

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan dimana negara kepulauan dipisahkan oleh banyaknya wilayah perairan yang luas. Struktur wilayah negara seperti demikian tidak dapat dipungkiri membuat angkutan udara terutama pesawat terbang menjadi transportasi yang sangat mendukung kemajuan mobilitas masyarakat Indonesia. Perkembangan peradaban manusia khususnya di bidang teknologi telah membawa peradaban manusia ke dalam suatu ekosistem transportasi yang lebih maju apabila dibandingkan dengan era yang telah terjadi sebelumnya.<sup>1</sup>

Pada era modern ini setiap masyarakat dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi dalam menjalankan setiap aktivitasnya seperti berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dalam waktu yang singkat. Demi mendukung tuntutan kegiatan tersebut maka dibutuhkan suatu transportasi yang dapat berpindah tempat dengan cepat. Salah satu transportasi yang dapat berpindah tempat dengan cepat yaitu pesawat terbang yang tergolong ke dalam kelompok angkutan udara. Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disingkat UU Penerbangan) yang dimaksud dengan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos

---

<sup>1</sup> Sution Usman Adji, dkk, 1990, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hlm.1.

untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.<sup>2</sup>

Maskapai penerbangan sebagai pihak pengangkut atau penyelenggara penerbangan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman dan nyaman. Maka dari itu, demi mencapai terwujudnya suatu sistem transportasi yang baik, pihak pemerintah melalui Departemen Jenderal Perhubungan Udara juga menetapkan Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) agar terwujud suatu kegiatan transportasi yang efektif dan efisien, yang dimaksud dengan efektif di sini yaitu selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib dan aman.<sup>3</sup>

Perkembangan teknologi khususnya pada bidang transportasi tersebut di samping memberikan dampak positif yang memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen sebagai pengguna jasa untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain juga berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian yang pesat terutama dalam hal menghasilkan berbagai jasa dan variasi barang dan/atau jasa. Kondisi ini pada satu sisi menguntungkan konsumen karena makin beragam pilihan dalam memilih kebutuhan hidup yang dibutuhkan. Namun pada sisi lain, keadaan tersebut secara tidak langsung menyebabkan tidak seimbangnya kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis dengan

---

<sup>2</sup> Zainal Asikin, 2014, *Hukum Dagang (Hukum Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Udara)*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 155.

<sup>3</sup> M.N. Nasution, 2007, *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 109-110.

tujuan meraup keuntungan yang besar melalui kegiatan promosi dan cara penjualan yang merugikan.<sup>4</sup>

Berdasarkan Pasal 1 angka 20 UU Penerbangan yang menyatakan bahwa kegiatan penerbangan di Indonesia dilakukan oleh Badan Usaha Angkutan Udara sebagaimana merupakan badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran. Batik Air merupakan perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Batik Air merupakan anak perusahaan dari Lion Air yang menawarkan pelayanan *full service* dengan menargetkan segmen *high class flight* dengan harga yang lebih bersahabat apabila dibandingkan dengan maskapai penerbangan dengan pelayanan *full service* lainnya.

Penyelenggaraan penerbangan di Indonesia pada masa ini masih diwarnai oleh adanya kekurangan maupun kesalahan yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan. Salah satu kekurangan tersebut yaitu terkait adanya tindakan perubahan jadwal penerbangan penumpang secara sepihak. Sebagai contoh kasus, yaitu adanya keluhan yang disampaikan oleh Sandi Wahyudi di akun media sosial *Twitter* miliknya yang menyatakan bahwa ia mengeluh karena pihak Batik Air melakukan *reschedule* atau penggantian jadwal penerbangannya dari Jakarta ke

---

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, hlm. 12.

Muna secara sepihak.<sup>5</sup> Penerbangan yang pada awalnya sesuai dengan tiket *booking* dengan kode ROBSJE CGK-UPG, UPG-RAQ yaitu pada tanggal 21 November 2022 dialihkan oleh pihak Batik Air menjadi tanggal 23 November 2022 pukul 05.30 via Makassar dan pihak Batik Air menyampaikan perubahan jadwal penerbangan tersebut hanya melalui pesan *Whatsapp* dengan pesan sebagai berikut:

“Yth. Penumpang BATIK AIR JAKARTA-MUNA Tgl. 21 Nov 2022 ID6236 DIALIHKAN Ke Tgl. 23 Nov Jam 05.30 VIA MAKASSAR-IW1326. Info hub 021-63798000. Untuk informasi penerbangan lain, silahkan balas “YA” untuk mengakses link <https://www.lionair.co.id/invol> (perubahan tanpa biaya). Terimakasih.”

Pesan informasi tersebut dikirimkan ke pihak Sandi Wahyudi selaku penumpang kurang dari 24 jam sebelum waktu penerbangan dilaksanakan dan tanpa disertai alasan yang jelas. Hal tersebut menyebabkan Sandy Wahyudi sebagai penumpang terpaksa mengajukan pengembalian uang tiket (*refund*) akibat dari tidak adanya itikad baik dari pihak Batik Air dalam penyampaian informasi perubahan jadwal penerbangan tersebut.

Hal tersebut menyebabkan Sandi Wahyudi merasa dirugikan apalagi ia melakukan penerbangan tersebut dengan alasan adanya pekerjaan meliput berita di tempat tujuan. Sandi Wahyudi merasa bahwa pihak Batik Air telah melakukan wanprestasi dari adanya perubahan jadwal penerbangan tersebut karena tidak sesuai dengan keterangan tiket pada saat dilakukannya jual beli yang seharusnya dilakukan penerbangan pada tanggal 21 November 2022 namun diubah menjadi tanggal 23 November 2022.

---

<sup>5</sup>Diakses melalui media sosial Twitter  
([https://twitter.com/sandi\\_wahyudi/status/1594295933818150912?t=4ujy63uxO6UkMv7WSdPeQ&s=19](https://twitter.com/sandi_wahyudi/status/1594295933818150912?t=4ujy63uxO6UkMv7WSdPeQ&s=19) diakses pada tanggal 22 November 2022)

Pada dasarnya setiap penumpang yang menggunakan jasa penerbangan memiliki perlindungan hukum yang telah dijamin oleh Undang-Undang sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) Pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>6</sup> Kemudian di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (yang selanjutnya disebut Permenhub 77/2011) juga disebutkan Pada Pasal 1 ayat (3) yang menjelaskan bahwa tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/ atau pengirim barang serta pihak ketiga.<sup>7</sup> Keadaan-keadaan yang mungkin untuk timbul dan menjadi tanggungjawab pihak maskapai penerbangan selaku badan usaha angkutan udara, misalnya apabila terjadi suatu kecelakaan yang menyebabkan penumpang luka-luka, cacat badan, hingga kematian. Di samping itu juga perlu diperhatikan mengenai hak-hak penumpang dalam hal terjadi kehilangan benda-benda penumpang, kerusakan pada benda milik penumpang yang terjadi pada bagasi, keterlambatan penerbangan, hingga pembatalan penerbangan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Lihat Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>7</sup> Lihat Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Angkutan udara

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, 2003, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 11.

Selain itu, setiap penumpang yang juga sebagai konsumen memiliki beberapa hak yang telah dijamin dan dilindungi oleh Undang-Undang sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa:

Hak-hak sebagai konsumen meliputi<sup>9</sup> :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di dalam UU Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89

Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia (selanjutnya disebut Permenhub 89/2015) belum memiliki pengaturan yang spesifik mengenai diperbolehkan atau tidaknya terkait perubahan jadwal yang dilakukan oleh maskapai penerbangan apabila dilakukan tanpa disertai alasan yang jelas. Dalam Pasal 2 Permenhub 89/2015 hanya diatur beberapa golongan yang termasuk ke dalam ruang lingkup keterlambatan penerbangan yang terdiri dari keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), tidak terangkutnya penumpang dengan alasan

---

<sup>9</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*), dan pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).<sup>10</sup>

Kemudian pada pasal selanjutnya yaitu Pasal 3 dijelaskan mengenai beberapa kelompok kategori keterlambatan yang terdiri dari<sup>11</sup> :

- a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. kategori 6, pembatalan penerbangan.

Dalam hal adanya perubahan jadwal penerbangan terdapat prosedur yang harus dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan sebagai penyelenggara penerbangan yaitu wajib untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal tersebut kepada penumpang paling lambat 24 jam sebelum pelaksanaan penerbangan sesuai dengan Permenhub 89/2015 Pasal 7 ayat (3) huruf (d) yang menjelaskan bahwa harus ada informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Lihat Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia

<sup>11</sup> Lihat Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia

<sup>12</sup> Lihat Pasal 7 ayat (3) huruf (d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia

Adanya perubahan jadwal secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas dari pihak maskapai penerbangan ini menyebabkan kerugian bagi pihak penumpang baik secara materiil maupun non materiil, Karena penumpang memilih jadwal penerbangan didasari dengan kebutuhan seperti pekerjaan maupun kebutuhan lain yang membuat penumpang memutuskan untuk memilih jadwal penerbangan tersebut. Selain itu, pertanggungjawaban dalam bentuk pengembalian biaya (*refund*) dirasa belum cukup atau tidak sepadan untuk mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang sebagai konsumen

Selain itu, prosedur pengembalian uang tiket (*refund*) yang membutuhkan waktu berhari-hari dan tidak adanya kepastian tiket jadwal penerbangan lain di waktu atau hari yang sama yang dapat dibeli oleh penumpang sebagai pengganti jadwal penerbangan yang telah dibatalkan oleh maskapai penerbangan juga menyebabkan kerugian bagi penumpang.

Tidak adanya pengaturan yang jelas terkait dengan perubahan jadwal tanpa adanya alasan yang jelas ini menyebabkan kurangnya perlindungan hukum bagi penumpang transportasi pesawat terbang terutama dalam hal sanksi atau pertanggungjawaban dari pihak maskapai penerbangan yang menyebabkan penumpang terpaksa memilih untuk mengajukan pengembalian uang tiket (*refund*) yang sebenarnya dirasa masih kurang apabila ditinjau berdasarkan kerugian yang dialami. Di mana di dalam UU Penerbangan dan Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 hanya mengatur tentang pertanggungjawaban maskapai penerbangan dalam hal keterlambatan dan pembatalan penerbangan dalam bentuk pengalihan ke penerbangan lain sebagai bentuk tanggungjawab pihak maskapai penerbangan

apabila sebuah penerbangan tersebut batal karena beberapa alasan yang juga telah diatur, sedangkan perubahan jadwal penerbangan yang tanpa disertai alasan yang jelas belum diatur secara khusus sehingga menyebabkan adanya kekaburan hukum dalam ketentuan yang ada pada Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dapat dibenarkan tindakan perubahan jadwal penerbangan secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas yang dilakukan oleh maskapai penerbangan pada kasus antara Sandi Wahyudi dengan maskapai Batik Air tersebut?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan akibat adanya perubahan jadwal penerbangan yang dilakukan secara sepihak oleh maskapai penerbangan pada kasus antara Sandi Wahyudi dengan maskapai Batik Air tersebut?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengkaji dan menganalisis apakah tindakan perubahan jadwal penerbangan secara sepihak yang dilakukan oleh Batik Air pada kasus perubahan jadwal penerbangan antara Sandi Wahyudi dengan Batik Air tersebut dapat dibenarkan menurut hukum yang berlaku.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum yang dimiliki oleh Sandi Wahyudi sebagai penumpang yang dirugikan akibat adanya tindakan perubahan

jadwal penerbangan secara sepihak yang dilakukan oleh Batik Air pada kasus perubahan jadwal penerbangan antara Sandi Wahyudi dengan Batik Air.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu memberikan beberapa kegunaan dalam bentuk teoritis dan praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi dalam bidang akademis. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai rujukan maupun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki pembahasan yang sama. Penelitian yang dimaksud yaitu penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi penumpang terhadap perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya yang memiliki kesamaan maupun keterkaitan pembahasan yaitu terkait perlindungan hukum bagi penumpang terhadap perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada praktisi dalam menyelesaikan sengketa terkait dengan perlindungan hukum bagi penumpang terhadap perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab persoalan mengenai adanya kekaburan pengaturan mengenai tindakan perubahan jadwal penerbangan secara

sepihak yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan yang tanpa disertai alasan yang jelas di dalam Undang-Undang Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan.

### 1.5. Keaslian Penelitian

Sebagai bentuk jaminan keaslian penelitian ini, peneliti telah melakukan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap memiliki keterkaitan tema pembahasan. Penelusuran ini dilakukan sebagai bukti sekaligus untuk tetap menjaga keaslian penelitian ini. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bentuk tanggung jawab penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, telah ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki pembahasan yang hampir sama namun dengan pokok pembahasan yang berbeda dengan peneliti lakukan. Selain itu, guna mengetahui adanya perbedaan pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain serta agar lebih mudah untuk mengetahui penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan peneliti lakukan berikut akan disajikan dalam bentuk tabel yang memperlihatkan mengenai keaslian penelitian ini serta korelasinya dengan hasil penelitian sebelumnya, sebagaimana berikut di bawah ini.

**Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian Terdahulu dan Korelasinya**

| No. | Peneliti<br>Sebelumnya                                                        | Judul<br>Penelitian                                                                                                                                        | Rumusan<br>Masalah                                                                   | Kesimpulan                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Tary Rahma Pratama,<br>Fakultas Syariah dan Hukum<br>Universitas Islam Negeri | Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan dan Perubahan Jadwal Maskapai Penerbangan (Studi Putusan No. 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst) | 1. Bagaimana implementasi sanksi yang diberikan ketika Lion Air melakukan kesalahan? | Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pihak maskapai Lion Air tidak berlaku adil kepada penggugat dan para penumpangnya dikarenakan tidak |

|    |                                                                                 |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Syarif Hidayatullah Jakarta (2019)                                              |                                                                                                                                                | 2. Bagaimana pertimbangan hakim dalam Putusan No. 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | memberikan kompensasi saat terjadi keterlambatan serta tidak memberikan informasi yang benar dan jelas saat terjadi keterlambatan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. | Dita Irmasari, Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura (2020)               | Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemotongan <i>Refund</i> Akibat Adanya Pemberitahuan Pembatalan Penerbangan Oleh Maskapai                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah tindakan pemberitahuan pembatalan penerbangan yang kemudian dicabut lagi oleh pihak maskapai penerbangan dengan Undang-Undang Penerbangan?</li> <li>2. Apakah tindakan pemotongan <i>refund</i> atas pembatalan tiket oleh penumpang akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan bertentangan dengan Undang-Undang Penerbangan?</li> </ol> | Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tindakan pemberitahuan pembatalan penerbangan yang kemudian dicabut lagi tidak dapat dibenarkan karena tidak memenuhi hak konsumen dalam menerima informasi yang jujur, benar dan jelas menurut Pasal 4 UUPK, serta terkait tindakan pemotongan <i>refund</i> atas pembatalan tiket akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan belum ada pengaturan yang mengatur terkait hal tersebut. |
| 3. | Farahdita Dyatma Shafiradini, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (2020) | Tanggung Jawab Express Air Terhadap Penumpang Atas Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus Pembatalan Tiket ExpressAir Nomor Tiket: 9990007295760) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimanakah tanggung jawab badan usaha angkutan udara atas pembatalan tiket secara sepihak dalam hukum positif di Indonesia?</li> <li>2. Bagaimanakah akibat hukum</li> </ol>                                                                                                                                                                                                     | Kesimpulan dari penelitian ini yaitu konsekuensi dari tidak dipenuhinya tanggung jawab yaitu dalam bentuk pemberian ganti rugi dalam bentuk barang dan/ atau jasa yang sejenis atau senilai                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>yang<br/>ditimbulkan<br/>terkait tanggung<br/>jawab XpressAir<br/>atas pembatalan<br/>tiket<br/>penerbangan<br/>menurut<br/>Undang-Undang<br/>perlindungan<br/>konsumen?</p> | <p>harganya, apabila<br/>mengacu pada Pasal<br/>9 Permenhub<br/>tentang Penanganan<br/>Keterlambatan<br/>Penerbangan<br/>pemberian<br/>kompensasi dang<br/>anti rugi dapat<br/>diberikan dalam<br/>bentuk minuman<br/>ringan, makanan<br/>ringan atau besar,<br/>ganti rugi sebesar<br/>Rp300.000,-,<br/>mencarikan<br/>alternatif<br/>penerbangan lain,<br/>atau mengembalikan<br/>seluruh biaya tiket<br/>(refund). Kemudian<br/>akibat dari adanya<br/>wanprestasi dari<br/>perjanjian tersebut<br/>berdasarkan<br/>perspektif hukum<br/>perlindungan<br/>konsumen terhadap<br/>perjanjian yang<br/>telah dibuat akibat<br/>hukumnya berupa<br/>sanksi administratif<br/>penetapan ganti rugi<br/>sebesar<br/>Rp200.000.000,-<br/>oleh BPSK.<br/>Penelitian ini<br/>memberikan<br/>manfaat bagi<br/>peneliti, sebab dapat<br/>menjadi pendukung<br/>dan sumber<br/>referensi peneliti<br/>terhadap kasus yang<br/>diteliti. Korelasinya<br/>dengan penelitian</p> |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                    |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                    |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terkait dengan pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap pembatalan penerbangan secara sepihak.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Effri Mayasari, Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura (2015) | Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kriteria waktu keterlambatan penerbangan bagi konsumen pengguna jasa pengangkutan udara?</li> <li>2. Upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh konsumen akibat adanya keterlambatan penerbangan pada jasa pengangkutan udara?</li> </ol> | Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kriteria waktu keterlambatan dibagi menjadi beberapa kategorisasi atau golongan berdasarkan waktu keterlambatan. Kemudian apabila mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pengguna jasa pengangkutan udara memiliki hak untuk menempuh upaya hukum melalui BPSK atau melalui Pengadilan Negeri setempat. |

Berdasarkan tabel keaslian di atas, terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Pada penelitian pertama yang ditulis oleh Tary Rahma Pratama lebih membahas tentang implementasi sanksi atas keterlambatan dan perubahan jadwal penerbangan yang diberikan oleh hakim di dalam Putusan No.309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst yang menjadi objek penelitian berdasarkan

peraturan yang lebih dahulu yaitu Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik peneliti ini yaitu pengaturan yang digunakan, penelitian ini menggunakan pengaturan yang lama yaitu Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan sedangkan peneliti menggunakan menggunakan pengaturan yang berlaku sekarang yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Korelasinya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penerapan sanksi terkait dengan kasus yang sama berdasarkan Undang-Undang yang lebih baru.

Pada penelitian kedua yang ditulis oleh Dita Irmasari lebih memfokuskan terhadap perlindungan hukum bagi penumpang terhadap adanya tindakan pencabutan informasi pembatalan penerbangan serta pemotongan *refund*. Selain itu, penelitian juga membahas terkait apakah tindakan pencabutan informasi pembatalan penerbangan serta pemotongan *refund* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang apakah dapat dibenarkan atau tidak menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu terkait isu hukum yang diteliti, penelitian ini fokus kepada isu adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan yang dibatalkan dan adanya tindakan pemotongan *refund*, sedangkan penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu terkait adanya tindakan perubahan jadwal penerbangan yang dilakukan secara sepihak oleh maskapai penerbangan. Korelasinya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terkait dengan analisis terkait kewajiban penyampaian informasi yang dimiliki oleh

maskapai penerbangan serta informasi dan pelaksanaan pertanggungjawaban dalam bentuk *refund*.

Kemudian pada penelitian ketiga yang ditulis oleh Farahdita Dyatma Shafiradini terfokus pada pertanggungjawaban serta akibat hukum maskapai penerbangan akibat adanya batal penerbangan yang disebabkan oleh adanya pembatalan tiket pesawat yang dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian tiket ExpressAir dengan nomor tiket 9990007295760. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu terkait isu hukum yang diteliti, dimana penelitian ini meneliti akibat hukum serta tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terkait isu tindakan pembatalan tiket pesawat terbang. Sedangkan peneliti yang ditulis oleh peneliti lebih terfokus kepada isu tindakan perubahan jadwal secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan.

Kemudian pada penelitian keempat yang ditulis oleh Effri Mayasari terfokus pada kriteria waktu keterlambatan penerbangan bagi konsumen pengguna jasa pengangkutan udara serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen akibat dari adanya keterlambatan penerbangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu penelitian ini meneliti adanya isu keterlambatan penerbangan yang dialami oleh pengguna jasa angkutan udara, sedangkan penelitian yang ditulis oleh peneliti meneliti terkait isu perubahan jadwal penerbangan yang dilakukan secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas yang dilakukan oleh maskapai penerbangan.

Perbedaan penelitian ini dengan keempat penelitian sebelumnya yakni penelitian ini lebih memfokuskan kepada bagaimana pengaturan mengenai adanya tindakan perubahan jadwal penerbangan tanpa adanya alasan yang jelas yang dilakukan oleh maskapai penerbangan. Kemudian penelitian ini juga fokus terhadap perlindungan hukum bagi penumpang sebagai konsumen dari adanya tindakan perubahan jadwal tanpa disertai alasan yang jelas yang dilakukan maskapai penerbangan tersebut.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (*normative legal research*). Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif ialah penelitian hukum dengan menggunakan pendekatan asas-asas hukum maupun sistematika kerangka hukum, studi kasus maupun tingkah laku.<sup>13</sup> Penelitian hukum normatif dapat dilakukan melalui analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum primer, penelitian hukum normatif juga menggunakan literatur-literatur sebagai bahan hukum sekunder. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk menemukan adanya kekaburan pada pengaturan mengenai adanya perubahan jadwal penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan tanpa disertai alasan yang jelas berdasarkan pengaturan-pengaturan serta literatur-literatur terkait.

---

<sup>13</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum (edisi revisi)*, Jakarta: Prenada Media Group, hlm 46.

### 1.6.2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan ialah pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji serta memahami hierarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.<sup>14</sup> Pendekatan Perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legilasi dan regulasi.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini penelitian ini, perundang-undangan yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan penelitian mengenai perlindungan hukum bagi penumpang terhadap adanya tindakan perubahan jadwal penerbangan yang dilakukan secara sepihak oleh maskapai penerbangan.

### 1.6.3. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penyusunan penelitian mengenai perlindungan hukum bagi penumpang terhadap perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan antara lain:

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Adapun yang termasuk ke dalam bahan hukum primer dalam penulisan penelitian ini adalah undang-undang yang terkait dengan penyusunan penelitian

---

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Ibid*, hlm. 137.

<sup>15</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 157.

mengenai perlindungan hukum bagi penumpang terhadap adanya perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan ini, meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Konsumen Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

## 2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi seperti buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar mengenai putusan pengadilan.

### 1.6.4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam pengumpulan bahan hukum pada penelitian ini, penulis menggunakan metode studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan primer dan sekunder yang berkaitan dengan isu hukum serta rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Selain itu, penulis juga mempelajari dan mengutip bahan hukum dari sumber-sumber yang berupa peraturan perundang-undangan serta literatur yang terkait dengan penelitian

mengenai perlindungan hukum bagi penumpang terhadap adanya perubahan jadwal penerbangan secara sepihak yang dilakukan oleh maskapai penerbangan.

#### **1.6.5. Analisis Bahan Hukum**

Analisis bahan hukum bertujuan untuk memecahkan isu hukum yang timbul. Dalam penelitian ini digunakan analisis bahan hukum secara preskriptif, yakni dengan merumuskan dan menafsirkan kasus dan dikaitkan dengan bahan hukum yang telah diperoleh.<sup>16</sup> Kemudian dipilah-pilah, diolah, disistemisasi, dianalisis serta ditafsirkan sesuai dengan logika dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memperoleh jawaban atas isu hukum atau rumusan masalah yang telah diajukan, dalam hal ini tentang perlindungan hukum bagi penumpang terhadap perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan.

---

<sup>16</sup> Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Ahmad, *Loc.cit*, hlm. 184.