenai kewajiban para pelaku usaha terhadap konsumen yang didasari pada gagasan bahwa konsumen dan pelaku usaha atau produsen tidak berada dalam kedudukan yang sama. Contohnya seperti pada hubungan antara pelaku jasa *service* motor atau mobil dengan konsumennya.

h. *The Social Cost View of the Manufacturer's Duties.*

Teori ini adalah kelanjutan dari dua teori sebelumnya. Dimana teori ini menekankan pada kewajiban pelaku usaha atau produsen untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat produk yang digunakan berupa barang maupun jasa.

¹⁸ <http://cpratanto.blogspot.co.id/2012/12/perlindungan-konsumen.html> (diakses pada tanggal 18 Mei 2016 pukul 02.44 WIB)

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penulis melakukan penelitian berdasarkan obyek penelitian guna mendapatkan data terkait masalah keterlambatan atau *delayed* pada jadwal penerbangan di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini bersifat yuridis-empiris, pendekatan masalah yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian disinggung dengan kaidah hukum dan fakta-fakta peristiwa yang terjadi pada lapangan. Pendekatan yuridis diarahkan pada ketentuan yang berlaku dengan permasalahan yang akan dibahas, dalam hal ini yang menyangkut dengan dugaan keterlambatan atau *delayed* yang terjadi di lapangan dan tidak mendapatkan kompensasi seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan kemudian dirujuk ke Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delayed Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dimana para pelaku

usaha sebagai maskapai masih banyak yang melalaikan kewajibannya terkait kompensasi bagi penumpang selaku konsumen yang dirugikan karena mengalami *delayed*.

3. Sumber Data dan Bahan

Sumber data merupakan semua informasi termasuk benda nyata, abstrak ataupun dalam bentuk peristiwa.¹⁹ Jenis sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer, sekunder, dan tersier.

a. Sumber data primer

Data primer yang digunakan yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari obyek yang diteliti.²⁰ Data diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap penumpang transportasi udara selaku konsumen dan pelaku usaha yakni maskapai di Bandara Adisutjipto.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai

¹⁹ Sukandarrumidi dan Haryanto, *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), hlm. 20.

²⁰ Suparmoko, *Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Ekonomi dan Bisnis)*, (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2009), hlm. 67.

instansi.²¹ Bahan hukum sekunder berhubungan erat dengan bahan hukum primer diantaranya bahan hukum sekunder yaitu peraturan perundang-undangan, tesis, skripsi, jurnal dan lain-lain.

c. Sumber data tersier

Data tersier merupakan kumpulan atau gabungan dari data primer dan data sekunder seperti contohnya bibliografi, kamus hukum, dan internet.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode-metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara / *Interview*

Interview dikenal pula sebagai wawancara, yaitu suatu proses tanya jawab secara lisan antara *interviewer* (orang yang mewawancarai) dengan narasumber. Wawancara dapat dilakukan dengan secara langsung atau tidak langsung (via media).²²

²¹ *Ibid*, hlm.67.

²² Sukandarrumidi dan Haryanto, *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), hlm. 46.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumen-dokumen dapat berupa catatan pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen rapat, catatan kasus, rekaman kaset, rekaman video, foto dan lain-lain.²³

c. Observasi

Proses observasi ini dilakukan dengan cara pengamatan pada penelitian langsung atau turun ke lapangan demi memperoleh data tentang kegiatan jadwal penerbangan di Bandara Adisutjipto.

5. Metode Analisis Data

Metode ini dilakukan setelah data semua terkumpul kemudian dilakukan analisis data secara kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan cara memahami dan merangkai data sedemikian rupa secara sistematis sehingga data yang diperoleh termasuk data gambaran yang terkait dengan permasalahan yang diteliti oleh penyusun.

²³ Sukandarrumudi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hlm.101.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini terdiri dari lima bab, pada masing-masing bab terdiri dari sub bab sebagai penjelasan yang lebih terperinci guna mempermudah penulis dalam menyusun dan menganalisa penelitian ini secara sistematis, dan bab yang satu dengan yang lain saling terkait satu sama lain sehingga membentuk satu rangkaian pembahasan dalam setiap bagian sub bab yang dicantumkan. Penyusun membuat rencana sistematika penulisan ini meliputi, yaitu:

Bab *pertama*, merupakan bab pendahuluan, yang meliputi sub bab latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua*, membahas mengenai tinjauan umum hukum perlindungan konsumen yang meliputi definisi perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen itu sendiri, relevansi antara konsumen dengan pelaku usaha.

Bab *ketiga*, berisi tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penerbangan di Bandara Internasional Adisutjipto, serta wilayah penelitian Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yakni mengenai sejarah berdiri dan fungsinya.

Bab *keempat*, menjelaskan hasil dari analisa pada penelitian yakni bentuk perlindungan atau upaya yang dapat dilakukan konsumen yang merasa dirugikan akibat penundaan keberangkatan atau *delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Kesesuaian antara implementasi yang diberikan di lapangan kepada konsumen jasa angkutan udara dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*).

Bab *kelima*, adalah bab penutup yang meliputi kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan berisi mengenai intisari dari pembahasan-pembahasan sebelumnya, sedangkan saran berisi tentang masukan-masukan dan juga kritik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pemaparan dalam penelitian skripsi pada bab-bab sebelumnya mengenai “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan atau *Delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara yang dirugikan karena keterlambatan penerbangan atau *delayed* di Bandara Adisutjipto Yogyakarta yaitu berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa bentuk perlindungan penumpang selaku konsumen yaitu konsumen jasa angkutan udara yang mengalami keterlambatan atau *delayed* adalah dengan melakukan *endorse* dengan maskapai lain yang tujuannya sama. Dilakukan hal seperti itu untuk mengantisipasi apalagi terjadi *delayed* dan penumpang yang merasa rugi. Ketika merasa dirugikan, maka dapat mengadakan keluhan beserta sarannya terlebih dahulu melalui *website* yaitu: info151@dephub.go.id yang dilengkapi dengan data-data informasi seperti nama penumpang, nama *airlines*, tanggal dan rute keberangkatan, nomor penerbangan, lokasi kejadian, nomor telepon atau *email* yang diberikan kuasa, dan data lain yang mendukung. Dipastikan faktor

delayednya karena faktor manajemen yang diantaranya yaitu keterlambatan pilot beserta awak kabin, *catering* atau jasa boga, penanganan di darat, menunggu penumpang, dan ketidaksiapan pesawat. Selain itu, jika tidak dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan dengan pihak maskapai maka penumpang dapat mengadukan keluhan kepada LKY, kemudian jika belum puas maka selanjutnya menuju BPSK dan ketika tetap belum merasa adil maka hal ini dapat diajukan kepada Pengadilan Negeri setempat dimana terjadinya *delayed*. Oleh karenanya maka perlindungan konsumen yang diberikan telah terpenuhi sebab hak-hak konsumen yang diperkuat oleh Undang-Undang.

2. Total sekitar 23 konsumen terdapat hampir seluruhnya yaitu 21 orang sudah merasa cukup puas dan 19 orang dari 23 total yang diwawancarai merasa akan pemenuhan hak-haknya terutama terkait masalah informasi yang diberikan yang merujuk pada pemberian kompensasi dalam bentuk makanan dan lain-lain. Keadaan tersebut disebabkan karena pihak maskapai sebagai pelaku usaha telah memenuhi hak konsumen dan menjalankan kewajibannya serta tidak melakukan perbuatan yang dilarang, dan hal-hal tersebut memiliki batasan-batasan yang diatur lebih lanjut dalam Permenhub 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia pada Pasal 2 sampai 6

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan, maka saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk mewujudkan perlindungan hak konsumen terhadap penumpang jasa angkutan udara agar sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Saran ditujukan kepada konsumen dalam hal ini adalah konsumen jasa angkutan udara yakni para penumpang pesawat komersial yang dari atau menuju Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta agar tidak pasrah jika terjadi *delayed* khususnya yang diakibatkan oleh manajemen *airline*, penumpang dapat mengklaim mengenai kompensasi apabila tidak diberikan atau tidak sesuai karena penumpang mempunyai hak penuh untuk melakukan pengaduan atau keluhan kepada *airline* atau maskapai dan diharapkan dapat mengetahui peraturan mengenai hal ini melalui Lembaran Negara.
2. Saran yang ditujukan kepada para pelaku usaha dalam hal ini yaitu pihak maskapai atau *airlines* untuk lebih terbuka dalam hal informasi sebab informasi termasuk suatu hal yang penting. Informasi yang dilengkapi dengan surat resmi dari instansi terkait karena hal tersebut yang dibutuhkan penumpang selaku konsumen agar mendapatkan haknya dan menerima

keluhan dari para penumpang sebagai konsumennya serta menjelaskan terkait aturan mengenai *delayed* itu sendiri kepada penumpang.

3. Saran ditujukan kepada pihak dari Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang diwakili oleh PT. Angkasa Pura 1 agar dapat memberikan solusi terkait masalah yang terjadi di Bandara tersebut, karena Bandara ini sudah termasuk dalam Bandara yang *over capacity* atau diluar kapasitas dengan *demand* atau permintaan penerbangan yang terus meningkat sebab Bandara ini juga termasuk *Enclave Civil* dengan *Military Base* atau Landasan Udara militer yang berbagi dengan penerbangan komersial. Sementara solusi yang ditawarkan Pemerintah Indonesia untuk pindah Bandara masih dalam proses perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

B. Buku / Jurnal / Skripsi / Tesis / Penelitian Hukum

Awalia, Nadiyah Nur, "Tanggung Gugat Pengangkut Udara terhadap Penumpang atas Keterlambatan Jadwal Pemberangkatan Pesawat Udara", *Jurnal Ilmiah* Vol. 8 September 2014, Fakultas Hukum Universitas Mataram.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

Hartini, Rahayu. *Hukum Pengangkutan*, Malang: UMM Press, 2007.

Ilyah, Fahimatul, "Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)", *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Kadir, Abdul Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Jakarta: Adhitya Bakti, 1998.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir, Perjanjian Baku dalam Praktik Perusahaan Perdagangan, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az, Konsumen dan Hukum, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nugroho, Dwi Widhi, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Hal Ganti Rugi", *Tesis*, Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana, Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2007.
- Pieris, John dan Widiarty, Wiwik Sri Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa, Jakarta: Pelangi Cendikia, 2007.
- Rahimudin, "Analisis Hubungan Antara Keterlambatan Akibat *Airport Facilities* terhadap Total Flight Depart Pesawat Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Periode Bulan Februari Sampai Dengan April Tahun 2014", *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 7 Desember 2014, STTKD, Yogyakarta.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2002.
- Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Tjakranegara Soegijatna, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Vanindia, Vina, "Perlindungan Hukum bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus pada P.T Garuda Indonesia)", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, 2012.
- Widodo Agus, Perlindungan Konsumen Penumpang Pesawat Udara dan Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan menurut Hukum Positif di

Indonesia, *Jurnal Ilmiah* Vol. 15 Maret 2015, Fakultas Hukum Universitas Mataram.

Zazili, Ahmad, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional”, *Tesis*, Ilmu Hukum Progam Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, 2008.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

C. Lain-lain

Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Sukandarrumudi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.

Sukandarrumidi dan Haryanto, *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008.

Suparmoko, *Metode Penelitian Praktis Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2009.

Trihadi, *Sedjarah Perkembangan Angkatan Udara*, Djakarta: Pusat Sejarah ABRI, 1971.

Wawancara dengan Arindita Pratiwi sebagai konsumen dari Lion Air, di Ruang tunggu Bandara Adistjipto Yogyakarta, pada hari Jumat tanggal 11 November 2016 pukul 14.13 WIB.

Wawancara dengan Bapak Dian Ari selaku *Airport Operation and Terminal Section Head*, Angkasa Pura 1 Jalan Solo Km. 9 Yogyakarta, pada hari Rabu tanggal 9 November 2016, Pukul 13.11 WIB.

Wawancara dengan Bapak Doddy Ariesta selaku pihak dari maskapai Garuda Indonesia, di Bandara Adisutjipto jalan Solo Km.9 Yogyakarta, pada hari Jumat tanggal 11 November 2016 Pukul 09.11 WIB.

Wawancara dengan Bapak Satdiko Utomo sebagai konsumen dari Garuda Indonesia, di Ruang tunggu Bandara Adistjipto Yogyakarta, pada hari Rabu tanggal 9 November 2016 pukul 12.08 WIB.

Wawancara dengan Cipta Mustika sebagai konsumen dari Garuda Indonesia, di Ruang tunggu Bandara Adistjipto Yogyakarta, pada hari Jumat tanggal 14 Oktober 2016 pukul 13.08 WIB.

Wawancara dengan Ibu Handayani sebagai konsumen maskapai Citilink, di Bandara Adisutjipto jalan Solo Km.9 Yogyakarta, pada hari Jumat tanggal 11 November 2016 Pukul 14.11 WIB.

Wawancara dengan Lulu Maksumah sebagai konsumen dari Sriwijaya Air, di Ruang tunggu Bandara Adistjipto Yogyakarta, pada hari Rabu tanggal 9 November 2016 pukul 12.03 WIB.

Wawancara dengan Mas Wisnu Wibowo sebagai Airport Service Staff di Angkasa Pura 1 Jalan Solo Km. 9 Yogyakarta, pada hari Rabu tanggal 9 November 2016, Pukul 13.27 WIB.

Wawancara dengan Mbak Angel sebagai konsumen dari Lion Air, di Ruang tunggu Bandara Adistjipto Yogyakarta, pada hari Rabu tanggal 9 November 2016 pukul 12.13 WIB.

Wawancara dengan Mbak Ganes sebagai karyawan bagian Human Capital di Angkasa Pura 1 Jalan Solo Km. 9 Yogyakarta, pada hari Rabu tanggal 9 November 2016, Pukul 13.37 WIB.

Wawancara dengan Yoshi Suryodhanti sebagai staff dari maskapai Citilink di Bandara Adisutjipto Yogyakarta, pada hari Selasa 11 November 2016 WIB.

<http://adisutjipto-airport.co.id/196-struktur-organisasi> (diakses pada tanggal 14 November 2016 pada pukul 18.01 WIB).

<http://adisutjipto-airport.co.id/815-spesifikasi-bandara> (diakses pada tanggal 14 November 2016 pukul 17. 52 WIB).

<http://adisutjipto-airport.co.id/sejarah> (diakses pada tanggal 17 November 2016 pada pukul 18.05 WIB).

<http://cpratanto.blogspot.co.id/2012/12/perlindungan-konsumen.html> (diakses pada tanggal 18 Mei 2016 pukul 02.44 WIB).

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4e68e0492fbe4/ketentuan-ganti-kerugian-bagi-penumpang-jika-penerbangan-terlambat>
(diakses pada tanggal 19 Mei 2016 pukul 13.23 WIB).

<http://adisutjipto.ap1.co.id/id/terminal-domestik/index/domestic-terminal>
(diakses pada tanggal 23 November 2016 pukul 21.47 WIB).

<http://www.ap1.co.id/id/business/airlines> (diakses pada tanggal 23 November 2016 pada pukul 21.58 WIB).



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara Konsumen

1. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan penerbangan atau *delayed* ?
2. Jika pernah, berapa lama waktu keterlambatannya?
3. Apa alasan terjadinya keterlambatan tersebut?
4. Apakah sebelumnya Anda mendapatkan informasi mengenai terjadinya keterlambatan yang Anda alami?
5. Jika iya, darimana dan dalam bentuk apa informasi yang Anda peroleh?
6. Apakah Anda mendapatkan kompensasi dari terjadinya keterlambatan atau *delayed* tersebut?
7. Jika iya, dalam bentuk apa kompensasi yang Anda peroleh?
8. Apakah Anda mengalami kerugian atas terjadinya *delayed* tersebut?
9. Jika iya, kerugian seperti apa yang Anda rasakan?
10. Apakah Anda mengetahui aturan yang terkait dengan masalah keterlambatan penerbangan atau *delayed* ?
11. Jika mengetahui, tindakan apa yang Anda lakukan?
12. Menurut Anda, apakah pihak pengangkut atau maskapai sudah memenuhi hak-hak Anda sebagai konsumen jasa penerbangan?

Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Maskapai

1. Berapakah jumlah penerbangan dalam satu hari ?
2. Apakah maskapai ini sering mengalami keterlambatan penerbangan atau *delayed* ?
3. Faktor apa yang menjadikan seringnya keterlambatan penerbangan ?
4. Apakah maskapai ini memberikan informasi sebelumnya apabila terjadi *delayed* ?
5. Jika iya, informasinya dalam bentuk apa ?
6. Apakah instansi terkait (dalam hal ini contohnya BMKG) memberikan pernyataan mengenai sebab yang mengakibatkan *delayed* ?
7. Apakah penumpang diberikan kompensasi yang sesuai jika mengalami keterlambatan atau *delayed* ?
8. Apakah maskapai mengalami kerugian akibat sering terjadinya *delayed* ?
9. Apa yang dilakukan maskapai apabila ada penumpang yang menuntut haknya akibat keterlambatan penerbangan ?
10. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan atau *delayed* ?

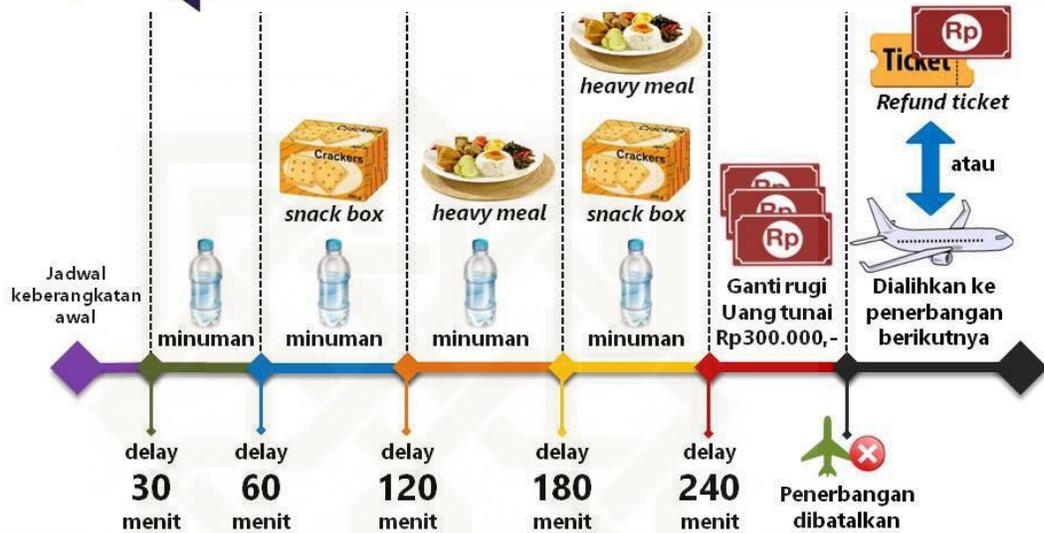
Daftar Pertanyaan Wawancara Pihak Bandara

1. Sejak kapan bandara ini mulai beroperasi sebagai bandara komersil ?
2. Ada berapa jumlah landasan pacu yang ada di Bandara ini ?
3. Ada berapa jumlah maskapai yang beroperasi di Bandara ini ?
4. Bandara ini beroperasi sejak pukul berapa hingga pukul berapa ?
5. Apakah Bandara ini sering mengalami *delayed* ?
6. Dalam 1 hari, berapa kali kira-kira Bandara ini mengalami *delayed* ?
7. Faktor apa yang sering menjadi penyebab keterlambatan penerbangan ?
8. Apakah pihak Bandara memberikan informasi sebelumnya apabila terjadi *delayed* ?
9. Apakah pihak Bandara sering mendapatkan keluhan mengenai keterlambatan penerbangan dari pihak konsumen ?
10. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan atau *delayed* ?



Kompensasi dan Ganti Rugi Atas Keterlambatan Penerbangan

Sesuai Permenhub Nomor PM 89 Tahun 2015



Pada keterlambatan 61 – 240 menit, Penumpang **dapat**



atau



Apabila penerbangan dibatalkan, Maskapai **wajib**

Reschedule ke penerbangan berikutnya

Sampaikan keluhan dan saran anda melalui:

info151@dephub.go.id

Jangan lupa lengkapi keluhan anda dengan informasi sebagai berikut:

- nama penumpang
- nama airlines
- tanggal & rute keberangkatan
- nomor penerbangan
- lokasi kejadian
- nomor telepon/email yang diberikan kuasa
- data lain yang mendukung

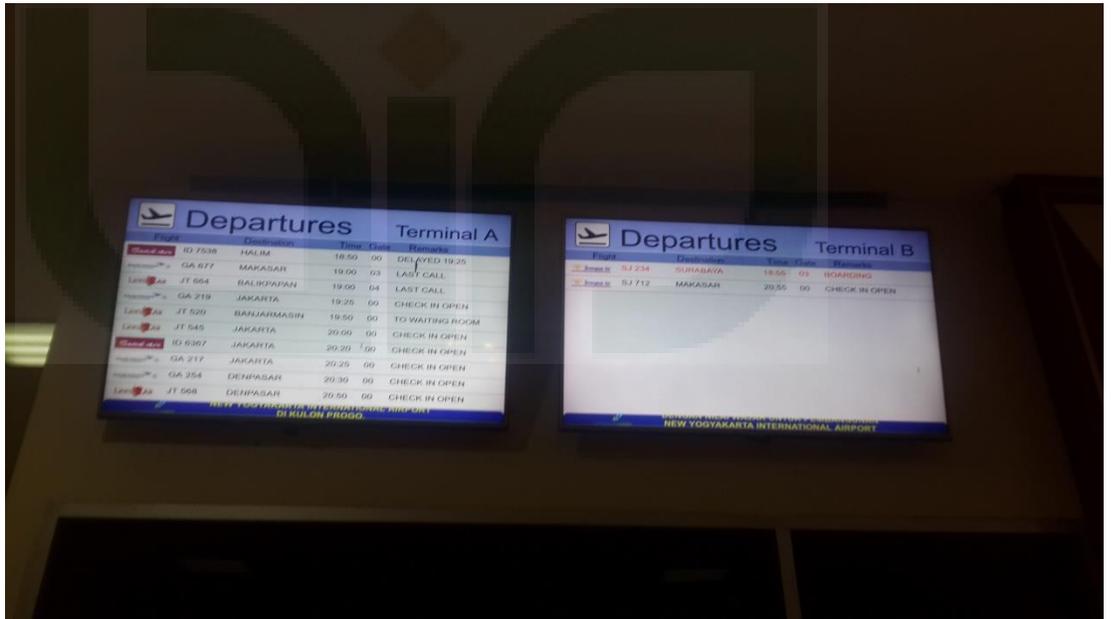
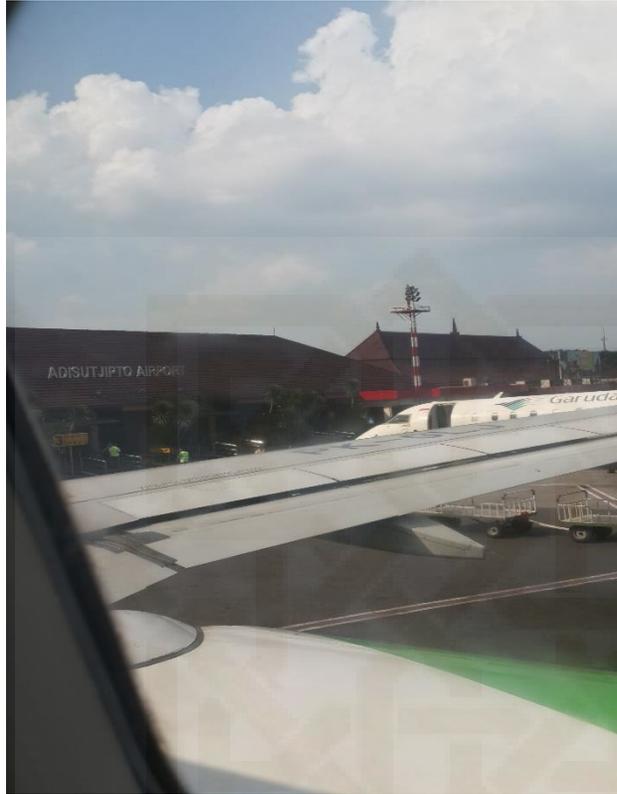
(Kompensasi bisa diklaim oleh penumpang apabila *delay* disebabkan oleh faktor manajemen maskapai penerbangan)

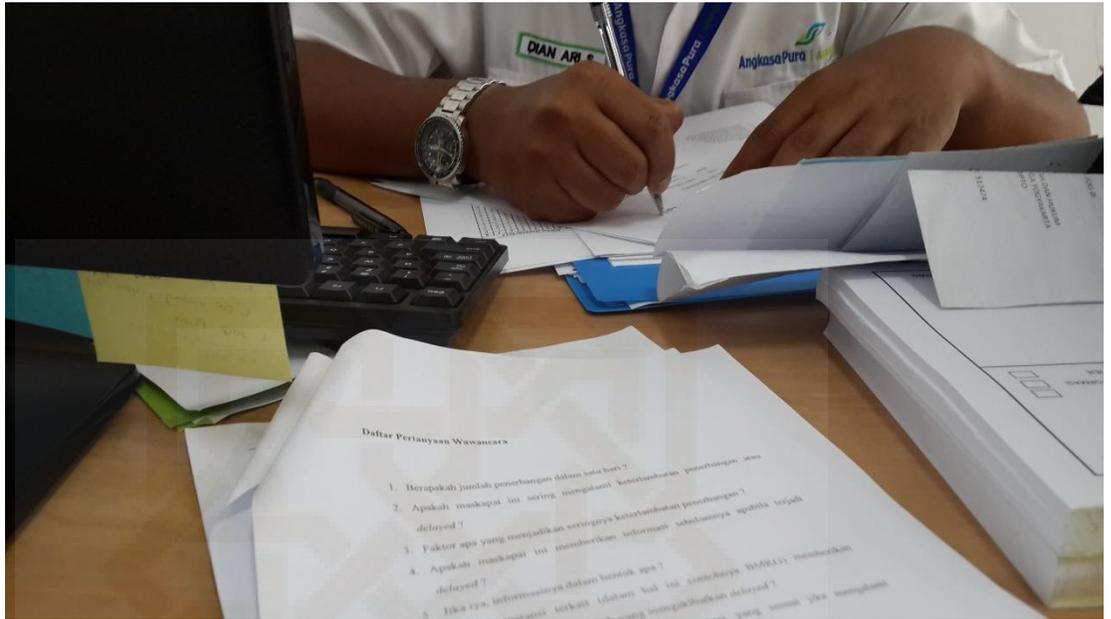
15/IG/II/BKIP/2016 AIN/RDP/SB/JAB

©Biro Komunikasi dan Informasi Publik 2016



Contoh bentuk kompensasi *snack*.







CURRICULUM VITAE



Nama : Rabin Condro Kristyo.
Tempat lahir : Tangerang.
Tanggal Lahir : 11 Februari 1993.
Kewarganegaraan : Indonesia.
Status : Belum Kawin.
Agama : Islam.
Alamat Asal : Perumahan Pondok Pakulonan Blok N3 no: 11 Pakualam,
Serpong Utara, Tangerang Selatan, Banten.
Alamat Domisili : Jl. Acasia Komplek APH Blok C9 Seturan, CaturTunggal,
Depok, Sleman, Yogyakarta.
Nomor Handphone :081391584568.
E-mail : rabincondrokristyo@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1997 – 1999 : TK Pertiwi Arhanud.
1999 – 2005 : SDN Priyang 1.
2005 – 2008 : SMPN 1 Tangerang.
2008 – 2011 : SMAN 1 Tangerang.
2012 – 2016 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.