

SKRIPSI

**PERTANGGUNG JAWABAN MASKAPAI PT. LION AIR TERHADAP
PENUNDAAN KEBERANGKATAN PENUMPANG (*DELAY*)
(STUDI PADA PT. LION AIR)**



OLEH :

RUKMANA DWI SAPUTRI

040 2019 0290

Diajukan sebagai tugas akhir dalam rangka penyelesaian studi

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

MAKASSAR

2023

HALAMAN JUDUL

**PERTANGGUNG JAWABAN MASKAPAI PT. LION AIR TERHADAP
PENUNDAAN KEBERANGKATAN PENUMPANG (DELAY)
(STUDI PADA PT. LION AIR)**

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum di
Universitas Muslim Indonesia**

Oleh :

Rukmana Dwi Saputri

040 2019 0290

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

MAKASSAR

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dengan ini diterangkan bahwa seminar Proposal mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Rukmana Dwi Saputri
Stambuk : 04020190290
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : **Pertanggungjawaban Maskapai PT. Lion Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Penumpang (Delay) (Studi pada PT. Lion Air).**

Dasar Penetapan SK Pembimbing : **0654/H.05/FH-UMI/XI/2022**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi.

PEMBIMBING I



Dr. Hj. A. Risma, SH.,MH.

PEMBIMBING II



Dr. H. Azwad Rachmat Hambali, SH.MH.

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. A. Risma, SH.,MH.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Rukmana Dwi Saputri
NIM : 04020190290
Bagian : Hukum Keperdataan
Judul Skripsi / Penelitian : Pertanggung Jawaban Maskapai PT. Lion
Air Terhadap Penundaan Keberangkatan
Penumpang (*delay*) (Studi Pada PT. Lion
Air).

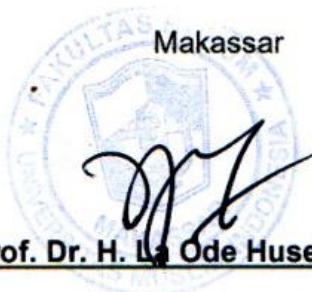
Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir
program studi

Makassar, 2023

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muslim Indonesia

Makassar



Prof. Dr. H. La Ode Husein, SH., MH.

NIPs. 104 86 0192

PENGESAHAN SKRIPSI

PERTANGGUNG JAWABAN MASKAPAI PT. LION AIR TERHADAP PENUNDAAN KEBERANGKATAN PENUMPANG (DELAY) (STUDI PADA PT. LION AIR)

Disusun dan diajukan oleh :

RUKMANA DWI SAPUTRI

04020190290

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada , 22 Februari 2023
dan dinyatakan diterima

Makassar, 22 Februari 2023

Panitia Ujian

Ketua

Dr. Hj. Andi Risma, SH.MH.

Anggota

Dr. H. Azwad Rachmad, H. SH.MH.

Dekan



Prof. Dr. H. La Ode Hussein, SH., MH
NIPs. 104 86 0192

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa Skripsi tersebut dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Rukmana Dwi Saputri

Stambuk : 04020190290

Jurusan/Program Studi : Hukum Perdata

Judul : Pertanggung Jawaban Maskapai PT. Lion Air
Terhadap Penundaan Keberangkatan
Penumpang (*Delay*) (Studi Pada PT. Lion Air)

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Ujian Skripsi dan dinyatakan lulus

Oleh :

1. Dr. Hj. Andi Risma, SH.,MH.
Pembimbing I

(..........)

2. Dr. H. Azwad Rachmat Hambali, SH.,MH.
Pembimbing II

(..........)

3. Dr. Hasbuddin Khalid, SH.,MH.
Penguji I

(..........)

4. Dr. Jasmaniar, SH.,MH.
Penguji II

(..........)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Rukmana Dwi Saputri

NIM : 04020190290

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi / Penelitian : Pertanggung Jawaban Maskapai PT. Lion Air
Terhadap Penundaan Keberangkatan
Penumpang (*Delay*) (Studi Pada PT. Lion Air)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 13 Februari 2023

Yang menyatakan,



Rukmana Dwi Saputri

ABSTRAK

Rukmana Dwi Saputri (04020190290), Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, dengan judul skripsi “Pertanggung Jawaban Maskapai PT. Lion Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Penumpang (*Delay*) (Studi pada PT. Lion Air).” Di bawah Bimbingan Ibu Hj. Andi Risma selaku pembimbing I dan Bapak H. Azwad Rachmat Hambali selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang perlindungan konsumen pengguna jasa penerbangan ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui pertanggung jawaban PT. Lion Air tentang perlindungan konsumen terhadap penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*). Penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Penelitian ini dilakukan dengan observasi dan/atau wawancara serta menyebarkan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terkait dengan penundaan keberangkatan (*Delay*) terdapat dalam dua aturan yang berbeda yaitu PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggung jawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015.

Rekomendasi penelitian bertujuan kepada pelaku usaha agar meningkatkan kedisiplinan dan pelayanan kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman khususnya penundaan keberangkatan yang menimbulkan kerugian dan harus diberikan kompensasi yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Penundaan Keberangkatan, Penumpang (*Delay*)

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah, segala puji bagi dan syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian dengan judul **“Pertanggung Jawaban Maskapai PT. Lion Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Penumpang (*Delay*) (Studi pada PT. Lion Air)”** Tak lupa penulis kirimkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia. Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, saran, kritikan, serta motivasi dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih diiringi do'a kepada Allah SWT, kepada kedua orang tua saya tercinta dan terkasih Ibunda Muliana dan Ayahanda tercinta Muh. Nasir. B. yang telah mendidik, membesarkan, memberi motivasi, nasehat, cinta dan doa tulus. Juga kepada saudara saya Ahmad Efendy dan Rezky Suci Aulia yang memberikan perhatian serta semangat yang tulus yang tentu takkan bisa penulis balas.

Penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Basri Modding, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia beserta jajaran.
2. Bapak Prof. Dr. H. Laode Husen, SH., MH. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia..
3. Ibu Dr. Hj. Andi Risma. SH., MH. Selaku Ketua bagian Hukum Perdata.
4. Pihak dari PT. Lion Air. Selaku Narasumber
5. Ibu Dr. Hj. Andi Risma. SH., MH. Selaku pembimbing I dan Bapak Dr. H. Azwad Rachmad Hambali. SH., MH. Selaku pembimbing II.
6. Bapak Dr. Hasbuddin Khalid. SH., MH. Dan Ibu Dr. Jasmaniar. SH., MH. Selaku tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Untuk Kalu Radeva Hufanza terima kasih sudah menemani penulis dalam suka dan duka, menjadi penyemangat dalam perjalanan penulis.
8. Kepada Andri Rifai Ramadhan, terima kasih untuk hari harinya menemani penulis, mendukung dan menyemangati di setiap langkah yang penulis ambil selama ini.

9. Kepada Keluarga Besar Mattu, terima kasih untuk dukungan dan d'oa yang diberikan kepada penulis serta canda tawa yang mewarnai perjalanan penulis.
10. Kepada seluruh sahabat yang telah menemani, membantu dalam suka dan duka dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini. mereka adalah Wildah Fitri Nasir, Nur Rifqa Amalia, St Koernia Hasan, St. Mawaddah HA, Jusmawati Rahman yang selalu ada dan memberikan semangat, doa, dan dukungan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Teman-teman GengTiram Muh. Alif Mufti, Andi Iqra Fahresa, Ichlasul Amal, Muh. Taqwin. Terima kasih atas waktu yang diluangkan, bantuan, dan dukungan demi kelancaran skripsi penulis.

Penulis,

Rukmana Dwi Saputri

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	8
1. Perlindungan Konsumen	8
2. Asas dan Tujuan Hukum	11
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	13
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	16
5. Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen	19

6. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	22
B. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan	27
1. Penerbangan	27
2. Jenis Angkutan Udara	30
3. Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>)	33
C. Perlindungan terhadap Konsumen Jasa Penerbangan Yang Dirugikan Akibat Keterlambatan Keberangkatan (<i>Delay</i>) dalam UU No. 8 Tahun 1999	35
1. Profil dan Substansi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	35
2. Perlindungan terhadap Penumpang Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>)	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Tipe Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel	41
D. Jenis dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	44
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT. Lion Air Khususnya Terkait Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>)	48

B. PertanggungJawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>)	52
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman semakin lama semakin maju, begitu pula dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi juga telah memberikan dampak terhadap perkembangan dari alat transportasi. Dahulunya jika berpergian jarak jauh membutuhkan waktu yang relatif lama dengan biaya yang tidak sedikit. Sekarang, hal yang semacam itu sudah semakin berkurang dengan adanya tersedia alat transportasi udara yang memudahkan manusia melakukan perjalanannya.

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah pulau mencapai 16.056 pulau.¹ Dengan pulau yang begitu banyak sebagai penghubung antar pulau-pulau tersebut dibutuhkan transportasi udara. Besarnya kebutuhan masyarakat akan transportasi udara, menjadikan Indonesia sebagai pasar yang ideal. Mendirikan maskapai penerbangan adalah langkah yang tepat guna mencari keuntungan.

Transportasi udara kini telah tersedia banyak pilihan jasa penerbangan baik *route* domestik maupun internasional. Dengan banyaknya jasa penerbangan, tentu banyak dilakukan cara untuk menarik perhatian konsumen, termasuk memberikan hal-hal menarik, seperti, diskon harga tarif penerbangan. Namun, hal ini tidak

¹ Kompas.com, *Indonesia daftarkan 16.055 ke PBB*. Di akses melalui situs: <https://regional.kompas.com/read/2017/08/21/19455111/indonesia-daftarkan-16.056-pulau-ke-pbb>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 09.00 WITA.

memberikan jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa penerbangan terhadap penumpang dengan telah memenuhi standar pelayanan yang baik.

Masih banyak jasa penerbangan yang kurang memberikan pelayanan yang memuaskan khususnya tentang ketepatan waktu penerbangan. Sebagai contoh, maskapai PT. Lion Air mengalami keterlambatan penerbangan selama 4 jam dari Semarang menuju Cengkareng. Keterlambatan disebabkan adanya kendala teknis dari pesawat.² Padahal pelayanan yang baik seharusnya diberikan agar penumpang merasa nyaman dan puas atas perjalanannya.

Jasa penerbangan PT. Lion Air sangat sering dikenal dengan penundaan keberangkatan (*Delay*). Sebagai contoh, pada hari Jumat tanggal 9 Februari 2020. Pesawat JT 0590 mengalami penundaan (*Delay*) di bandara Soekarno Hatta, yang harusnya terbang pukul 20.15 WIB tetapi sampai dini hari belum diberangkatkan. Beberapa penumpang sempat menanyakan kepada petugas yang berjaga dan menerima jawaban yang tidak memuaskan sehingga terjadi keributan, PT. Lion Air menyatakan penundaan terjadi akibat pesawat dari Yogyakarta belum datang. Kekecewaan penumpang semakin bertambah akibat tidak adanya kompensasi yang diberikan. Setelah melakukan berbagai dialog, PT. Lion Air akhirnya menjanjikan akan memberangkatkan para penumpang pukul 04.00 WIB, tetapi mereka

² Detik.com, *Lion Air Delay 4 Jam di Semarang*. Di akses melalui situs: <https://news.detik.com/berita/4091082/lion-air-delay-4-jam-di-semarang> inipenjelasan- maskapai, Diakses pada Tanggal 8 november 2022 Pukul 09.00 WITA

belum juga diberangkatkan para penumpang masih menunggu dan tidur di ruang tunggu untuk menantikan penerbangan sampai pagi hari.³

Penerbangan PT. Lion Air pada hari Kamis, tanggal 1 November 2020, pesawat Lion Air JT 130 mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) selama 7 jam di bandara Minangkabau tujuan Kualanamu, Medan. Seharusnya berangkat 10.40 WIB namun sampai 17.30 WIB belum juga diberangkatkan. Pihak PT. Lion Air menyatakan bahwa terjadi karena penundaan komponen pesawat mengalami kerusakan sehingga harus diperbaiki. Akibat dari lamanya penundaan para penumpang ricuh dengan pihak PT. Lion Air. Akhirnya selama menunggu pihak PT. Lion Air memberikan kompensasi berupa makanan berat dan kemudian memberikan kompensasi berupa uang tunai.⁴ Bahkan ada penumpang bernama Velysia Groho, mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) dari Denpasar menuju Surabaya, dengan pesawat JT 0923 milik Lion Air dalam aduannya Velysia mengalami penundaan selama kurang lebih hampir 2 jam dan tidak mendapatkan kompensasi apapun dari pihak PT. Lion Air.

Kementerian perhubungan merilis, jasa penerbangan nasional yang beroperasi tepat waktu (*on time performance*), *Delay*, dan pembatalan selama periode I 2020, tercatat sebanyak 415.961

³ Indopos.co.id, *Lion Air Delay Lagi, Penumpang Ngamuk*. Diakses melalui situs: <https://indopos.co.id/read/2018/02/10/126941/lion-air-delay-lagi-penumpangngamuk/>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 10.00 WITA .

⁴ Bisnis.tempo.com, *Penumpang Lion Air Ngamuk, Pesawat Delay 7 jam*. Diakses melalui situs: <https://bisnis.tempo.co/read/1142168/penumpang-lion-airmengamuk-pesawat-delay-tujuh-jam/full&view=ok>, Diakses pada 8 november 2022 Pukul 10.00 WITA

penerbangan beroperasi pada periode tersebut. Dikutip dari data Kementerian Perhubungan, sebanyak 326.461 penerbangan pada periode tersebut dilakukan tepat waktu. Sementara itu penerbangan yang mengalami keterlambatan atau *Delay* sebanyak 87.509 atau 21 persen dari jumlah total penerbangan yang tercatat. Penyebab utamanya adalah faktor teknis operasional sebesar 7,8 persen dan faktor non teknis sebesar 7,7 persen. Kemudian yang mengalami pembatalan penerbangan tercatat 1.991 kali. Jumlah tersebut 0,48 persen dari total jumlah penerbangan.⁵

Banyaknya kasus mengenai penundaan keberangkatan merupakan bukti nyata dalam penelantaran hak-hak konsumen. Disamping itu, terjadinya penelantaran tersebut disebabkan karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Banyak konsumen yang tidak menuntut haknya apabila mengalami *Delay*, mereka hanya menerima begitu saja tanpa ada upaya penuntutan hak. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah Indonesia ambil andil dalam mengatur hak-hak/ konsumen yang harus dilindungi. Salah satunya, pada Pasal 4 angka 8 menyatakan “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 Viva.co.id, *Daftar Maskapai yang Tepat Waktu dan Hobi delay semester 2020* Diakses melalui: <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1057409-daftarmaskapai-ri-yang-tepat-waktu-dan-hobi-delay-semester-i-2018>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 09.00 WITA

Sesuai dengan landasan Al-Qur'an mengenai adanya suatu perjanjian yang terdapat pada surah Ali-Imran Ayat 76

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

Terjemahan :

“Sebenarnya barangsiapa menepati janji dan bertakwa, maka sungguh, Allah mencintai orang-orang yang bertakwa.”⁶

Berdasarkan pasal 4 angka 8 tersebut, pihak jasa penerbangan wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang apabila pihak jasa penerbangan tidak dapat memenuhi prestasinya kepada penumpang. Prestasi tersebut juga termasuk ketepatan waktu penerbangan. Jadi, apabila terjadi penundaan keberangkatan (*Delay*), pihak jasa penerbangan dapat diminta pertanggungjawaban untuk itu walaupun tidak menutup kemungkinan untuk hal-hal lain selain penundaan keberangkatan (*Delay*).

Menurut Happy Susanto, hak konsumen yang diabaikan perlu ditindak lanjuti, sebab dewasa ini banyak bermunculan penawaran menarik yang dipasarkan kepada konsumen secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu konsumen dituntut untuk lebih teliti dalam memilih produk barang atau jasa, sebab apabila tidak, bukan menjadi hal baru bila konsumen menjadi objek eksploitasi bagi pelaku usaha.⁷

⁶ Q.S Ali-Imran Ayat 76

⁷ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*, (Jakarta : Penerbit Visimedia, 2008), hlm. 1.

Dari hal di atas, terlihat jelas masih banyak hal yang harus diketahui dari perlindungan konsumen khususnya penundaan keberangkatan (*Delay*) penerbangan serta bagaimana sebenarnya tanggung jawab itu diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan meneliti sebagai bentuk karya ilmiah (skripsi) dengan judul: **Pertanggung Jawaban Maskapai PT. Lion Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Penumpang (*Delay*) (Studi pada PT. Lion Air)**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT. Lion Air Khususnya Terkait Penundaan Keberangkatan (*Delay*)?
2. Bagaimanakah pertanggung jawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PT. Lion Air terkait penundaan keberangkatan (*Delay*)!

2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*)!

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritik

Untuk mengetahui dan memahami peraturan tentang perlindungan konsumen serta bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penerbangan yang ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Manfaat Praktik

Untuk mengetahui pertanggung jawaban PT. Lion Air terhadap penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*) yang khususnya ada di PT. Lion Air.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Konsumen

Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembeduk.”⁸ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 2, yang dimaksud dengan konsumen adalah:⁹ “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan”.

Adapun beberapa pengertian Perlindungan Konsumen menurut para ahli:

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, yang memuat asas-asas yang bersifat dan mengatur dan mengandung sifat yang melindungi konsumen.¹⁰

Mochtar Kusumaatmadja memberikan definisi hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta

⁸ N.H.T Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Cet. Ke-1, (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005), hlm. 23.

⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999. Pasal 1 Angka 1 dan 2.

¹⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*; Suatu Pengantar, 2000 Jakarta: Diadit Media, hlm 37

kaidah kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat.¹¹

Pada intinya pengertian dari konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maupun untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali. Sedangkan, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 1, yaitu: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Mengenai rumusan definisi perlindungan konsumen di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinilai cukup memadai dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan dapat menjadi pelindung bagi konsumen terhadap tindakan kesewang-wenangan pelaku usaha yang merugikan konsumen.¹²

¹¹ Elia Wuri Dewi, 2015. *Hukum Perlindungan Konssumen* cetakan I, Graha Ilmu Yogyakarta, hlm 4.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 1.

Di Indonesia masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an. Terutama ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YKLI) bulan Mei dengan rasa pengawasan diri terhadap promosi untuk memperlancar bisnisnya. Atas desakan dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar tidak dirugikan lagi hak-hak konsumen yang dikesampingkan oleh pelaku usaha, maka perlulah suatu pengaturan mengenai perlindungan konsumen untuk melindungi masyarakat dari barang dan/atau jasa yang rendah mutunya, dan dari sinilah mulai muncul gerakan-gerakan untuk merealisasikan cita-cita tersebut.¹³

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Seperti dapat kita baca dari konsiderans undang-undang ini, dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, kemandirian konsumen untuk melindungi

¹³Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 15.

dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹⁴

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

a. Asas Perlindungan Konsumen

Adapun asas dan tujuan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 adalah “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”¹⁵ adapun rinciannya sebagai berikut:¹⁶

- 1) Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) 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.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 2.

¹⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999. Pasal 1 Angka 1

¹⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 25.

- 3) Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) 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.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen Pasal 3 yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengetahuan akan hak-hak konsumen menjadi sangat penting bagi konsumen itu sendiri. Hal ini merupakan kunci utama dalam mencegah ataupun mempertahankan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, oleh karena itu konsumen harus bisa memahami dan mengerti akan hak-hak mereka.

a. Hak Konsumen

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, Konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang

penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti kerugian.¹⁷

Hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :¹⁸

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar, dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

¹⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen...*, hlm. 29.

¹⁸*Ibid.* hlm. 46.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan dilindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.¹⁹

b. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak konsumen tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga memiliki kewajiban, adapun kewajiban konsumen di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5 sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Bertindak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban pelaku usaha ini sering kali dikaitkan dengan hak konsumen. Oleh karena itu, hak dan kewajiban pelaku

¹⁹*Ibid.* hlm. 47.

usaha tak kalah penting untuk dipahami oleh pelaku usaha sendiri.

Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

a. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk.²⁰

- 1) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen uang beritikad tidak baik.
- 3) Melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Pada umumnya untuk hak pelaku usaha dalam Pasal 6 di atas jarang dilanggar oleh konsumen, namun menjadi fatal jika terjadi pada poin keempat, dimana jika nama baik pelaku

²⁰Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembar Negara No. 42 Tahun 1999. Pasal 6.

usaha sudah tercoreng, maka sulit untuk memperbaiki/merehabilitasi nama baik tersebut, oleh karena itu pelaku usaha juga harus bertindak jujur dan hati-hati terhadap konsumen.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan budaya bertanggung jawab terhadap pelaku usaha, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha yang merupakan manifestasi dari hak-hak konsumen. Adapun kewajiban pelaku usaha yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 adalah sebagai berikut :

- 1) Beretika baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan 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) Memberikan 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 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.

Jika diperhatikan dengan baik dari kewajiban pelaku usaha diatas, bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan perwujudan dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha.²¹

5. Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen

Sebelum membahas mengenai hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu pengertian dari pelaku usaha, Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 71 Angka 3 yang dimaksud dengan pelaku usaha yaitu : “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

²¹Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen...*, hlm. 34.

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dapat dilihat bahwa definisi pelaku usaha tersebut sangatlah luas. Pengertian tersebut mencakup mengenai badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Artinya bahwa setiap kegiatan usaha dibidang ekonomi yang bertujuan untuk mencari keuntungan seperti minimarket, grosir, perusahaan dan lain sebagainya merupakan pelaku usaha.

Persoalan hubungan pelaku usaha dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi.²² Hubungan pelaku usaha dengan konsumen terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung dapat terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena adanya perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Apabila hubungan itu terjadi dengan perantara pihak lain, maka terjadi hubungan yang tidak langsung. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya berlangsung terus menerus dan berkesinambungan karena keduanya saling membutuhkan dan saling interdependensi.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang

²²Ekakeropoh, Pengertian dan Ciri-ciri Konsumen. Diakses melalui situs: <http://ekakeropoh.blogspot.com/2012/10/pengertian-konsumen-ciri-cirikonsumen.html>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 15.00 WITA .

sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga barang dan atau jasa tanpa diikuti dan ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak.²³

Ketentuan umum mengenai bentuk perjanjian tersebut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan atau fisik tertentu. Suatu perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sedangkan untuk syarat sahnya suatu perjanjian ditegaskan dalam pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal

Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undangundang yang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena

²³Feezha.uns.ac.id, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti menurut Undang-Undang. Diakses melalui situs :<http://feezha.blog.uns.ac.id/2010/03/25/perlindunganhukum-terhadap-konsumen-menderita-kerugian-dalam-transaksi-propertimenurut-undang-undang-perindungan-konsumen-studi-pada-pengembangperumahan-fajar-bangun-raharja-surakarta-h/>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 15.20 WITA.

alasan yang ditentukan oleh undang-undang dan suatu persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 KUHPerdata). Alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Pelaksanaannya senantiasa harus menjaga mutu suatu produk agar konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan atau jasa tersebut secara layak. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban.²⁴

Apabila telah terjadi kesepakatan atau perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen maka akan melahirkan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Hubungan pelaku usaha dan konsumen akan berlangsung secara terus menerus karena dilandasi pada kebutuhan sehingga memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan.

6. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar dalam hukum, yaitu hal yang menyebabkan seseorang wajib bertanggung jawab. Ada dua istilah yang menunjuk pada

²⁴Andiayu.wordpress.com, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen, Diakses melalui situs: <https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, Diakses pada tanggal 9 november 2022 Pukul 10.00 WITA.

pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*.²⁵

Responsibility berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan.²⁶ Dalam pengertian dan penggunaan praktis istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.²⁷

Secara umum, prinsip-prinsip pertanggungjawaban hukum dapat dibedakan menjadi lima bagian, diantara lain sebagai berikut:²⁸

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Unsur Kesalahan
(*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdata Pasal 1365, 1366, 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan

²⁵Ridwan H. R, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 335.

²⁶*Ibid.* hlm. 335.

²⁷*Ibid.* hlm. 335.

²⁸Vanbanjarechts.wordpress.com, Prinsip Tanggung Jawab. Diakses melalui situs : <https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggungjawab/> Diakses pada tanggal 9 november 2022 Pukul 16.30 WITA.

pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUHPerdara yang dikenal sebagai pasal tentang PMH mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Adanya kerugian yang diderita
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

b. Prinsip Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability*) Prinsip praduga selalu bertanggung jawab adalah Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai dapat membuktikan tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslas*) diterima dalam prinsip tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 undang-undang Perlindungan Konsumen.

Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak, asas

demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berartidapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat. Prinsip tersebut seiring dengan perkembangan *caveat emptor* ke *caveat venditor*, dimana ingin meletakkan aspek keadilan dalam perlindungan konsumen. Prinsip ini pernah diterapkan dalam hukum Pengangkutan, khususnya pengangkutan udara, yang dapat dilihat dalam Pasal 17, 18 ayat (1), 19 jo 20 konvensi Warsawa 1929 atau PAsal 24, 25, 28, jo 29 Ordonansi Pengangkutan Udara Nomor 100 Tahun 1939 kemudian dalam perkembangannya dihapuskan dengan Protokol Guatemala.

c. Prinsip Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*Presumption of non-liability*)

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada

bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) walaupun demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability* hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability* hubungan itu tidak selalu ada.

e. Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab (*limitation of liability*)

Prinsip pembatasan tanggung jawab adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan yang sangat disenangi

oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai *klausula eksonerasi* dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

B. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan

1. Penerbangan

Di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 1 yang dimaksud dengan Penerbangan yaitu: "Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, banda udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan

keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya”.²⁹

Dalam perkembangannya, penerbangan pertama kali dimulai dengan pembuatan balon udara yang digagas oleh Yoseph dan Jacques Montgolfier pada tahun 1783 yang mengudara dengan ketinggian dua ribu meter dan terbang selama 10 menit. Pada tanggal 19 September 1783 balon udara tersebut pertama kali mengangkut penumpang dalam sejarah penerbangan.³⁰

Gagasan-gagasan tersebut pun dilanjutkan oleh kedua kakak-beradik, Orville dan Wilbur Wright. Mereka mengadakan penerbangan pertama dengan sebuah pesawat yang lebih berat di Kitty Hawk, Amerika Serikat. Prestasi tersebut meskipun jika dibandingkan dengan industri penerbangan masa kini memiliki perbedaan yang signifikan, namun prestasi tersebut merupakan awal perkembangan industri penerbangan saat ini.³¹

Setelah dicapai kemajuan-kemajuan tersebut, industri penerbangan mengarah kepada dua tujuan utama yaitu tujuan militer dan tujuan komersial. Kegiatan penerbangan untuk tujuan komersial pertama kali ditandai dengan berdirinya perusahaan penerbangan pertama yaitu *Koninklijke Luchtvaart Maatschappij*

²⁹Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, Lembar Negara No. 01 Tahun 2009, Pasal 1 Angka 1.

³⁰Suwardi, “*Penentuan Tanggung Jawab Pengangkut Yang Terikat Dalam Kerjasama Pengangkutan Udara Internasional*”, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1992), hlm.1.

³¹*Ibid.* hlm. 2.

(selanjutnya disebut dengan KLM) pada tahun 1919. Pada tahun yang sama pula mulai dilakukan penerbangan internasional pertama dari Paris ke Brussels, dan penerbangan teratur dari Paris ke London serta pada tahun ini pula didirikan *International AirTraffic Association* (IATA) yaitu sebuah asosiasi perusahaan penerbangan komersial internasional, yang pada waktu itu beranggotakan enam perusahaan.

Sejarah perkembangan penerbangan sipil di Indonesia, menunjukkan bahwa Indonesia sudah sejak lama terlibat dalam kegiatan industri penerbangan internasional ditandai dengan berdirinya *Koninklijke Nederlandsch Indische Luchtvaart Maatschappij* (Selanjutnya disebut KNILM) pada tanggal 18 Juli 1928, walaupun sebelumnya telah dilakukan penerbangan penerbangan *incidental* khususnya oleh pihak militer. Pasca kemerdekaan, Indonesia mendirikan perusahaan penerbangan yaitu Garuda Indonesia Airways N.V dengan modal campuran antara Indonesia dengan KNILM. Sekitaran tahun 1954, saham-saham KNILM diambil alih oleh Indonesia dan mengubah status Garuda Indonesia Airways menjadi perseroan terbatas (PT) sampai tahun 1960. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1960, Garuda Indonesia Airways berubah menjadi sebuah Perusahaan Negara (PN).³²

³²*Ibid.* hlm. 3.

2. Jenis Angkutan Udara

Di Indonesia, menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, angkutan udara dibagi menjadi angkutan udara niaga, angkutan udara bukan niaga dan angkutan udara perintis.

a. Angkutan Udara Niaga

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 14, yang dimaksud dengan angkutan udara niaga yaitu : “Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.”

Pada Pasal 83 Ayat 3 menyatakan, kegiatan angkutan udara niaga tersebut dapat dilakukan secara berjadwal dan/atau tidak berjadwal oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional dan/atau asing untuk mengangkut penumpang dan kargo atau khusus mengangkut kargo.

Pada Pasal 85 Ayat 2 dan 3 disamping penerbangan berjadwal sebagaimana disebutkan sebelumnya, penerbangan niaga dapat pula dilakukan oleh penerbangan tidak berjadwal. Maksud tidak berjadwal tersebut adalah bahwa dalam keadaankeadaan tertentu dan bersifat sementara, angkutan udara niaga dapat dilakukan secara tidak terjadwal setelah mendapatkan persetujuan dari menteri dan/atau dapat dilakukan atas inisiatif instansi Pemerintah dan/atau atas permintaan badan

usaha angkutan udara niaga nasional.

Berdasarkan Pasal 85 ayat 1, Angkutan udara niaga dapat pula dibagi menjadi dua yaitu angkutan udara niaga dalam negeri dan angkutan udara niaga internasional. Angkutan udara niaga dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah mendapat izin usaha angkutan udara niaga berjadwal. Sedangkan, berdasarkan Pasal 86 Ayat 1 kegiatan angkutan udara niaga internasional dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan niaga berjadwal nasional dan/atau perusahaan pengangkutan udara berjadwal asing untuk mengangkut penumpang dan kargo berdasarkan perjanjian bilateral atau multilateral.

b. Angkutan Udara Bukan Niaga

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Pasal 1 Angka 15 yang dimaksud dengan angkutan udara bukan niaga yaitu : “Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara”.

Pasal 101 Ayat 1 menyatakan, kegiatan angkutan udara bukan niaga dapat dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga tertentu, orang perseorangan, dan/atau badan usaha Indonesia lainnya. Pada Pasal 101 Ayat 2 Sama hal nya

seperti angkutan udara niaga, angkutan udara bukan niaga harus mendapatkan ijin Menteri terlebih dahulu untuk mengubah statusnya menjadi angkutan udara niaga. Pada Pasal 101 Ayat 3 Apabila pemegang ijin angkutan udara bukan niaga melanggar ketentuan tersebut, maka dapat dikenakan sanksi administratif berupa (1) Peringatan; (2) Pembekuan izin dan/atau; (3) Pencabutan izin.

c. Angkutan Udara Perintis

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 18 yang dimaksud dengan angkutan udara bukan niaga yaitu : “Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan”.

Dalam pelaksanaannya, pada Pasal 104 Ayat 1 angkutan udara perintis wajib diselenggarakan oleh pemerintah, dan pelaksanaannya dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional berdasarkan perjanjian dengan pemerintah. Dengan adanya penerbangan perintis, diharapkan dapat menunjang lajunya pembangunan nasional. Daerah terisolir

tersebut merupakan daerah yang lemah, secara ekonomis belum mampu diterbangi oleh pesawat udara komersial.

3. Penundaan Keberangkatan (*Delay*)

Penundaan keberangkatan pada umumnya sering terjadi pada setiap penerbangan dimana saja. Akibat terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu ataupun biaya sehingga banyak masyarakat yang merasa dirugikan dan hilangnya kepercayaan atas tertundanya penerbangan. Berdasarkan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 yang dimaksud dengan penundaan keberangkatan (*Delay*) adalah: “Terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realiasi waktu penerbangan atau kedatangan”.³³ Dalam hal penundaan tersebut, pada Pasal 3 PERMENHUB dibagi menjadi beberapa kategori yaitu kategori pertama, penundaan tersebut dihitung mulai 30 menit sampai dengan 60 menit, untuk kategori kedua yaitu dihitung dari 61 menit sampai dengan 120 menit, menyusul kategori ketiga yaitu penundaan tersebut dihitung dari 121 menit sampai dengan 180 menit, sedangkan kategori keempat, penundaan terhitung dari 181 menit sampai dengan 240 menit, selanjutnya untuk kategori kelima yaitu penundaan lebih dari 240 menit, dan

³³Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*, BN. 716, Tahun 2015, Pasal 1 Angka (6).

terakhir untuk kategori keenam yaitu sampai pada pembatalan penerbangan.

Pada umumnya penundaan keberangkatan (*Delay*) dapat terjadi karena beberapa faktor pada Pasal 5 Ayat 1 menyatakan antara lain seperti faktor manajemen airlines, faktor teknis operasional, faktor alam, dan faktor lain-lainnya.

Dalam faktor manajemen airlines pada Pasal 5 Ayat 2, penundaan keberangkatan (*Delay*) biasanya terjadi akibat keterlambatan pilot, co-pilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga (*catering*), keterlambatan penanganan darat, menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*) dan ketidakkesiapan pesawat udara yang biasa disebut dengan *human error*.

Faktor teknis yang menyebabkan penundaan biasanya berkaitan dengan kondisi bandar udara, pada Pasal 5 Ayat 3. Kondisi tersebut ketika bandar udara untuk keberangkatan atau kedatangan tidak dapat digunakan untuk operasional pesawat. Hal lain nya adalah bandar udara landasannya tidak dapat digunakan karena retak, banjir, atau terjadi kebakaran disekitar landasan bandar udara. Selain itu, terjadinya antrian pesawat udara untuk lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan di bandar udara serta keterlambatan pengisian bahan

bakar (*refueling*) merupakan faktor teknis lainnya yang mengakibatkan penundaan keberangkatan (*Delay*).

Mengenai faktor alam atau disebut faktor cuaca, pada Pasal 5 Ayat 4 merupakan faktor yang berada di luar kendali manusia. Hal tersebut dapat berupa hujan lebat, banjir, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu penundaan keberangkatan (*Delay*).

Selain faktor-faktor yang telah disebutkan sebelumnya, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi penundaan keberangkatan (*Delay*) menurut Pasal 5 Ayat 5 adalah hal lain diluar dari faktor manajemen airlines, teknis, dan alam seperti kerusakan atau demonstrasi yang mengakibatkan operasional bandar udara atau pesawat terbang menjadi terganggu.

C. Perlindungan terhadap Konsumen Jasa Penerbangan Yang Dirugikan Akibat Keterlambatan Keberangkatan (*Delay*) dalam UU No. 8 Tahun 1999

1. Profil dan Substansi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disepakati oleh DPR pada tanggal 30 Maret Tahun 1999 dan disahkan oleh Presiden RI pada tanggal 20 April Tahun 1999. Berbagai usaha dengan memakan waktu, tenaga, dan pikiran

yang banyak telah dijalankan berbagai pihak yang berkaitan dengan pembentukan hukum dan perlindungan konsumen. Baik dari kalangan Pemerintah, lembaga-lembaga swadaya, masyarakat, YKLI (yayasan lembaga konsumen Indonesia), bersama-sama dengan perguruan tinggi yang merasa terpenggil untuk mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.³⁴ Berbagai kegiatan tersebut berbentuk pembahasan ilmiah/non ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, perkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April Tahun 2000.³⁵ Undang-Undang Konsumen ini walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang dideritakan oleh konsumen merupakan akibat prilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pada Pasal 4 angka 8 yang menyatakan: "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian

³⁴Belajarhukum.com.Diaksesmelaluisitus:Belajarhukum27.blogspot.com, Diakses pada tanggal 10 november 2022 Pukul 10.00 WITA .

³⁵*Ibid*

atau tidak sebagai mana mestinya” Pasal tersebut, berkaitan dengan pengguna jasa penerbangan yang harus dilindungi sebagai konsumen. Dengan pasal ini pihak jasa penerbangan wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang apabila pihak jasa penerbangan tidak dapat memenuhi prestasinya kepada penumpang, termasuk tentang ketepatan waktu penerbangan. Jadi, apabila terjadi penundaan keberangkatan (*Delay*) pihak jasa penerbangan dapat diminta pertanggungjawaban untuk itu walaupun tidak menutup kemungkinan untuk hal-hal lain selain penundaan keberangkatan (*Delay*).

2. Perlindungan terhadap Penumpang Penundaan Keberangkatan (*Delay*).

Bentuk perlindungan terhadap penumpang dalam kerugian akibat penundaan keberangkatan, terlihat pada tindakan jasa penerbangan dalam pemberian ganti kerugian kepada setiap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan dalam bentuk sejumlah nominal uang atau hal lainnya sebagai bentuk tanggung jawab atas terjadinya penundaan keberangkatan yang telah dijadwalkan. Hal tersebut diatur di dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 Pasal 3 yang antara lain adalah sebagai berikut:³⁶

³⁶Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*, BN. 716, Tahun 2015, Pasal 9.

- a. Untuk keterlambatan kategori I (30 sampai 60 menit), diberikan kompensasi berupa minuman ringan (*soft drink*)
- b. Untuk keterlambatan kategori II (61 sampai 120 menit), diberikan kompensasi berupa makanan ringan dan minuman ringan (*snackbox*)
- c. Untuk keterlambatan kategori III (121 sampai 180 menit), diberikan kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*)
- d. Untuk keterlambatan kategori IV (181 sampai 240 menit), diberikan kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat.
- e. Untuk keterlambatan kategori V (lebih dari 240 menit), diberikan kompensasi ganti rugi sebesar Rp. 300. 000 (tiga ratus ribu rupiah)
- f. Untuk keterlambatan kategori VI (pembatalan penerbangan), jasa penerbangan wajib mengalihkan kepenerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*)
- g. Untuk keterlambatan pada kategori II sampai dengan V penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Dalam hal keterlambatan diatas, jasa penerbangan wajib menyampaikan informasi apabila terjadi penundaan keberangkatan (*Delay*) melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara

yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang. Informasi tersebut harus disertai dengan alasan yang benar dan jelas mengenai alasan penundaan keberangkatan (*Delay*) dan kepastian keberangkatan yang disampaikan secara langsung melalui telepon, media pesan singkat atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum awal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.³⁷

Dari uraian di atas dapat diketahui, bahwa konsumen jasa angkutan udara di Indonesia telah dilindungi secara hukum. Hal tersebut dapat dilihat dalam dua aturan yang berbeda yaitu PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara sebatas terhadap tanggung jawab jasa penerbangan memberikan kompensasi apabila terjadi penundaan keberangkatan (*Delay*). Dimana apabila jasa penerbangan memberikan kompensasi dalam bentuk yang disebutkan diatas, maka menurut PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 telah selesai melakukan kewajiban hukumnya. Hal ini menjadikan bentuk perlindungan konsumen dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 menjadi terbatas. Berbeda dengan Undang-Undang

³⁷*Ibid*, Pasal 7.

Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Apabila pelaku usaha tidak mengindahkan hal tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ganti kerugian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum (*legal research*) dengan tipe penelitian hukum empiris yaitu suatu tipe penelitian yang melihat hukum sebagai suatu gejala dalam masyarakat..

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Makassar, khususnya pada PT. Lion Air Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Dengan pertimbangan bahwa pesawat PT. Lion Air memiliki pelanggan penerbangan yang sangat tinggi tentunya dengan demikian perusahaan PT. Lion Air ini memerlukan karyawan yang profesional sehingga kinerja yang dicapai dapat memenuhi tujuan perusahaan penerbangan.

C. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan seluruh staf PT. Lion Air Bardar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Namun, karena tidak mungkin semua populasi dapat diteliti maka penulis menetapkan sampel sebagai berikut:

- 1 orang Pramugari
- 1 orang Pramugara
- 1 orang Administrasi Penerbangan

- 20 orang Konsumen

D. Jenis Dan Sumber Data

Adapun Jenis dan Sumber Data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh penulis untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dengan maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah Al-Qur'an dan terjemahan, buku, internet/website, jurnal, dan peraturan perundang-undangan salah satunya seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan serta menyusun data dalam penelitian ini, penulis memperoleh data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Adapun cara pengelolaan dan penyajian data dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Teknik Wawancara / Interview

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan mewawancarai narasumber yaitu pihak PT. Lion Air guna untuk mendapatkan bagaimana pertanggungjawaban dalam penanganan terhadap konsumen yang terkena penundaan keberangkatan (*Delay*) dan melakukan kuesioner kepada responden guna untuk mendapatkan mengenai kebenaran akan pertanggungjawaban yang telah dilakukan PT. Lion Air

b. Kuesioner

Pengertian kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data. Pada dasarnya, tujuan dan manfaat kuesioner adalah untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang relevan dengan topik penelitian.

F. Analisis Data

Keseluruhan data yang diperoleh dari teknik kepustakaan (*library research*) maupun teknik wawancara/ interview kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan informasi yang dinyatakan responden secara tertulis ataupun lisan, kemudian dipelajari dan diteliti sehingga memperoleh suatu hasil dalam suatu kesatuan yang utuh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT. Lion Air

1. Profile PT. Lion Air

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737- 200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit.

Kantor pusat jasa penerbangan ini di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat. PT. Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (Low Cost Carrier) dengan mengusung slogan “We Make People Fly”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan.³⁸

Pesawat Lion Air melayani rute domestik dan internasional, yang menghubungkan berbagai bandar udara di Indonesia ke

³⁸ www.lionair.co.id, Tentang Lion Air. melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/tentang>, diakses pada tanggal 13 januari 2023

Singapura, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Jepang dan Arab Saudi.³⁹

2. Visi dan Misi PT. Lion Air

a. Visi

Visi PT. Lion Air adalah “Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah ditetapkan Lion Air.”

b. Misi

Misi PT. Lion Air adalah “Menjadi perusahaan penerbangan nasional inovatif, efisien dan profesional dalam menjangkau beberapa kota yang ada di Indonesia sehingga akan lebih banyak pengguna yang dapat terbang bersama armada Lion Air.”

3. Sejarah PT. Lion

Air Lion Air didirikan oleh kakak beradik bernama Kusnan dan Rusdi Kirana. Kusnan dan Rusdi Kirana tercatat sebagai salah satu orang terkaya Indonesia versi Forbes 2015 dengan kekayaan USD 1,8 miliar. Lion Air didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak

³⁹www.kompas.com/stori/read/2022/06/29/090000079/sejarah-lion-air-maskapai-penerbangan-swasta-terbesar-di-indonesia?page=all. Diakses pada tanggal 13 januari 2023

menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Lion Air beroperasi di bawah bendera PT. Lion Mentari Airlines sebagai perusahaan yang mengelola maskapai penerbangan berbiaya rendah (Low Cost Carrier) dengan mengusung slogan “We Make People Fly”. Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh IATA dan diraih pada Januari 2016, Lalu sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *Delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala.⁴⁰

4. Armada PT. Lion Air

Pada tahun 2000 setelah pendirian, Lion Air dengan bangga meluncurkan armada yang hanya terdiri dari dua pesawat Boeing 737-200. Hari ini, kami memiliki 118 termasuk Boeing 737-900ER, Boeing 737-800, Boeing 737 MAX 8 dan Airbus A330-300. Untuk memenuhi permintaan penumpang.

Armada PT. Lion Air adalah salah satu yang terbaru dalam bisnis ini, dan telah mengambil inisiatif untuk bermitra dengan

⁴⁰ www.lionair.co.id, Tentang Lion Air. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>, pada tanggal 13 januari 2023

organisasi yang diakui secara internasional termasuk OEM (Boeing, Airbus, Honeywell) agen kredit ekspor (EXIM, ECA), Bank (DBJ, BNP, Citi) dan Lessor (GECAS, BOCA, Avolon) untuk meningkatkan prosesnya termasuk praktik keselamatan.

Armada kami berkapasitas tinggi dan sebagian besar seragam, juga hemat bahan bakar dan dengan usia rata-rata hanya 6,73 tahun. Armada muda yang sebagian besar terdiri dari pesawat keluarga Boeing 737 memberikan efisiensi, termasuk biaya perawatan yang rendah dan keandalan operasional, yang merupakan solusi yang saling menguntungkan bagi Lion Air dan penumpang kami.⁴¹

5. Fasilitas PT. Lion Air

Dengan terusnya bertambah jumlah armada PT. Lion Air, faktor keselamatan tetap menjadi prioritas utama. Untuk mendukung hal ini dan juga untuk mendukung kegiatan operasional, Lion Air Group telah mendirikan Batam Aero Technic yaitu sebuah fasilitas perawatan dan pemeliharaan pesawat yang berlokasi Bandara Hang Nadim Batam.⁴²

⁴¹ <https://www.lionair.co.id/tentang-kami/armada-kami>. Diakses pada tanggal 13 januari 2023

⁴² [www.lionair.co.id, Tentang Fasilitas Lion Air. Diakses melalui situs: http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/fasilitas-kami](http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/fasilitas-kami), pada tanggal 13 januari 2023.

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa PT. Lion Air Khususnya Terkait Penundaan Keberangkatan (*Delay*)

Hubungan antara penumpang dengan jasa penerbangan tentunya didasarkan kepada hak dan kewajiban para pihak. Salah satu kewajiban pengguna jasa penerbangan adalah membayar tiket pesawat. Kemudian, jasa penerbangan wajib memenuhi hak-hak pengguna jasa penerbangan termasuk mengenai ketepatan waktu penerbangan. Namun, tidak jarang pihak jasa penerbangan justru melalaikan kewajibannya. Sering kali terdengar keluhan pengguna jasa penerbangan dari mulut ke mulut maupun melalui media massa mengenai kelalaian maskapai mengenai ketepatan waktu penerbangan.

Untuk menentukan perlindungan konsumen dan tanggung jawab maskapai penerbangan tentunya harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dimana di dalam undang-undang tersebut terdapat kepastian hukum, apa bentuk perlindungan konsumen serta tanggung jawabnya terhadap penumpang atau konsumen, apa persyaratan untuk dapat bertanggung jawab, berapa besar kerugian yang harus dibayar dan lain-lain.

Dibentuknya UU Perlindungan Konsumen, maka artinya hak-hak konsumen tersebut sudah diakui keberadaannya dan memiliki kepastian hukum yang diatur dalam Undang-Undang yaitu

KUHPerdata mengenai perikatan untuk memberikan sesuatu, perikatan untuk melakukan sesuatu dan perikatan untuk tidak melakukan sesuatu, dapat kita lihat bahwa atas pelanggaran debitur dalam kewajibannya dapatlah lahir suatu perikatan yang baru. Perikatan baru ini yaitu : kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga dapat kita temukan pengaturannya dalam bagian 4 Bab I Buku III KUHPerdata dengan judul penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Upaya hukum yang dilakukan konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam UU Perlindungan Konsumen.⁴³

Tabel 1. Data Mengenai Bentuk Hak Konsumen Yang Perlu Dilindungi Oleh Maskapai

No	Bentuk Pelanggaran	Jumlah	T	TT
1	Kesalahan pencatatan identitas	2	2	-
2	Penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) dengan alih/ alasan faktor cuaca dan teknis	15	5	10
3	Penundaan jadwal penerbangan (<i>Delay</i>) tanpa pemberitahuan	5	-	5
4	Menjual tarif tiket dengan harga relative tinggi	3	-	3
5	Letak atau posisi kursi tidak sesuai dengan tiket	3	-	3
6	Kehilangan barang di bagasi	2	-	2

Sumber : Hasil kuesioner

Ket: *T= Terlindungi

TT= Tidak Terlindungi

⁴³ Rio Damas Putra & H. Deny Haspada 2017. Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay). Jurnal Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana. Hlm 5. Diakses pada tanggal 22 Januari 2023

Berdasarkan tabel tersebut diatas, ada 6 bentuk hak konsumen yang perlu dilindungi oleh maskapai PT. Lion Air. Yang pertama Kesalahan pencatatan identitas bahwa ada 2 jumlah konsumen, dari jumlah yang tersebut semua terlindungi haknya karena adanya itikad baik oleh pihak maskapai untuk memperbaiki atau mengubah data yang sebelumnya salah.

Untuk konsumen yang mengalami penundaan keberangkatan dengan alih faktor seperti faktor cuaca atau teknis ada 12 jumlah jawaban yang mengalami dan diantara 12 jawaban atau responden ini 5 diantaranya terlindungi dan 10 tidak terlindungi. Dalam penundaan jadwal keberangkatan (*Delay*) yang sama sekali tidak ada konfirmasi apapun ada 5 jumlah jawaban yang ada yang diantaranya semua dari 5 jumlah ini tidak terlindungi.

Selanjutnya dari penjualan tarif tiket yang di jual dengan harga relative tinggi, juga letak atau posisi kursi yang tidak sesuai dengan tiket masing-masing ada 3 konsumen dan semua tidak terlindungi karena pihak maskapai PT. Lion Air tidak menurunkan harga tiket dan tetap menjual dengan harga yang tidak seharusnya. Sementara itu, untuk posisi kursi yang tidak sesuai juga tidak ada inisiatif atau tanggung jawab dari pihak maskapai untuk mengubah posisi kursi penumpang yang salah.

Terjadinya hal kehilangan barang di bagasi dengan jumlah 2 konsumen yang dimana dua-duanya tidak terlindungi karena pihak

maskapai PT. Lion Air tidak mencari ataupun mengembalikan barang penumpang yang hilang tersenut.

Dari pernyataan tersebut, sangat jauh berbeda dari apa yang seharusnya ada dalam Undang-undang. Yang apabila terjadi hal seperti keenam diatas, maka bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara, serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara. yaitu antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Materi perlindungan hukum yang diatur meliputi:

1. Tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara yang terdiri dari tanggung jawab terhadap penumpang
2. Tanggung jawab terhadap barang, tanggung jawab terhadap keterlambatan (*Delay*)
3. Tanggung jawab asuransi
4. Penentuan nilai ganti rugi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan pengangkutan udara
5. Menentukan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yang mengalami kerugian, yaitu upaya hukum melalui jalur pengadilan (*litigation*) dan upaya hukum di luar pengadilan (*non litigation*).

B. Pertanggungjawaban PT. Lion Air Terhadap Penumpang yang Mengalami Penundaan Keberangkatan (*Delay*)

1. Berdasarkan Pihak PT. Lion Air

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pramugari PT. Lion Air Ayu Maya Annisa, di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Menyatakan, bahwa:

“PT. Lion Air telah berdiri di Indonesia sejak tahun 1999 serta mulai beroperasi pada tahun 2000. PT. Lion Air tentunya pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*), contoh pada tahun ini beberapa pesawat Lion Air mengalami *Delay* dengan penyebab yang berbeda-beda.⁴⁴ Faktor yang biasanya menjadikan adanya penundaan keberangkatan (*Delay*) adalah faktor teknik, dan yang paling signifikan dari pihak kami biasanya faktor Ground Time. Pihak PT. Lion Air akan memberikan informasi apabila terjadi penundaan keberangkatan (*Delay*) secara signifikan dan akan diinfokan kepada penumpang, biasanya jika penundaan keberangkatan (*Delay*) terjadi hanya ± 30 menit akan di infokan pada saat chek in. Informasi yang diberikan pada saat terjadi penundaan keberangkatan (*Delay*) biasanya berbentuk broadcast SMS atau Email.”⁴⁵

Selanjutnya berdasarkan wawancara dari Pramugara PT. Lion Air di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, Kusdi Frans. Menyatakan:

“bahwa pada dasarnya penyebab *Delay* semua maskapai sama, bisa dikarenakan faktor cuaca yang kurang baik, menunggu pesawat dari penerbangan sebelumnya, menunggu penumpang transit yang akan melanjutkan penerbangan, atau adanya kesalahan Teknis pada Pesawat.”⁴⁶

⁴⁴ Wawancara dengan pihak PT. Lion Air. Pramugari, Ayu Maya Annisa. Pada tanggal 20 desember 2022

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ Wawancara dengan pihak PT. Lion Air. Pramugara, Kusdi Frans. Pada tanggal 23 desember 2022

Adapun SOP atau Standar Operasional Prosedur yang ada dunia penerbangan. Bedanya Ground Time yang dimiliki oleh crew pesawat Lion Air hanya empat puluh menit (dimulai dari landing, penumpang turun dan penumpang boarding sampai dengan take off Kembali) sehingga apabila ada satu penerbangan yang mengalami *Delay* di pagi hari maka akan berdampak ke penerbangan selanjutnya (siang-malam).⁴⁷

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nomor 89 Tahun 2015. Maskapai wajib memberikan kompensasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan dalam penerbangan. Kompensasi yang diberikan kepada penumpang jika mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*), akan diberikan tergantung alasan akibat dari penundaan (*Delay*) tersebut. Jika penyebabnya cuaca maka tidak diberikan kompensasi dan apabila penundaan terjadi akibat operasional maka akan diberikan kompensasi tersebut.⁴⁸

Selanjutnya dari bagian Administrasi Penerbangan PT. Lion Air. Narasumber menyatakan bahwa:

“PT. Lion Air berdiri sejak tahun 1999 dan beroperasi di tahun 2000. Jika dihitung sejak pendirian PT. Lion Air, maka lama berdirinya sekitar 23 tahun hingga saat ini. Penerbangan dalam satu hari dapat mencapai lima belas kali atau lebih penerbangan. Penerbangan-penerbangan tersebut mengambil rute di seluruh wilayah Indonesia juga rute Internasional. Sebenarnya semua maskapai itu sama, Artinya sama dalam hal mengalami *Delay*.

⁴⁷ *Ibid*

⁴⁸ *Ibid*

Faktornya pun hampir sama dikarenakan cuaca yang kurang mendukung dalam melakukan proses penerbangan, faktor teknis operasional. Teknis operasional sendiri yang di maksudkan seperti terjadinya antrian pesawat udara yang lepas landas (take off), mendarat (landing), faktornya juga kadang dikarenakan menunggu penumpang yang sedang melapor baik itu pindah pesawat atau penerbangan lanjutan. Apalagi saat ini pesawat dari Lion Air sendiri memiliki frekuensi penerbangan yang sangat tinggi. Dengan frekuensi yang tinggi mengakibatkan padatannya jadwal penerbangan.”

Ketika terjadi keterlambatan penerbangan (*Delay*) maka kami dari pihak PT. Lion Air akan menginformasikan kepada penumpang melalui SMS atau Email dan Ketika melakukan check in.

Berbicara soal kendala yang dialami petugas dalam menangani keterlambatan penerbangan tidak terlalu rumit. Beberapa penumpang melakukan protes akan haknya, tetapi kami juga berusaha memberikan pengertian kepada para konsumen dan memberitahukan alasan terjadinya keterlambatan pesawat.⁴⁹

Biasanya penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) ada yang menuntut haknya, jika hal itu telah terjadi maka pihak PT. Lion Air akan memberikan kebijakan sesuai dengan ketentuan perusahaan (*Delay operasional*). Upaya yang dilakukan oleh pihak PT. Lion Air untuk meminimalisir terjadinya penundaan keberangkatan (*Delay*) yaitu apabila terjadinya penundaan keberangkatan (*Delay*) yang diakibatkan oleh tekhnikal maka pihak PT. Lion Air harus secara otomatis

⁴⁹ Wawancara dengan pihak PT. Lion Air. Bagian Administrasi Penerbangan. Pada tanggal 4 Januari 2023

mengganti pesawat dan/atau mempercepat pergerakan di darat agar penumpang tidak menunggu lama.⁵⁰

2. Berdasarkan Pihak Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah dilakukan oleh penulis terhadap 20 responden yang menggunakan jasa penerbangan PT. Lion Air di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, maka didapatkan sejumlah data sebagai berikut:

⁵⁰ *Ibid*

Tabel 2. Jawaban responden terhadap kuesioner dari beberapa kategori

Delay	17 (85%)	Lama Waktu <i>Delay</i>	Kategori 1	17 (85 %)	—	—
			Kategori 2	2 (10%)	—	—
			Kategori 3	2 (10%)	—	—
			Kategori 4	1 (5%)	—	—
		Mendapat Informasi <i>Delay</i>	Mendapat Informasi	15 (75%)	Adanya Alasan	18 (90%)
			Tidak Mendapat Informasi	5 (25%)	Tidak Adanya Alasan	4 (20%)
		Kompensasi <i>Delay</i>	Mendapat	7 (35%)	Sesuai	8 (35%)
			Tidak Mendapat	13 (65%)	Tidak Sesuai	13 (65%)
		Kerugian Yang Dialami	Ada	16 (60%)	Tenaga	4 (20%)
					Waktu	17 (85%)
					Finansial	3 (15%)
					Lainnya	2 (10%)
			Tidak Ada	4 (20%)	—	—
		Mengetahui Aturan Tentang <i>Delay</i>	Tahu	4 (45%)	—	—
			Tidak Tahu	11 (55%)	—	—
		Pihak PT. Lion Air Telah Memenuhi Hak Penumpang	Memenuhi	8 (40%)	—	—
			Belum Memenuhi	12 (60%)	—	—
Tidak <i>Delay</i>	3 (15%)	—	—	—	—	—

Sumber : Hasil kuesioner dari 20

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa 85% atau 17 dari 20 responden mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*), sedangkan 15% dari 3 responden belum pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) penerbangan.

Untuk waktu penundaan keberangkatan (*Delay*) yang pertama kali sering terjadi adalah pada waktu kategori I (30-60 Menit) dengan persentase 85% atau sebanyak 17 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*). Kedua, terjadi pada waktu kategori II atau (120-180 Menit) dengan persentase 10% atau sebanyak 2 reponden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*). Ketiga, terjadi pada kategori III (240 menit) dengan persentase 10% atau sebanyak 2 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*). Keempat, terjadi pada kategori terakhir dengan persentase sama 5% atau sebanyak 1 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*).

Dalam mendapatkan atau memperoleh informasi mengenai penundaan keberangkatan (*Delay*) ada 75% atau sebanyak 15 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) mendapatkan informasi mengenai adanya penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*), dengan persentase 90% atau sebanyak 18 responden informasi tersebut disertai dengan

alasan yang jelas. Sedangkan, 20% atau sebanyak 4 responden informasi tersebut tidak disertai dengan alasan yang jelas. Dan untuk yang tidak mendapatkan informasi mengenai penundaan keberangkatan (*Delay*) sama sekali persentase mencapai 25% atau sebanyak 5 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*).

Dalam hal memperoleh kompensasi, 35% dengan 7 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan mendapatkan kompensasi dari PT. Lion Air dengan persentase 35% atau sebanyak 8 responden dari yang mendapatkan kompensasi tersebut sesuai dengan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015, sedangkan 65% atau sebanyak 13 responden kompensasi tersebut tidak sesuai dengan PERMENHUB Nomor 8 Tahun 2015. Dan untuk yang tidak mendapatkan kompensasi sama sekali mencapai persentase 65% atau sebanyak 13 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*).

Untuk kerugian yang timbul akibat penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*), persentasenya mencapai 80% atau sebanyak 16 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) mengalami kerugian, kerugian yang dirasakan penumpang seperti tenaga mencapai persentase 20% atau sebanyak 4 responden, kerugian waktu yang paling

banyak dirasakan mencapai persentase 85% atau sebanyak 17 responden, kerugian dalam bentuk finansial mencapai persentase 15% atau sebanyak 3 responden, dan kerugian lainnya mencapai persentase 10% atau sebanyak 2 responden. Sedangkan untuk yang tidak mengalami kerugian persentasenya 20% atau sebanyak 4 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*).

20 responden ini dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*), untuk yang mengetahui adanya aturan tentang penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*), yaitu mencapai persentase 45% atau sebanyak 9 responden, sedangkan untuk yang tidak mengetahui aturan tentang penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*) yaitu mencapai persentase 55% atau sebanyak 11 responden dari yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*).

Pemenuhan hak penumpang pengguna PT. Lion Air yang mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*) persentasenya mencapai 40% atau sebanyak 8 responden, sedangkan yang belum memenuhi hak penumpang persentasenya mencapai 60% atau sebanyak 12 responden yang pernah mengalami penundaan keberangkatan penerbangan (*Delay*).

3. Analisis Penulis

Menurut Penulis, dari uraian diatas Pertanggungjawaban PT. Lion Air terhadap penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) dirasa tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku Khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis bersama narasumber, dapat ditarik kesimpulan penundaan keberangkatan (*Delay*) ada terjadi beberapa kali tetapi dengan faktor penyebab yang berbeda-beda. Selebihnya pihak PT. Lion Air berusaha agar penerbangan maskapai dapat berjalan sesuai OTP (*on time performance*).

Mengenai kompensasi pihak PT. Lion Air akan memberikan langsung kompensasi sesuai dengan akibat penundaan keberangkatan (*Delay*) itu sendiri yang sesuai dengan aturan PERMENHUB Nomor 8 Tahun 2015.

Pernyataan tersebut, berbeda dengan hasil yang didapatkan oleh penulis terhadap kuesioner yang telah dilakukan kepada pada pengguna jasa PT. Lion Air. Masih banyak responden yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) sebanyak 85% dari 100%, yang mendapatkan kompensasi hanya 35% dari 100%. Masih banyak responden yang tidak mendapatkan kompensasi ketika terjadinya penundaan keberangkatan (*Delay*) dan

kompensasi yang sesuai diberikan hanya 35%. Hal ini menandakan masih adanya kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015, padahal jasa penerbangan wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori penundaan keberangkatan (*Delay*) itu sendiri. Ini juga merupakan hal yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana ini merupakan bukti nyata dalam penelantaran hak-hak konsumen.

Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, “Hak Untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” PT. Lion Air juga dirasa tidak sesuai dengan asas yang berlaku dimana seharusnya jika dilihat dari asas keadilan penumpang atau responden harus memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Tabel 3. Jenis kesalahan atau Kelalaian yang biasa di lakukan oleh PT. Lion Air

No	Jenis Kesalahan / Kelalaian	Keterangan
1	Penundaan Keberangkatan (<i>Delay</i>)	Tidak Bertanggungjawab
2	Kehilangan Barang di Bagasi Pesawat	Bertanggungjawab
3	Letak atau Posisi Kursi Tidak Sesuai Dengan Tiket	Tidak Bertanggungjawab
4	Layanan Chek-in Yang Terlambat Terbuka	Tidak Bertanggungjawab
5	Tidak Menjaga Barang Bagasi Penumpang	Tidak Bertanggungjawab

Berdasarkan data diatas diperoleh informasi bahwa ada beberapa jenis kesalahan atau kelalaian yang biasa dillakukan oleh PT. Lion Air yaitu penundaan keberangkatan (*Delay*), kehilangan barang di bagasi pesawat, letak atau posisi kursi yang tidak sesuai dengan tiket, layanan *chek-in* yang terlambat terbuka dan tidak menjaga barang bagasi milik penumpang. Adapun dari kelima jenis kesalahan tersebut empat diantaranya pihak PT. Lion Air tidak bertanggung jawab terhadap kelalaiannya tersebut, dan yang bertanggung jawab hanya satu dari lima jenis kelalaian yang biasa dilakukan oleh PT. Lion Air.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan beberapa pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diasumsikan sebagai berikut:

1. Dalam PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa penerbangan sebatas terhadap tanggung jawab jasa penerbangan memberikan kompensasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Berbeda dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Apabila pelaku usaha tidak mengindahkan hal tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ganti kerugian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.
2. Adapun bentuk pertanggung jawaban dari PT. Lion Air terhadap Konsumen yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) yaitu berupa pemberian makanan dan minuman ringan, makanan dan minuman berat, kompensasi berupa uang sebesar Rp 300.000 rupiah, dan mengembalikan seluruh biaya tiket penumpang. Tetapi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, PT. Lion Air tidak sepenuhnya memenuhi hak konsumen.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil analisis terhadap Pertanggungjawaban Maskapai PT. Lion Air terhadap Keterlambatan Penerbangan Penumpang (*Delay*), penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah harus membentuk peraturan perundang-undangan yang dapat memenuhi kebutuhan perlindungan konsumen terkait penundaan keberangkatan agar kebutuhan atas hal tersebut lebih maksimal dapat terpenuhi.
2. Sebaiknya PT. Lion Air meningkatkan kedisiplinan dan pelayanan kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman khususnya penundaan keberangkatan yang menimbulkan kerugian dan harus diberikan kompensasi yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Al-Qur'an & Terjemahan. (2011) Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-qur'an. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

B. Buku

Abdul Halim Bakatullah. 2016. "**Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia**". Bandung: Nusa Media.

Abdul Adsar & Rani Apriani. 2019 "**Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen.**" Yokyakarta: Dipubliesh.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011 **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 1.

Bambang Waluyo, 2002 **Penelitian Hukum dalam Praktek**, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 15.

Elia Wuri Dewi, 2015. **Hukum Perlindungan Konsumen** cetakan I, Graha Ilmu Yogyakarta, hlm 4.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. Hukum **Tentang Perlindungan Konsumen**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Happy Susanto, 2008 **Hak-hak Konsumen jika dirugikan**, (Jakarta : Penerbit Visimedia), hlm. 1.

Marthin Luther Tarigan, 1993. "**Tanggung Jawab Pengangkut Udara Atas Keterlambatan Pengangkutan Penumpang Dalam Keberangkatan Domestik**" (Skripsi) Surabaya : Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, **Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif**, Pustaka Pelajar, hlm.280

Nasution. Az, **Hukum Perlindungan Konsumen**; Suatu Pengantar, 2000 Jakarta: Diadit Media, hlm 37

Ridwan H. R. 2006 **Hukum Administrasi Negara**. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Suwardi, 1992 "**Penentuan Tanggung Jawab Pengangkut Yang Terikat Dalam Kerjasama Pengangkutan Udara Internasional**", (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman,) hlm.1.

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

C. Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Lembar Negara No. 01 Tahun 2009.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, BN. 716, Tahun 2015.

D. Website / Internet

Kompas.com, *Indonesia daftarkan 16.055 ke PBB*. Di akses melalui situs: <https://regional.kompas.com/read/2017/08/21/19455111/indonesia-daftarkan-16.056-pulau-ke-pbb>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 09.00 WITA.

Detik.com, *Lion Air Delay 4 Jam di Semarang*. Di akses melalui situs: <https://news.detik.com/berita/4091082/lion-air-Delay-4-jam-di-semarang-inipenjelasan-maskapai>, Diakses pada Tanggal 8 november 2022 Pukul 09.00 WITA

Viva.co.id, *Daftar Maskapai yang Tepat Waktu dan Hobi Delay semester 2018* Diakses melalui: <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1057409-daftarmaskapai-ri-yang-tepat-waktu-dan-hobi-Delay-semester-i-2018>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 09.00 WITA

Bisnis.tempo.com, *Penumpang Lion Air Ngamuk, Pesawat Delay 7 jam*. Diakses melalui situs: <https://bisnis.tempo.co/read/1142168/penumpang-lion-airmengamuk-pesawat-Delay-tujuh-jam/full&view=ok>, Diakses pada 8 november 2022 Pukul 10.00 WITAS

www.lapor.go.id, Aduan Tidak Ada Kompensasi *Delay* Lion Air. Diakses melalui situs: <https://www.lapor.go.id/laporan/detil/aduan-tidak-ada-kompensasiDelay-lion-air>. Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 10.00 WITA.

www.kompas.com/stori/read/2022/06/29/090000079/sejarah-lion-air-maskapai-penerbangan-swasta-terbesar-di-indonesia?page=all. Diakses pada tanggal 13 januari 2023

www.lionair.co.id, Tentang Lion Air. Diakses melalui situs: <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>, pada tanggal 13 januari 2023

www.lionair.co.id/tentang-kami/armada-kami. Diakses pada tanggal 13 januari 2023

E. Jurnal/ Artikel Hukum

Andiayu.wordpress.com, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

TerhadapKonsumen,Diaksesmelaluisitus:<https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, Diakses pada tanggal 9 november 2022 Pukul 10.00 WITA.

Ekakeropoh, Pengertian dan Ciri-ciri Konsumen. Diakses melalui situs: <http://ekakeropoh.blogspot.com/2012/10/pengertian-konsumen-ciri-cirikonsumen.html>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 15.00 WITA .

Feezha.uns.ac.id, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti menurut Undang-Undang. Diakses melalui situs :<http://feezha.blog.uns.ac.id/2010/03/25/perlindunganhukum-terhadap-konsumen-menderita-kerugian-dalam-transaksi-propertimenurut-undang-undang-perlindungan-konsumen-studi-pada-pengembangperumahan-fajar-bangun-raharja-surakarta-h/>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 15.20 WITA.

Indopos.co.id, *Lion Air Delay Lagi, Penumpang Ngamuk*. Diakses melalui situs:<https://indopos.co.id/read/2018/02/10/126941/lion-air-Delay-lagi-penumpangngamuk/>, Diakses pada tanggal 8 november 2022 Pukul 10.00 WITA

Vanbanjarechts.wordpress.com, Prinsip Tanggung Jawab. Diaksesmelalui situs : <https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggungjawab/> Diakses pada tanggal 9 november 2022 Pukul 16.30 WITA.

Rio Damas Putra & H. Deny Haspada 2017. Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delay*). Jurnal Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana. Hlm 5. Diakses pada 22 Januari 2023

LAMPIRAN

DAFTAR INFORMASI DAN RESPONDEN

Judul Penelitian : **PERTANGGUNGJAWABAN MASKAPAI PT. LION AIR TERHADAP PENUNDAAN KEBERANGKATAN PENUMPANG (*DELAY*) (STUDI PADA PT. LION AIR).**

Nama Peneliti/ Stambuk : RUKMANA DWI SAPUTRI/ 04020190290

Institusi Penelitian : PT. LION AIR

No	Nama	Peran Dalam Penelitian
1	Nama : Alif Mufti Alamat : Jl. Dg. Tata Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswa	Responden
2	Nama : St. Mawaddah HA Alamat : Jl. Sultan Abdullah 1 No.11 Umur : 22 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
3	Nama : Jusmawati Rahman Alamat : Jl. Hertasning Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
4	Nama : Muliana Alamat : BTN. Restika Indah Umur : 50 tahun	Responden

	Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga	
5	Nama : Firmansyah Alamat : Pattingalloang, Desa Bontokassi Umur : 27 tahun Pekerjaan : Pegawai Swasta	Responden
6	Nama : Alya Nurul Dwianta Alamat : Jl.A.P. Kompleks Pemda Blok E20 No. 22 Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswa	Responden
7	Nama : Zumra Magfirah R Alamat : Jl. Sunu Umur : 25 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
8	Nama : Exa Ummul Alamat : Mawas 2 Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
9	Nama : Wildah Fitri Nasir Alamat : BTN. Gowa Sarana Indah Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
10	Nama : Andi Iqra Fahreza Alamat : Jl. Batessalapang No. 1 Umur : 19 tahun	Responden

	Pekerjaan : Mahasiswa	
11	Nama : Muhammad Tegar indar Dewa Alamat : Jl. Karunrung Raya No.8 Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswa	Responden
12	Nama : Nurlaila U Gadsar Alamat : Jl. Beringin 1 Umur : 20 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
13	Nama : Aulia Alamat : BTN. Gowa Sarana Indah Umur : 14 tahun Pekerjaan : Pelajar	Responden
14	Nama : Andi Abdullah S Alamat : BTN. Gowa Sarana Indah Umur : 52 tahun Pekerjaan : Wirawasta	Responden
15	Nama : Dwika Cahyanti Alamat : Tamarunang Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
16	Nama : Nur Qalbi Alamat : BTN. Gowa Sarana Indah Umur : 20 tahun Pekerjaan : Mahasiswi	Responden
17	Nama : Sitti Koernia Hasan	

	Alamat : Jl. BTN. Restika Indah No.1 Umur : 21 tahun Pekerjaan : Mahasiswa	Responden
18	Nama : Rezky Suci Aulia Alamat : Restika Umur : 25 tahun Pekerjaan : Wirausaha	Responden
19	Nama : Musdalifah Alamat : Jl. Pembangunan Umur : 22 tahun Pekerjaan : Mahasiswa	Responden
20	Nama : Andri Rifai Ramadhan Alamat : Pelita Lambengi Umur : 27 tahun Pekerjaan : Wiraswasta	Responden

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/ Skripsi : PERTANGGUNGJAWABAN MASKAPAI PT.
LION AIR TERHADAP PENUNDAAN
KEBERANGKATAN PENUMPANG (*DELAY*)
(STUDI PADA PT. LION AIR).

Wawancara 1

Waktu Wawancara : Pukul 16.00 - 17.00 WITA

Hari/Tanggal : Selasa/ 20 Desember 2022

Tempat : Bandara Sultan Hasanuddin

Pewawancara : Rukmana Dwi Saputri

Diwawacarai : Ayu Maya Annisa

Jabatan : Pramugari PT. Lion Air

Wawancara 2

Waktu Wawancara : Pukul 10.00 – 11.00 WITA

Hari/Tanggal : Jumat/ 23 Desember 2022

Tempat : Bandara Sultan Hasanuddin

Pewawancara : Rukmana Dwi Saputri

Diwawacarai : Kusdi Frans

Jabatan : Pramugara PT. Lion Air

Wawancara 3

Waktu Wawancara : Pukul 13 - 14.00 WITA

Hari/Tanggal : Rabu/ 4 Januari 2023

Tempat : Bandara Sultan Hasanuddin

Pewawancara : Rukmana Dwi Saputri

Diwawacara : Pihak PT. Lion Air

Jabatan : Administrasi Penerbangan PT. Lion Air

Wawancara ini meneliti topik tentang **“Pertanggungjawaban Maskapai PT. Lion Air Terhadap Penundaan Keberangkatan Penumpang (Delay)”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaanya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 60 (enam puluh menit).

Daftar Pertanyaan:

1. Sejak kapan maskapai ini berdiri atau ada?
2. Apakah maskapai sering mengalami keterlambatan keberangkatan (Delay)?

3. Faktor apa yang menjadikan terjadinya penundaan atau keterlambatan keberangkatan?
4. Apakah maskapai ini memberikan informasi sebelumnya apabila terjadi keterlambatan keberangkatan (*Delay*)?
5. Apakah penumpang diberikan kompensasi yang sesuai jika mengalami keterlambatan keberangkatan (*Delay*)?
6. Apa yang dilakukan maskapai apabila ada penumpang yang menuntut haknya akibat keterlambatan keberangkatan?
7. Apa perbedaan SOP dari maskapai Lion Air dengan maskapai lainnya?
8. Apa saja kendala yang dialami petugas dalam menangani keterlambatan keberangkatan?

PEDOMAN PERTANYAAN KUESIONER

Tentang Pertanggungjawaban Maskapai PT. Lion Air Terhadap
 Penundaan Keberangkatan Penumpang (*Delay*)
 (Studi Pada PT. Lion Air)

No	Komponen Yang Diamati	Deskripsi
1	Apakah anda pernah menggunakan jasa penerbangan PT. Lion Air?	c. Sering d. Pernah e. Kadang-kadang f. Tidak pernah
2	Apakah anda pernah mengalami penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
3	Berapa lama waktu penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	a. 30-60 menit b. 120-180 menit c. 240 menit d. Pembatalan
4	Apakah anda mendapatkan informasi atas penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) tersebut?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
5	Dalam bentuk apakah informasi itu didapatkan?	a. Pengumuman audio b. Pengumuman layar c. SMS d. Bentuk lainnya
6	Apakah pihak PT. Lion Air menjelaskan akibat penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	a. Teknis b. Pesawat belumsampai c. Tidak ada alasan yang jelas d. Lainnya
7	Apakah anda mendapatkan kompensasi atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) tersebut?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
8	Dalam bentuk apakah kompensasi yang anda terima?	a. Makanan/minuman b. Uang tunai c. Refund d. Tidak ada

9	Apakah anda mengalami kerugian atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) tersebut?	a. Sering b. Pernah c. Kadang-kadang d. Tidak pernah
10	Kerugian seperti apa yang anda rasakan	a. Tenaga b. Waktu c. Financial d. Lainnya
11	Apakah anda mengetahui aturan terkait masalah penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	a. Sangat tahu b. Tahu c. Tidak tahu d. Sangat tidak tahu
12	Menurut anda, apakah pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan telah memenuhi hak-hak anda sebagai konsumen jasa penerbangan?	a. Iya b. Tidak c. Tidak tahu d. Lainnya
13	Apakah anda pernah mengalami kesalahan pencatatan identitas yang dibuat oleh pihak maskapai PT. Lion Air? Dan apakah hak anda terpenuhi?	a. Iya b. Tidak c. Tidak tahu d. Lainnya
14	Apakah anda pernah mengalami letak atau posisi kursi anda berbeda dengan apa yang seharusnya di tiket? Dan apakah hak anda terpenuhi?	a. Iya b. Tidak c. Tidak tahu d. Lainnya
15	Apa anda pernah membeli tiket dengan tarif harga yang relative tinggi? Dan apakah hak anda terpenuhi?	a. Iya b. Tidak c. Tidak tahu d. Lainnya
16	Apakah anda pernah kehilangan barang di bagasi? Dan apakah hak anda terpenuhi?	a. Iya b. Tidak c. Tidak tahu d. Lainnya

HASIL KUESIONER

Pertanggungjawaban PT. Lion Air yang mengalami penundaan keberangkatan (*Delay*) merupakan hal yang wajib diberikan kepada pengguna jasanya. Namun, dalam penerapannya banyak ditemukan pertanggungjawaban yang tidak sesuai diberikan berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui Kuesioner, ditemukan fakta-fakta sebagai berikut:

No	Komponen Yang Diamati	Keterangan
1	Apakah anda pernah menggunakan jasa penerbangan PT. Lion Air?	Sebanyak 70% menggunakan jasa PT. Lion Air dan 30% sering menggunakannya.
2	Apakah anda pernah mengalami penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	Dari hasil kuesioner yang diberikan, Ada 85% atau sebanyak 17 responden dari 20 responden yang mengalami penundaan keberangkatan
3	Berapa lama waktu penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	Paling banyak lama penundaan keberangkatan yang dirasakan adalah selama 30-60 menit sebanyak 85% atau sebanyak 17 dari 20 responden.
4	Apakah anda mendapatkan informasi atas penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) tersebut?	Dari hasil kuesioner yang dibagikan yang mendapatkan informasi <i>Delay</i> ada 75% dari 100%.
5	Dalam bentuk apakah informasi itu didapatkan?	Informasi yang paling sering di dapatkan berupa bentuk lainnya.

6	Apakah pihak PT. Lion Air menjelaskan akibat penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	Dari hasil kuesioner yang diberikan 65% dari 100% yang menjelaskan tentang akibat penundaan keberangkatan.
7	Apakah anda mendapatkan kompensasi atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) tersebut?	Dari hasil kuesioner yang mendapatkan kompensasi hanya 35% dari 100%.
8	Dalam bentuk apakah kompensasi yang anda terima?	Bentuk kompensasi yang diberikan berbeda-beda, tergantung dari akibat penundaan keberangkatan tersebut.
9	Apakah anda mengalami kerugian atas terjadinya penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>) tersebut?	Dari hasil kuesioner yang mengalami kerugian 80% dari 100% atau sebanyak 16 dari 20 responden.
10	Kerugian seperti apa yang anda rasakan	Kerugian yang banyak dialami adalah bentuk kerugian waktu sebanyak 85% dari 100%.
11	Apakah anda mengetahui aturan terkait masalah penundaan keberangkatan (<i>Delay</i>)?	Masih banyak yang tidak mengetahui tentang adanya aturan penundaan keberangkatan, dari hasil sebanyak 55%.
12	Menurut anda, apakah pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan telah memenuhi hak-hak anda sebagai konsumen jasa penerbangan?	Menurut hasil kuesioner ada 55% dari 100% yang merasa tidak puas dan tidak dipenuhi hak-haknya.
13	Apakah anda pernah mengalami kesalahan pencatatan identitas yang dibuat oleh pihak maskapai PT. Lion Air? Dan apakah hak anda terpenuhi?	Menurut dari hasil yang di dapatkan, ada 2 jumlah yang mengalami dan merasa haknya terpenuhi karena ada itikad baik maskapai.

14	Apakah anda pernah mengalami letak atau posisi kursi anda berbeda dengan apa yang seharusnya di tiket? Dan apakah hak anda terpenuhi?	Dari hasil ada 3 jumlah yang menjawab dimana semua merasa haknya tidak terpenuhi..
15	Apa anda pernah membeli tiket dengan tarif harga yang relative tinggi? Dan apakah hak anda terpenuhi?	Menurut data yang diperoleh, ada 3 jumlah yang mengalami dan masing-masing merasa haknya tidak terpenuhi.
16	Apakah anda pernah kehilangan barang di bagasi? Dan apakah hak anda terpenuhi?	Hal yang dirasakan konsumen dalam arti barangnya tidak terjaga sebagaimana mestinya, ada 2 jumlah yang mengalami yang dimana keduanya merasa tidak puas dan haknya tidak terpenuhi

Dari hasil kuesioner di atas, terlihat banyak sekali ketidakpuasan penumpang terhadap pihak jasa PT. Lion Air, dan tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyedia jasa penerbangan yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku seperti pada PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 yang seharusnya dilakukan sesuai aturan. Ini adalah hal yang merupakan bukti nyata adanya penelantaran hak-hak konsumen yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

(AKREDITASI "UNGGUL" SK NO.336/SK/BAN-PT/Ak-PPI/S/1/2022)

JL.URIP SUMOHARJO KM.05 TLP : (0411) 444-871 – FAX.(0411) 447936

Website : <http://www.law.umi.ac.id> - Email : hukum@umi.ac.id

Makassar- Sulawesi Selatan – Indonesia



Nomor : 1615/B.06/FH-UMI/XII/2022

Lamp. : 1 (satu) rangkap proposal

Hal : **IZIN PENELITIAN**

Kepada : Yang Terhormat

Kepala Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sul - Sel.

Cq. Badan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Kota Makassar

Di -

Makassar

Assalamu Alaikum Warahmatullahi. Wabarakatuh.

Atas rahmat Allah SWT, dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

N a m a : **Rukmana Dwi Saputri**
No. Stambuk : 04020190290
Tempat Tanggal Lahir : Pandang-Pandang, 28 Maret 2001
Fak/Prog.Studi : Hukum / Ilmu Hukum

Dengan ini kami mohon kepada bapak kiranya dapat diberikan izin penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul :

“Pertanggung jawaban maskapai PT. LION AIR terhadap keterlambatan penerbangan penumpang (delay) (Studi pada PT. LION AIR)”

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah.

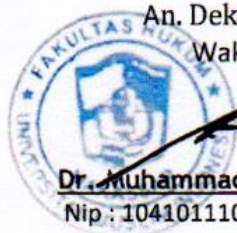
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 20 Desember 2022 M

26 Jumadil Awal 1444 H

An. Dekan

Wakil Dekan I,



Dr. Muhammad Rinaldy Bima,SH.,MH.

Nip : 104101110

Tembusan

1. Dekan (Sebagai Laporan)

2. Arsip