

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara sekarang ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute baik domestik maupun internasional. Sarana transportasi udara merupakan transportasi yang efektif, efisien, cepat, selamat dan nyaman. Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertumbuhan penumpang udara.¹

Ada beberapa alasan konsumen menggunakan jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Perusahaan-perusahaan penerbangan bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus. Namun terkadang dengan tarif yang murah sering menurunkan kualitas pelayanan. Dalam penyelenggaraan penerbangan ternyata banyak hak-hak penumpang yang tidak dipenuhi sebagaimana mestinya oleh perusahaan penerbangan seperti banyak kasus kecelakaan yang berakibat kematian atau luka-luka seperti kasus kecelakaan Adam Air penerbangan 574, kehilangan barang dan keterlambatan penerbangan. Sehubungan dengan itu diperlukan adanya pengaturan-pengaturan secara

¹ Boniepku.blogspot.co.id, di akses 23 mei 2016

hukum untuk menentukan tanggung jawab pengangkut angkutan udara sehingga kepentingan penumpang terlindungi.

Keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan oleh pengangkut angkutan udara, membawa konsekuensi kerugian bagi konsumen yang sudah terlanjur membeli tiket sebelum pemberangkatan.² Dengan adanya keterlambatan jadwal penerbangan menjadikan konsumen terlambat untuk sampai ke tempat yang dituju begitu pula dengan pembatalan jadwal penerbangan merugikan konsumen manakala tidak ada penggantian penerbangan dari perusahaan angkutan udara sesuai dengan jadwal yang sama, sehingga konsumen akan kesulitan untuk mencari pengganti perusahaan angkutan udara lainnya yang terbang dengan waktu dan tujuan yang dikehendaki konsumen.

Kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut menjadi beban tanggung jawab angkutan udara, sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 146 Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Perlindungan ini pada dasarnya dibutuhkan oleh pengguna jasa angkutan, dalam rangka meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, serta kemandirian pengguna jasa angkutan itu sendiri untuk melindungi dirinya, serta mengembangkan sikap dan perilaku usaha yang bertanggung jawab atas kesalahan yang sebenarnya tidak diinginkan untuk terjadi oleh siapapun.

Keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan yang terjadi akibat banyak sebab dan banyak faktor. Faktor-faktor tersebut dapat berupa faktor

²Kelas Indonesia.com, di akses 23 mei 2016

teknis dan non teknis, misalnya saja faktor cuaca buruk, hujan lebat, petir maupun jarak pandang dibawah standar minimal yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut adalah diluar dari teknis operasional, sedangkan faktor teknis yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dan pembatalan jadwal penerbangan antara lain bandar udara yang tidak dapat digunakan untuk keberangkatan pesawat karena terjadi banjir atau kebakaran, keterlambatan pengisian bahan bakar pesawat dan lain-lain.³

Sedangkan konsumen adalah pihak yang memakai, membeli, menikmati, menggunakan barang dan /atau jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya.

Sehubungan dengan Pasal 146 Undang Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan bahwa pihak yang bertindak sebagai pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Berdasarkan uraian diatas maka mendorong penulis untuk memilih judul : “Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan dan Pembatalan Jadwal Keberangkatan Oleh Pengangkut Angkutan Udara terhadap Konsumen di Semarang.

³ E. Suherman, SH, *Hukum Udara Indonesia dan Internasional*, Penerbit Alumni, 1984, hlm 65.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dikemukakan perumusan masalah dalam skripsi ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan keberangkatan jadwal angkutan udara oleh pengangkut angkutan udara?
2. Bagaimana cara penuntutan hak konsumen terhadap jasa pengangkut angkutan udara atas keterlambatan dan pembatalan keberangkatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan keberangkatan jadwal angkutan udara oleh pengangkut angkutan udara
2. Untuk mengetahui cara penuntutan hak konsumen terhadap jasa pengangkut angkutan udara atas keterlambatan dan pembatalan keberangkatan

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan yang bersifat teoritis :
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan mengenai pengangkutan udara dalam ilmu hukum;

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis dan dapat mengembangkan ilmu hukum tentang perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen dalam mendapatkan hak-haknya atas keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara.

2. Kegunaan yang bersifat praktis :

a. Bagi mahasiswa

Dapat dijadikan bahan referensi tentang perlindungan konsumen atas keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara.

b. Bagi masyarakat

Dapat memberikan acuan kepada masyarakat mengenai hal-hal yang harus diperhatikan dan dicermati berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut angkutan udara atas keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara.

c. Bagi pengangkut angkutan udara

Dapat dijadikan dasar, acuan atau minimal sebagai pendorong munculnya suatu ide untuk dilaksanakannya penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan terhadap konsumen dalam kaitannya dengan tanggung jawab pengangkut angkutan udara atas keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara.

d. Bagi Pemerintah

Dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk membuat aturan-aturan hukum yang dapat melindungi hak-hak konsumen dan dapat mendorong atau meningkatkan kualitas pelayanan dan tanggung jawab pengangkut angkutan udara.

E. Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi dalam penelitian ini adalah penelitian ini bersifat *deskriptif*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan penggambaran kenyataan-kenyataan yang ada atau kegiatan yang dilakukan oleh obyek yang diteliti.⁴ Penelitian yang bersifat *deskriptif* bertujuan untuk memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai suatu keadaan, gejala dari individu atau kelompok tertentu.

2. Metode Pendekatan

Dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode pendekatan *yuridis empiris*. *Yuridis* adalah suatu pendekatan yang menggunakan asas dan prinsip hukum yang berasal dari regulasi tertulis yang ada dan diterapkan di dalam kehidupan masyarakat. *Empiris* merupakan ilmu pengetahuan yang didasarkan pada *observasi* kenyataan akal sehat dan hasilnya tidak *spekulatif* berdasarkan pengamatan suatu keadaan yang bergantung pada bukti atau konsekuensi. Metode ini berarti bahwa dalam penelitian cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah

⁴ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo, Jakarta, 2003, hlm 14.

penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.⁵

3. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian yang digunakan adalah :

a. Data Primer

Data *primer* adalah data atau keterangan yang diperoleh dari (narasumber/ responden) secara langsung di lapangan sehingga dapat memberikan keterangan yang jelas dan nyata.

b. Data Sekunder

Data *sekunder*, data yang diperoleh dari kepustakaan/data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka seperti makalah-makalah, laporan penelitian, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data ini digunakan untuk mendukung data *primer*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara:

1) Wawancara

Adalah tanya jawab langsung terhadap responden yang bersangkutan untuk memperoleh keterangan atau mendapatkan

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 1985, hlm 52.

data sesuai materi penelitian. Dalam hal ini wawancara dibagi menjadi tiga yaitu :

a) Wawancara Tidak Terstruktur/Tidak Terpimpin

Yakni wawancara tidak ada kesengajaan pada pihak pewawancara untuk mengarahkan tanya jawab ke pokok-pokok persoalan yang menjadi titik fokus dari kegiatan penelitian. Dalam wawancara ini menggunakan pertanyaan terbuka, memungkinkan jawaban yang lebih luas dan bervariasi. tujuan dari wawancara adalah untuk memahami, bukan hanya menjelaskan, sehingga hubungan antar manusia menjadi sangat penting.

b) Wawancara Terstruktur/Wawancara Terpimpin

Dalam wawancara ini, pewawancara terikat oleh suatu fungsi, bukan saja sebagai pengumpul data melalui tanya jawab, melainkan sebagai pengumpul data relevan terhadap maksud-maksud penyelidikan yang telah dipersiapkan dengan baik, sebelum kegiatan wawancara yang sebenarnya dijalankan. Ada hipotesis yang dibawa ke lapangan untuk dibuktikan benar tidaknya, ada kerangka pokok-pokok persoalan yang hendak ditanyakan sehubungan dengan hipotesis yang hendak dibuktikan itu.

c) Wawancara Bebas

Wawancara bebas adalah jenis wawancara yang pertanyaannya tidak dipersiapkan terlebih dahulu. Dengan kata lain wawancara ini terjadi spontan bergantung dengan

suasana dan keadaan ketika kegiatan wawancara berlangsung. Wawancara ini sering disebut juga dengan wawancara tidak berstruktur.

- 2) Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Observasi ini menjadi salah satu dari teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, yang direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (*reliabilitas*) dan kesahihannya (*validitasnya*).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara kepada narasumber untuk mendapatkan data primer. Dalam hal ini penulis mewawancarai ibu Tri Widiastiningsih, SH,MM sebagai anggota unsur pemerintah di dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dengan mempelajari buku-buku referensi. Data sekunder diklasifikasikan menjadi :

1) Bahan hukum *primer*

Merupakan bahan hukum yang mengikat atau yang membuat orang taat pada hukum seperti peraturan perundang-undangan, yang mencakup :

- a) Al-Quran
- b) *Burgerlijk Wetboek*
- c) KUHPerdata
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- e) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

2) Bahan Hukum *sekunder*

Merupakan bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang akan memberikan petunjuk kepada peneliti kemana akan mengarah.

Yang mencakup :

- a) Kepustakaan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen
- b) Hasil laporan penelitian, karya ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen
- c) Berita-berita dan artikel di media massa, artikel jurnal baik cetak maupun elektronik

3) Bahan Hukum *tersier*

Penunjang dari bahan hukum *primer* maupun bahan hukum sekunder, yang meliputi kamus hukum, kamus Bahasa Indonesia, kamus populer atau ensiklopedia, yang digunakan untuk mengetahui pengertian dari istilah (kata-kata) yang sulit dimengerti.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Semarang yang beralamat di Jl. Pemuda No.175 Semarang

6. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini ialah *Deskriptif Kualitatif*. Metode ini merupakan metode analisa data dengan cara memaparkan semua data, baik yang berupa data primer maupun data sekunder yang telah diperoleh, dianalisis berdasarkan teori dan peraturan yang berlaku.⁶ Kemudian akhirnya dibentuk suatu kesimpulan tentang Tanggung jawab pengangkut angkutan udara atas keterlambatan dan pembatalan jadwal keberangkatan penumpang angkutan udara.

F. Sistematika Penulisan

BAB I Merupakan suatu bab pendahuluan yang isinya ialah latar belakang , perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, Tinjauan Umum Tentang Pengangkut Angkutan Udara, Peranan Transportasi Udara, Peraturan Bidang Penerbangan, Peraturan di Bidang Penerbangan, Hak dan Kewajiban Pihak Pengangkut khususnya Pengangkut Udara serta

⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm 34.

Hak dan Kewajiban Pihak Pemakai Jasa, Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen, Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum tentang Konsumen, Pengertian Pelaku Usaha, Hak, dan Kewajibannya.

BAB III Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB IV Bab penutup, berisi kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka

Lampiran