

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS KETERLAMBATAN ANGKUTAN PENERBANGAN

Weny Ridiyan, Lita Tyesta ALW, Anggita Doramia Lumbanraja
Program Studi Magister Kenotariatan
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Email : wenyrdyn@gmail.com

Abstract

The world of aviation is not uncommon to experience delays, this is contrary to the prganiation of aviation. If there is a delay that causes losses, it will be the responsibility of the carrier. This study aims to find out about the legal protection of users of aviation servives for delays in flight transportation at Ahmad Yani Airport in the city of Semarang (in terms of customer protectio legal aspects) and to know the efforts made by airlines to passengers who have been disadvantaged due to flight delays in accordance with the Protection Act consumer. The study was conducted with a normative juridical research method, descriptive analysis specifications and date analyed with descriptive qualitative. The results of research on legal protection for consumers in the form of civil protection because of agreements, fprms of legal protection have not been efficiently carried out, other then that efforts to tackle delays do not meet the sense of justice, certainly not yet in accordance with the rules. The conclusion from the study is that there is no strict legal protection and the efforts given have not fulfilled the sense of justice for concumers when viewed from Law No. 8 of 1999 concerning cunsumer protection.

Keywords : legal protection; delays; airline transportation

Abstrak

Dunia penerbangan tidak jarang mengalami keterlambatan, ini bertentangan dengan penyelenggaraan penerbangan. Apabila terjadi keterlambatan menyebabkan kerugian maka jadi tanggung jawab pengangkut. Namun tidak jarang pengangkut memenuhi kewajibannya secara baik. Penelitian ini bertujuan mengentahui tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan angkutan penerbangan di Bandara Ahmad Yani kota Semarang (ditinjau dari aspek hukum perlindungan komsumen) dan mengetahui upaya yang diberikan oleh maskapai kepada penumpang yang telah dirugikan akibat keterlambatan penerbangan sesuai pada Undang-undang Perlindungan konsumen. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian yuridis normatif, spesifikasi deskriptif analisis dan data dianalisis dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian perlindungan hukum bagi konsumen berupa perlindungan secara keperdataan karena perjanjian, bentuk perlindungan hukum belum efisien dilakukan, selain itu upaya penanganan keterlambatan belum memenuhi rasa keadilan, tentunya sangat belum seusai dengan aturan. Belum adanya perlindungan hukum yang tegas dan upaya yang diberikan belum memenuhi rasa keadilan bagi konsumen jika dilihat dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata kunci : perlindungan hukum; keterlambatan; angkutan penerbangan

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki berbagai macam transportasi dari transportasi darat, laut dan udara. Berbagai macam transportasi tersebut memudahkan pengguna jasa untuk berpindah dari tempat satu ketempat lainnya. Saat ini yang dapat kita rasakan adalah kemajuan transportasi udara yang sangat efisien karena kecepatannya. Transportasi udara mengalami perkembangan yang sangat pesat dilihat dari berbagai macam maskapai penerbangan swasta maupun pemerintah. Semakin berkembangnya industri jasa penerbangan dapat meningkatkan jumlah pengguna jasa transportasi udara.

Angkutan udara saat ini merupakan alternatif pilihan yang efektif karena cepat, dan efisien, dalam pengangkutan antar daerah maupun antar pulau terutama pengangkutan barang atau pengangkutan orang. Timbulnya pelaku usaha penyedia jasa transportasi udara dapat berpengaruh pada persaingan usaha yang semakin ketat, dengan itu mengharuskan pelaku usaha penerbangan melakukan berbagai cara menarik penumpang sebanyak-banyaknya, salah satu strategi bisnis yang dilakukan dengan kompetisi harga yang lebih murah dibanding harga biasanya. Namun disisi lain kita harus mengetahui dengan penawaran harga yang murah seringkali perusahaan penerbangan tidak memperhatikan standar layaknya penerbangan, selain itu adanya penurunan kualitas pelayanan (*service*), dan juga yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah turunnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) pesawat yang dapat berakibat terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap kenyamanan (Wiradipradja, 2006). Kekhawatiran tersebut muncul akibat sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang.

Pada dasarnya dalam pengangkutan penerbangan terdapat dua pihak yang saling terlibat yaitu pelaku usaha selaku penyedia jasa pengangkutan dalam hal ini adalah maskapai penerbangan dan konsumen selaku pihak pengguna jasa pengangkutan disebut penumpang, dalam hal keduanya terikat pada suatu perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ketempat lain, sedangkan pihak yang menyanggupi akan membayar ongkosnya.

Sebagaimana layaknya sebuah perjanjian, maka didalam perjanjian pengangkutan para pihak pengangkut terdapat ikatan hukum keperdataan yang didalamnya terkandung sebuah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pihak pengangkut selaku penyedia jasa maupun pengguna jasa dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan, maka untuk mendapat perlindungan hak dan kewajiban para pihak harus memenuhi syarat yang terdapat dalam pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam pengangkutan udara, antara pengangkut dan pengguna jasa penerbangan mengikat diri dalam sebuah perjanjian dalam bentuk tiket pesawat maka sejak itu penumpang

telah mengikat diri terhadap ketentuan dan peraturan yang terdapat dalam tiket pesawat dan mendapatkan perlindungan atas pemanfaatan jasa penerbangan.

Tiket pesawat merupakan sebuah dokumen yang menjadialah satu bentuk kesepakatan perikatan secara tertulis. Dalam penerbangan seorang penyedia jasa memiliki posisi tawar yang tidak dapat ditawar oleh pengguna jasa selaku penumpang. Dari itu sangatlah penting bagi penumpang mengetahui tentang hak-haknya sehingga saat terjadi penyimpangan meupun pelanggrab, penumpang dapat menuntut haknya agar dipenuhi. Saat ini tidak jarang dalam kegiatan pengangkutan udara, maskapai tidak memenuhi kewajiban secara baik dan benar hal inilah dapat dikatakan wanprestasi. Bentuk sebuah wanprestasi yang dilakukan diantaranya pembatalan penerbangan, kurang memuaskannya pelayanan pada penumpang, keterlambatan penerbangan dan lain-lain. Dalam dunia penerbangan diindonesia sampai saat ini masih banyak penumpang yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberi maskapai, salah satunya masalah keterlambatan penerbangan dengan alasan sepihak.

Suatu peristiwa keterlambatan penerbangan sangatlah bertentangan dengan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, aman, nyaman dan tepat waktu. Pengaturan mengenai keterlambatan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 (UUP) tentang penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga yang berjadwal diindonesia. Adapun hak dan kewajiban konsumen selaku penumpang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Secara hukum hubungan antara pengangkut dan penumpang menginginkan adanya kesetaraan kedudukan diantara para pihak, karena pada dasarnya hubungan keduanya sangatlah ketergantungan. Hanya saja yang kita ketahui dalam prakteknya hunungan keduanya berjalan tidak seimbang.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari fungsi hukum, yaitu dimana konsep hukum dapat memberikan sebuah keadilan, kepatian, kemanfaatan, dan ketertiban. Adapun menurut Setjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut (Rahardjo, 2003) .Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidahyang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia (Muchsin, 2003). Dari pendapat keduanya diatas memberikan suatu pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum.

Pada dasarnya hubungan suatu perusahaan dengan seorang konsumen merupakan hubungan yang kontraktual, teori ini memberikan sebuah gambaran bahwa suatu perusahaan memiliki empat kewajiban utama moral yaitu: kewajiban untuk mematuhi isi suatu perjanjian penjualan, kewajiban memahami produk, menghindari penggunaan dengan pengaruh maupun paksaan, menghindari adanya misrepresentasi. Dalam teori kontrak mengenai kewajiban bisnis juga terdapat empat kewajiban moral diantaranya adalah kewajiban mengungkapkan, kewajiban untuk tidak memaksa, kewajiban memenuhi dan kewajiban untuk tidak disalahartikan.

Sepatutnya mengenai kewajiban para pelaku usaha terhadap konsumen didasari pada Teori perhatian (*The Due Care Theory*) yakni gagasan bahwa konsumen dan pelaku usaha bukan dalam posisi yang sama. Pada dasarnya dalam kondisi ini konsumen sangat rentan disalahgunakan oleh pelaku usaha, karena itu pelaku usaha berada pada posisi yang menguntungkan, maka dari itu mereka berkewajiban untuk memberikan perhatian terhadap konsumen mengenai produk yang akan mereka beli.

Dari kedua teori di atas maka kelanjutannya adalah *The socialcost view of the manufacturer's duties*, yang menekankan pada pelaku usaha akan kewajibannya pada konsumen jika mengalami kerugian.

Perihal mengenai keadilan juga patut untuk disoroti yang kemudian juga menjadi landasan dalam penulisan ini. Keadilan menyangkut hak kebebasan, kemakmuran, pendapatan dan peluang kebebasan. Menurut pandangan Aristoteles tentang keadilan terdapat dalam bukunya *nichomachean ethics* disini sepenuhnya ditunjukkan bahwa keadilan berdasarkan filsafat umum Aristoteles, dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya, karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kitannya dengan keadilan (Friedrich, 2004). Dari pandangan tersebut bahwa keadilan dipahami dalam pengertian kesamaan. Namun Aristoteles membuat perbedaan penting antara kesamaan numerik yang berarti mempersamakan setiap manusia sebagai satu unit dan kesamaan proporsional yaitu memberikan tiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan kemampuan, prestasi dan lain sebagainya.

Menurut Plato bahwa keadilan diluar kemampuan manusia biasa yang mana keadilan tersebut hanya didalam suatu hukum dan perundang-undangan. Dalam hal ini Plato mengungkapkan bahwa keadilan secara umum terdiri dari dua yaitu :

- a. keadilan prosedural adalah suatu keadilan yang terjadi jika seseorang dapat melaksanakan perbuatan sesuai dengan tatacaea yang diharapkan.
- b. keadilan moral adalah suatu keadilan yang terjadi jika mampu untuk dapat memberi perlakuan seimbang antara hak dan kewajiban.

Landasan untuk memperjuangkan keadilan telah dijelaskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 bahwa menciptakan sebuah keadilan sosial merupakan tugas utama bangsa Indonesia.

Sebuah jasa khususnya penerbangan merupakan salah satu transportasi yang sangat dibutuhkan masyarakat mengingat tidak memakan waktu lama pada saat perjalanan. Berdasarkan latar belakang di atas agar peneliti memfokuskan khususnya tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan angkutan penerbangan di Bandar Udara (BANDARA) Ahmad Yani kota Semarang (ditinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen).

Dasar dari perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perikatan yang menimbulkan hak maupun kewajiban dan merupakan sebuah perjanjian, maka perjanjian pengangkutan harus memenuhi syarat sah nya perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata yaitu : kata sepakat dari para pihak; kecakapan; suatu hal tertentu; dan suatu sebab yang halal. Sebagai konsumen juga memiliki hak maupun kewajiban yang dapat diartikan bahwa konsumen setelah memenuhi kewajibannya harus mendapatkan kepastian hukum dalam memenuhi kebutuhannya dari hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Pada permasalahan ini setelah memenuhi kewajiban sebagai penumpang dalam prakteknya masih sering terjadi kelalaian pelayanan dari pihak maskapai khususnya pada saat terjadi keterlambatan penerbangan yang dimana pihak maskapai hanya menyampaikan informasi dengan alasan sepihak tanpa memperhatikan prosedur penginformasian dan pemberian ganti rugi atas kelalaian hal tersebut sering kali tidak dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang kompensasi.

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang dapat diteliti yaitu Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan angkutan penerbangan dan Apakah upaya yang diberikan maskapai kepada pengguna jasa penerbangan atas kerugian akibat keterlambatan sesuai pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Adapun tujuan yang ingin penulis capai untuk mengetahui tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan angkutan penerbangan di Bandara Ahmad Yani kota Semarang (ditinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen) dan mengetahui upaya yang diberikan oleh maskapai kepada penumpang yang telah dirugikan akibat keterlambatan penerbangan sesuai pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

B. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian Yuridis Normatif, yaitu dengan mengkaji maupun menganalisis data bahan sekunder sebagai perangkat aturan atau norma-norma positif yang mengatur mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

Spesifikasi penelitian adalah deskriptif analisis yaitu menganalisis masalah mengenai bentuk perlindungan hukum terjadinya keterlambatan penerbangan yang pada akhirnya merugikan konsumen secara tidak langsung dengan menggambarkan obyek atau keadaan sebenarnya yang faktual dan akurat menganalisis data yang diperoleh dari data sekunder dan data primer ke dalam suatu karya ilmiah yang disajikan secara deskriptif. Metode penyajian data primer adalah dimana peneliti memberikan suatu uraian kalimat tentang peristiwa yang terjadi atas kesesuaian peraturan dan kenyataan. Selain itu peneliti menyediakan data sekunder melalui dokumen dan arsip sebagai pelengkap data.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu menyajikan data yang diperoleh dari penelitian kemudian bahan hukum yang diperoleh dari penelitian diuraikan dan disajikan dalam sebuah penulisan yang sistematis untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan. Metode pengumpulan data adalah pengumpulan data primer dan data sekunder berdasarkan topik permasalahan dengan melakukan studi kepustakaan maupun lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan angkutan penerbangan.

Di Indonesia negara memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang berada pada posisi tawar yang lemah. Perlindungan pada konsumen dapat dilakukan dengan berbagai bentuk diantaranya yaitu dengan adanya suatu perlindungan hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting, dikarenakan sebuah hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum juga memiliki unsur paksa sehingga bersifat permanen diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum diantaranya yaitu: membuat suatu peraturan yang bertujuan memberikan hak maupun kewajiban dan dapat menjamin segala hak dari para subyek hukum. Asas dan tujuan dari perlindungan konsumen yang sering menjadi sorotan utama karena pada faktanya seringkali terjadi persoalan timbul ketika keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, keadilan dan keamanan maupun keselamatan tidak diwujudkan secara bersamaan, mengingat pada faktanya terjadi benturan antara tujuan satu dengan yang lain. Keterlambatan merupakan penundaan penerbangan yang dilakukan pihak maskapai dari jadwal yang telah ditentukan. Dalam terjadinya keterlambatan terkadang

penumpang mengetahuinya secara mendadak padahal pemberitahuan keterlambatan tersebut tidak boleh dilakukan secara mendadak, seharusnya dapat diumumkan 45 menit sebelum keberangkatan dilakukan penyampaian secara langsung maupun melalui media pengumuman lainnya. Seringkali yang menjadi alasan keterlambatan adalah kendala oprasional namun penyampaian informasi tersebut tidak disertai penjelasan yang jelas dan informasi yang sebenarnya. Telah dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK hak seorang konsumen Pada UUP hak seorang penumpang jika terjadi keterlambatan penerbangan (*delay*) penumpang juga berhak mendapatkan ganti rugi, kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan terserbut disebabkan oleh faktor alam. Selain mendapatkan haknya sebagai penumpang atas terjadinya keterlambatan, pelaku usaha selaku pengangkut berkewajiban memenuhi prestasinya, kewajiban pelaku usaha Pasal 6 UUPK. Sampai pada saat ini yang kita ketahui dan rasakan masalah keterlambatan khususnya di Bandar Udara Ahmad Yani tingkat penanganan keterlambatan dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sangat kurang. Sebagai penumpang tentunya memiliki hak atas keterlambatan yang terjadi akibat dari maskapai dimana penumpang berhak untuk diangkut ketempat tujuan dengan pesawat udara dalam perjanjian pengangkutan udara yang telah disepakati dan mendapatkan kompensasi keterlambatan sesuai pada PM Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Adanya perjanjian baku didalam maskapai penerbangan yang membuat posisi konsumen sangat tidak seimbang maka dari itu sulit untuk menegakan peraturannnya terlebih jika konsumen tidak teliti dalam melindungi dirinya, maka didalam dunia penerbangan asas keadilan, kemanfaatan, dan keadilan hukum sangat sulit di dapatkan oleh konsumen terlebih jika sebuah sistem dalam dunia penerbangan tidak ikut berperan dalam menanggapi masalah keterlambatan ini.

Sebagai penumpang sudah semestinya mendapatkan perlindungan hukum sesuai pada perjanjian pengangkutan udara atas keterlambatan penerbangan karena telah memenuhi hak dan kewajiban sebagai konsumen. Maka dari itu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas terjadinya keterlambatan merupakan perlindungan hukum secara keperdataan. Khususnya di Bandara Ahmad Yani bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas terjadinya keterlambatan belum sepenuhnya diperhatikan, terlebih sebagai pelaku usaha maskapai-maskapai yang berada di Bandara Ahmad Yani kurang diberikan tindakan penegasan atas wanprestasi yang dilakukannya, padahal keterlambatan merupakan hal yang sangat merugikan bagi konsumen dari segi materil maupun non materil, tetapi berdasarkan UUPK bahwa konsumen berhak menuntut jika haknya tidak terpenuhi sesuai kewajiban yang harus diberikan pelaku usaha. Sebagaimana melindungi dirinya sebagai penumpang selaku konsumen dapat menyelesaikan permasalahan penuntutan hak melalui jalur non litigasi seperti

dengan menyelesaikan langsung dengan pelaku usaha, melalui lembaga pemerintahan khususnya kementerian dinas perhubungan, dan melalui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang ada di Semarang selain itu jika tidak dapat diselesaikan dapat juga melalui jalur litigasi dengan gugatan perdata yang diajukan ke Pengadilan Negeri berbentuk gugatan karena wanprestasi. Sampai pada saat ini khususnya di Bandara Ahmad Yani sistem pengawasan dari Dinas Perhubungan akan penegakan peraturan-peraturan penerbangan dan pengawasan akan jalannya penerbangan pada masing-masing maskapai kurang efektif, sehingga bagi konsumen yang ingin menuntut hak-hak atas kewajiban yang harus diberikan maskapai karena kesalahannya sangat sulit karena tidak didukung struktur organ kekuasaan dalam mengatur fungsi peraturan maupun menegakan hukum yang berlaku saat ini.

2. Upaya yang diberikan maskapai kepada pengguna jasa penerbangan atas kerugian akibat keterlambatan sesuai pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

Konsep tanggung jawab menjadi dasar penyelesaian ganti kerugian, dalam konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas tanggung jawab. Pengertian tanggung jawab dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu *accountability* berarti berkaitan dengan pertanggungjawaban menyangkut keuangan, *responsibility* berkaitan wajib menanggung segala sesuatu yang terjadi, dan *liability* berkaitan segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain bertindak untuk dan atas namanya (Sudiro, 2011). keterlambatan juga diatur dalam Pasal 146 UUP dimana pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi atau kargo kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan operasional. Dari tanggung jawab diatas maka wajib bagi sebuah maskapai memberikan hak atas keterlambatan pada penumpang, maka harus adanya upaya yang dilakukan maskapai. Sesuai pada PM Perhubungan Nomor 77 Tahun 2009 upaya yang dilakukan maskapai mengenai jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 9 huruf a, Kemudian diatur juga dalam Pasal 3 PM Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang kompensasi yang harus diberikan maskapai pada penumpang berdasarkan waktu keterlambatan. Dari tanggung jawab maskapai atas keterlambatan memberikan upaya-upaya ganti rugi jika dilihat dari UUPK sangat tidak memenuhi asas keadilan dimana seorang konsumen dalam menerima informasi terjadinya keterlambatan sering kali tidak jelas hal tersebut termasuk dalam kewajiban maskapai tidak melayani konsumen dengan benar dan jujur.

Khususnya di Bandar Udara Ahmad Yani upaya penanganan keterlambatan ini belum sangat efektif dilakukan maskapai dalam memenuhi kewajibannya selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa. Dengan hal ini banyak konsumen yang merasa dirugikan namun untuk menuntut hak atas kewajiban yang telah diberikan sering kali tidak direspon dengan baik dan tanggap dalam penanganan konsumen. dalam dunia penerbangan diakui bahwa posisi konsumen sangatlah lemah karena sulitnya pembuktian oleh penumpang bahwa maskapai benar-benar melakukan kesalahan maupun ketidak jujuran dalam memberikan informasi, terlebih adanya prinsip tanggung jawab hukum dalam angkutan penerbangan inilah yang membuat posisi konsumen sangatlah tidak seimbang.

Kasus serupa pernah terjadi. Penerbangan semarang tujuan pontianak dengan maskapai Kalstar Aviation dengan KD622 sebelumnya telah terjadwal pada tanggal 27 januari 2017 mengalami keterlambatan dan kemudian pembatalan penerbangan yang dialihkan pada 28 januari 2017, alasan terjadinya keterlambatan karena pesawat *maintenace*. Penanganan kejadian pada hari itu sangat tidak sesuai pada prosedur pelayanan penerbangan dan melanggar hak konsumen, dimana selaku maskapai harusnya bertanggung jawab penuh akan terjadinya hal tersebut dan jika mengalami keterlambatan sampai pada pembatalan, wajib bagi maskapai menanyakan terlebih dahulu pada penumpang apakah berkenan untuk pengalihan penerbangan, pengembalian uang atau perubahan hari penerbangan dengan maskapai yang sama. Tetapi pada kenyataannya maskapai sudah secara otomatis tanpa menanyakan pada penumpang telah mengalihkan penerbangan jika tidak ada konfirmasi pengembalian uang tiket pada hari itu juga. Seharusnya sebagai pelaku usaha maskapai bertanya terlebih dulu berkenan untuk pengalihan, pengembalian atau merubah hari keberangkatn. Hal ini membuktikan bahwa upaya penanganan keterlambatan di Bandar Udara Ahmad Yani sangat belum memenuhi standar oprasional pelayanan dan memenuhi kewajibannya selaku pelaku usaha bertanggung jawab penuh pada konsumen atas kelalaian dari pihak pelaku usaha, selain itu didukung oleh tingkat pengawasan dari dinas yang bersangkutan pada maskapai sangatlah belum optimal. Bentuk tanggung jawab secara *accountability*, *responsibility* dan *liability* harus tetap terpenuhi dalam menangani keterlambatan karena jika terpenuhi maka pelaku usaha sudah menunjukkan etiket baik dalam melakukan kewajibannya, hal tersebut sudah termasuk upaya penanganan keterlambatan. Aturan mengenai penanganan keterlambatan penerbangan belum memenuhi rasa keadilan jika ditinjau dari UUPK.

D. Simpulan

Terjadinya keterlambatan penerbangan merupakan salah satu hal yang merugikan penumpang selaku konsumen dari segi materil maupun non materil, terlebih jika sudah memenuhi hak-haknya selaku penumpang tetapi tidak terpenuhi kewajiban pelaku usaha selaku maskapai atas kelalaian yang dilakukannya dan penyampaian informasi mengenai keterlambatan yang kurang jelas maupun akurat. Untuk itu perlindungan hukum bagi konsumen sangatlah penting guna untuk menyetarakan kedudukan konsumen dan pelaku usaha agar lebih seimbang. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna angkutan penerbangan lebih tepatnya secara keperdataan karena adanya unsur perikatan karena perjanjian dimana apapun yang menjadi kerugian akibat kelalaian maskapai maka wajib baginya memenuhi tanggung jawab dan melakukan upaya penanganan keterlambatan sesuai pada peraturan mengenai penerbangan maupun penanganan keterlambatan termasuk UUPK.

Upaya penanganan keterlambatan di Banadar Udara Ahmad Yani belum memenuhi standar oprasional dan bentuk perlindungan hukum yang sangat lemah bagi konsumen akan hal ini didukung oleh pengawasan yang lemah dari pihak yang bersangkutan sehingga masalah seperti ini merupakan hal yang biasa terjadi karena tidak ada tindakan tegas bagi pelanggar aturan. Tentunya sebagai konsumen perlindungan hukum akan aturan tidak diperhatikan oleh pihak pembuat aturan, untuk itu dapat mengadakan permasalahan tidak terpenuhinya hak atas kerugian akibat keterlambatan melalui jalur non litigasi agar pelaku usaha memperhatikan hak penumpang sebagai konsumen dan lebih meningkatkan pelayanannya, melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan khususnya di Semarang dapat melalui Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa tengah selain itu dapat juga melalui jalur litigasi melalui gugatan keperdataan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Bisnis, H., Hukum F., & Udayana, U. (2015). *Perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa penerbangan*. 1–5.
- Dita Nopianti, Solechan Solechan, Muhamad Azhar, (2019) *Prospek Perlindungan Pekerja Secara Putting Out System Di Jawa Tengah*, Universitas Diponegoro
- Popi Fitriyah Dewi, Solechan Solechan, Muhamad Azhar (2018), *Pelaksanaan Perlindungan Hak-Hak Khusus Pekerja/Buruh Perempuan Di Pt. Taruna Kusuma Purinusa Ungaran Semarang*, Universitas Diponegoro,
- Friedrich, C. J. (2004). *Filsafat Hukum Perspektif Historis*. Bandung: Nuansa dan Nusamedia.

- Larisang, & Agusta, R. (2015). *Analisa Faktor Penyebab Keterlambatan Kedatangan Dan Pemberangkatan Pesawat Udara (Studi Kasus Pada Bandara Hang Nadim Batam)*. *Iltek*, 10 (April), 1309–1315.
- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Tesis Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, S. (2003). *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sudiro, H. K. M. dan A. (2011). *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UURI Nomor 1 Tahun 2009*. Jakarta: Raja Grafindo.

Artikel Jurnal

- Puspandari, R., Fakultas, M., Universitas, H., Maret, S., Fakultas, D., Universitas, H., & Maret, S. (2009). *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Penerbangan Terhadap Kecelakaan Pada Penumpang Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 tahun 2009*. V(1).
- Qathrinada, A., Fakultas, M., Universitas, H., Maret, S., Fakultas, D., Universitas, H., & Maret, S. (2019). *Kompensasi Sebagai Bentuk TanggungJawab*. VII(1), 124–129.
- Wiradipradja, E. S. (2006). *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*. Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis.
- Zulaichah. (2014). *Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan*. *Perhunungan Udara*, 30(4), 223–234.

Undang-undang dan Peraturan

- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHperdata).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.