

Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan

Dedy Fahrizal¹, Darwis Anatami², Siti Nurkhotijah³

Universitas Batam, Riau^{1,2,3}

fahrizal91dedy@yahoo.com¹, darwisanatami@univbatam.ac.id², sitinurkhotijah@univbatam.ac.id³



Riwayat Artikel

Diterima pada 20 Oktober 2022

Revisi 1 pada 07 November 2022

Revisi 2 pada 15 November 2022

Revisi 3 pada 21 November 2022

Disetujui pada 05 Desember 2022

Abstract

Law Number 1 of 2009 concerning Aviation and Regulation of the Minister of Transportation Number 89 of 2015 concerning Handling of Flight Delays (Delay Management) in Scheduled Commercial Air Transport Business Entities in Indonesia which specifically regulates flight delays. However, sometimes flight officers sometimes do not provide compensation or compensation for the delay (delay) to passengers in accordance with applicable rules as a form of legal protection.

Purpose: The purpose of writing this journal is to find out the legal arrangements for the responsibility of business actors to consumers due to flight delays, implementation, obstacle factors and efforts to implement business actors' responsibilities to consumers due to flight delays.

Methodology: The research that is used in writing this thesis is normative juridical research.

Results: The results of the study show that the legal arrangements for the responsibility of business actors to consumers due to flight delays are regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 1 of 2009 concerning Aviation along with the Regulation of the Minister of Transportation Number 89 of 2015 concerning Handling of Flight Delays. (Delay Management) in Scheduled Commercial Air Transport Business Entities in Indonesia. The implementation of the responsibility of business actors to consumers due to flight delays does not run optimally, where there are still some weaknesses in the elements of the legal structure, legal substance and legal culture, the constraint factors faced are the legal structure factors related to the non-optimal performance of institutions authorized to fulfill aviation consumer rights, legal substance factors that do not stipulate strict sanctions for aviation business entities that do not pay compensation due to delays, and legal cultural factors the consumer's own level of legal awareness is low on the rights that can be obtained in the event of flight delays. . Efforts to overcome these obstacles are legal remedies by optimizing the performance of related institutions, legal remedies that can be taken by airplane passengers, and legal efforts for airplane passengers through the Non-Governmental Consumer Protection Agency (LPKSM).

Keywords: *Juridical Analysis, Responsibility, Consumer Rights*

How To Cite : Fahrizal, D., Anatami, D., Nurkhotijah, S. (2022). Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 2(1), 15-27.

1. Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman, pengangkutan udara menjadi salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang

terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, air, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan. Pengangkutan udara dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan nama membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya (Subekti, 2015).

Perjanjian pengangkutan juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun menggunakan alat angkutan (Purba, 2006). Di dalam perjanjian pengangkutan udara terdapat subjek dan objek perjanjian. Objek hukum pengangkutan udara merupakan segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum sedangkan subjek hukum pengangkutan udara yaitu:

- a. Para pihak yang secara langsung terikat dalam perjanjian untuk memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan. Para pihak tersebut ialah pengangkut, penumpang, pengirim barang, dan adakalanya penerima dimasukkan;
- b. Para pihak yang secara tidak langsung terikat dengan perjanjian pengangkutan dikarenakan bukan termasuk dalam perjanjian pengangkutan melainkan bertindak untuk atas nama, kepentingan pihak lain atau karena suatu alasan salah satu pihak tersebut.

Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yang secara khusus mengatur tentang keterlambatan penerbangan. Aturan lainnya berkaitan dengan perlindungan konsumen selaku penumpang perusahaan penerbangan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Selanjutnya pada Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa 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 yang tidak untuk diperdagangkan.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa para pengguna jasa pengangkut udara dapat dikategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerbangan udara sehingga hak-hak konsumen tersebut perlu diberikan suatu perlindungan hukum. Di samping itu dokumen angkutan seperti tiket penumpang, tiket bagasi dan surat muatan udara bukan merupakan suatu perjanjian angkutan udara, tetapi hanya merupakan suatu bukti adanya perjanjian angkutan udara antara konsumen dengan pelaku usaha (Undang-Undang No 1 Tahun 2009). Tiket penerbangan yang telah dipegang oleh konsumen sebagai bukti telah melaksanakan kewajibannya yaitu membayar sejumlah uang sesuai yang telah diperjanjikan. Oleh karena itu, konsumen wajib juga diikuti haknya karena hak dan kewajiban harus seimbang. Dimana jika kewajiban telah dilaksanakan, maka orang tersebut dan mengambil haknya. Dalam pelaku usaha jasa penerbangan yang telah mengadakan perjanjian dengan konsumen telah berjanji sesuai dengan tercantum dalam tiket penerbangan. Tiket tersebut bukan hanya sebagai bukti pembayaran saja, melainkan juga mengandung beberapa pasal dalam perjanjian yang secara tidak langsung telah dibuat antara pelaku usaha jasa penerbangan dengan konsumen (Sinilele, 2016).

Pasal 9 Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia menyebutkan bahwa:

1. Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:
 - a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan.
 - b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*).
 - c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*).
 - d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meaty*).
 - e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah).
 - f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*), dan
 - g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).
2. Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat General Manager, Station Manager, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Perlindungan bagi konsumen berlaku siapa saja yang bertindak sebagai konsumen, seperti yang telah dimaksud dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen perlu dilindungi hak-haknya dikarenakan sering terjadi dalam kasus, konsumen merupakan pihak yang lemah sehingga perlu dilindungi haknya agar tidak terjadi kesewenang-wenangan dalam melakukan transaksi apapun dan juga konsumen merasa aman dan setara kedudukannya di mata hukum. Dengan ketentuan tersebut diharapkan konsumen memiliki benteng pengamanan sebagai pelindung dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha (Miru & Yodo, 2011).

Dalam permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini, terkait penundaan (*delay*) yang dilakukan oleh maskapai penerbangan, konsumen merasa dirugikan dan tidak terpenuhi haknya yang disebabkan oleh penundaan tersebut. Seperti penundaan (*delay*) yang terjadi pada tgl 22 Mei 2022, untuk penerbangan dengan tujuan Batam-Surabaya Pesawat JT972 dengan jadwal keberangkatan jam 14:20 (jadwal bording jam 13:40) penundaan (*delay*) selama 120 menit. Menurut petugas bandara, banyak penumpang terutama dikalangan pebisnis yang mengeluhkan terjadinya penundaan (*delay*) penerbangan tersebut. Bagi mereka ketepatan waktu merupakan hal yang sangat berharga dalam berbisnis. Penundaan (*delay*) penerbangan dapat mengakibatkan kerugian bagi bisnis mereka. Namun terkadang petugas penerbangan terkadang tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap penundaan (*delay*) tersebut kepada penumpang sesuai dengan aturan yang berlaku sebagai bentuk perlindungan hokum (Dahwir, 2022). Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti dan menuliskan hasilnya dalam jurnal dengan judul “Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan (Studi Penelitian di Bandara Internasional Hang Nadim Batam)”. Dari permasalahan dan judul yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan?
2. Bagaimana implementasi, faktor kendala dan upaya pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan?

2. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum kepustakaan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan (Diantha & SH, 2016). Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan bahan-bahan berupa: “teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan hukum yang berhubungan dengan pokok bahasan”. Dalam penelitian ini, ruang lingkupnya dengan cara menarik asas hukum, dimana dilakukan terhadap hukum positif tertulis maupun tidak tertulis (Soekanto & Mamudji, 2013). Penelitian ini juga menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan memanfaatkan data lapangan (*field research*) (Zainuddin, 2014). Melalui serangkaian wawancara yang dilakukan dengan responden dan informan yang kompeten. Dalam kerangka pembentukan teori hukum, norma-norma hukum (*law in books*), pelaksanaan norma-norma hukum (perilaku hukum, termasuk yang memenuhi dan menyimpang (*law in actions*), struktur sosial serta gejala-gejala sosial-budaya lainnya secara lengkap diobservasi (Sitorus & Minim, 2005).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Hukum Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan

Pembahasan mengenai pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan, perlu dianalisis dengan menggunakan teori hukum positif yang dikemukakan oleh John Austin yaitu (1790-1859), dengan *analitical legal positivism*. Jhon Austin yang dikenal sebagai *the founding father of legal positivism*, bertolak dari kenyataan bahwa terdapat suatu kekuasaan yang memberikan perintah, dan ada pada umumnya orang mentaati perintah-perintah pemerintah. Tidak penting mengapa orang mentaati perintah-perintah pemerintah tersebut. Ada yang karena merasa berwajib memperhatikan kepentingan umum, ada yang karena takut akan kekacauan, ada yang karena merasa terpaksa, sama saja. Kalau tidak mentaati akan dijatuhkan sanksi. Menurut Austin; untuk disebut hukum diperlukan adanya unsur; seorang penguasa (*Sovereignty*), ada suatu perintah (*command*), ada kewajiban untuk menaati (*duty*), ada sanksi bagi mereka yang tidak mentaati (*sanction*) (Huijbers, 2019). Terkait dengan pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan dapat diketahui Pemerintah Indonesia yang memenuhi unsur penguasa (*Sovereignty*) mengeluarkan peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan kegiatan pengangkutan udara niaga sebagaimana dikemukakan pada poin tinjauan teroris, terdapat beberapa substansi atau materi hukum yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen atau penumpang (Aisyah, Azharuddin, Rizal, & Zulkifli, 2022).

Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara, serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara. Adapun diantaranya bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan atau *flight delayed* pada masakapai penerbangan telah diatur dalam dalam Ordonansi Pengangkutan udara “*Luchtvervoer Ordonantie*” (Staatblad 1939 Nomor 100), Undang-Undang Nomor 83 Tahun 1958 Tentang Penerbangan sebagaimana yang telah di ubah oleh Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Pengangkutan Udara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Terakhir Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (UU Penerbangan).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Terakhir Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan sebagai perwujudan perintah (*command*) untuk melindungi konsumen akibat keterlambatan penerbangan. Perintah untuk melindungi hak-hak konsumen akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana yang dimaksud, telah disebutkan pada Pasal 100 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan ketentuan tentang tanggung jawab pengangkut hanya bersifat pokok atau umum maka diperlukan aturan-aturan yang lebih jelas dan terinci, dengan

demikian diperlukan pengaturan yang bersifat operasional atau secara lebih teknis mengenai bentuk perlindungan, dan pelayanan terhadap Penumpang atau Konsumen dalam hal Keterlambatan Penerbangan. Peraturan Pelaksananya dalam hal teknis dan operasionalnya mengenai Bentuk Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) pada Maskapai Penerbangan yaitu:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 89/2015;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2015 yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 41/2015;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 68/2013;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 92/2011;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri yang selanjutnya disingkat menjadi Permenhub 38/2015.

Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas pada Pasal 2 Permenhub 89/2015 yaitu terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*) dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) pada angkutan penumpang yang dimaksud Pasal 2 Permenhub 89/2015 di atas, pengangkut (dalam hal ini maskapai penerbangan) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpangnya. Berdasarkan Peraturan dalam hal ruang lingkup keterlambatan penerbangan menyebutkan beberapa kategori keterlambatan dimaksud Pasal 3 tentang diantaranya:

- a. Kategori 1, keterlambatan lebih dari 30 menit sampai dengan 60 menit
- b. Kategori 2, keterlambatan lebih dari 61 menit sampai dengan 120 menit
- c. Kategori 3, keterlambatan lebih dari 121 menit sampai dengan 180 menit
- d. Kategori 4, keterlambatan lebih dari 181 menit sampai dengan 240 menit
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit dan
- f. Kategori 6, pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Meski demikian, pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional sebagaimana yang dimaksud faktor cuaca dan teknis operasional dijelaskan dalam penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan juga Pasal 5 ayat (3),(4) dan (5) Permenhub 89/2015. Tiket penerbangan yang telah dipegang oleh konsumen sebagai bukti telah melaksanakan kewajibannya yaitu membayar sejumlah uang sesuai yang telah diperjanjikan. Oleh karena itu, konsumen wajib juga diikuti haknya karena hak dan kewajiban harus seimbang. Dimana jika kewajiban telah dilaksanakan, maka orang tersebut dan mengambil haknya. Dalam pelaku usaha jasa penerbangan yang telah mengadakan perjanjian dengan konsumen telah berjanji sesuai dengan tercantum dalam tiket penerbangan. Tiket tersebut bukan hanya sebagai bukti pembayaran saja, melainkan juga mengandung beberapa pasal dalam perjanjian yang secara tidak langsung telah dibuat antara pelaku usaha jasa penerbangan dengan konsumen (Sinilele, 2016).

Perlindungan bagi konsumen berlaku siapa saja yang bertindak sebagai konsumen, seperti yang telah dimaksud dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen perlu dilindungi hak-haknya dikarenakan sering terjadi dalam kasus, konsumen merupakan pihak yang lemah sehingga perlu dilindungi haknya agar tidak terjadi kesewenang-wenangan dalam melakukan transaksi apapun dan juga konsumen merasa aman dan setara kedudukannya di mata hukum. Dengan ketentuan tersebut diharapkan konsumen memiliki benteng pengamanan sebagai pelindung dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha (Miru & Yodo, 2011). Dan terhadap perintah tersebut juga diatur mengenai kewajiban untuk mentaati (*duty*) bagi pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan. Terhadap kewajiban untuk mentaati perintah tersebut juga dipertegas dengan pengaturan sanksi (*sanction*) bagi yang melanggarnya. Terkait dengan kewajiban untuk mentaati (*duty*) dan pengaturan sanksi (*sanction*) disebutkan pada pada Pasal 9 Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia menyebutkan bahwa:

Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:

- a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meaty*);
- e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan. 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat General Manager, Station Manager, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal. Dari pembahasan inti penelitian ini, persoalan hukum yang timbul dalam hal ini adalah pelaku usaha penerbangan telah diwajibkan membayar ganti kerugian yang dialami oleh konsumen akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan beserta segala peraturan pelaksanaannya.

Pengaturan sanksi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan beserta segala peraturan pelaksanaannya sejalan dengan John Austin yang merupakan salah satu pelopor pemikiran positivisme hukum dengan teori pemahamannya bahwa hukum adalah perintah. Menurut Austin hukum di dalamnya mengandung suatu perintah, sanksi dan kedaulatan. Menurut Austin dalam perintah tersebut terkandung tiga unsur yaitu, pertama: bahwa suatu pihak menghendaki bahwa orang lain melakukan kehendaknya, kedua: pihak yang diperintah akan mengalami penderitaan jika perintah itu tidak ditaati, ketiga: bahwa perintah tersebut adalah pembedaan kewajiban terhadap yang diperintah, dan yang ke empat: menderitakan pihak yang tidak taat hanya dapat terlaksana jika yang memberikan perintah adalah pihak yang berdaulat.

3.2 Implementasi, Faktor Kendala dan Upaya Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan

Dalam menganalisis mengenai implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan diperlukan pisau analisis yang tepat untuk mengurai dan menemukan jawaban atas implementasi perlindungan hukum yang dimaksud. Pembahasan mengenai bagaimana implementasi atau pelaksanaan suatu peraturan perundang-undangan bagi masyarakat dapat diuraikan atau dianalisis menggunakan teori sistem hukum yang disebutkan oleh Lawrence M. Friedman (Friedman, 1975). Menurut Friedman (1975), bahwa dalam sistem hukum harus meliputi substansi, struktur, dan budaya hukum. Friedman di dalam hukum Amerika Serikat tersusun dari yang pertama adalah struktur hukum kemudian diikuti dengan substansi dan budaya hukum. Terkhusus kaitannya dengan objek penelitian ini mengenai implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan, dalam hal struktur hukum secara umum terdapat 3 lembaga yang memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu:

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Berdasarkan Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. BPKN dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen, dan memiliki fungsi dalam memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Menurut Pasal 1 ayat (9) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan sebuah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pengakuan pemerintah terhadap LPKSM bukanlah tanpa syarat, artinya lembaga tersebut harus terdaftar di pemerintah kabupaten/kota dan bergerak di bidang perlindungan konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan, dan bukan perizinan.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni sebuah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Secara umum implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan ketiga lembaga tersebut memiliki kewenangan untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen, bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, dan melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Namun secara khusus sebagai badan usaha atau badan hukum, maskapai penerbangan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila melakukan kesalahan. Ada beberapa jenis tanggung jawab dalam arti (*responsibility*) atau juga disebut tanggung jawab moral dan tanggung jawab dalam arti (*liability*) atau juga disebut tanggung jawab secara yuridis. Menurut Djokosantoso Moeljono mengatakan bahwa *Responsibility (the state of fact being responsibility)* yang memiliki arti “*the state of being answerable foran obligation, and includes judgment, skill, ability, and capacity*” Hal yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan (Azheri, 2010).

Pokok dalam suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah kepentingan konsumen karena konsumenlah yang menjadi inti dari seluruh kegiatan angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasana angkutan udara yang begitu besar. Pentingnya peran konsumen pasti akan lebih dirasakan oleh penyedia jasa angkutan

udara jika telah mempunyai saingan dalam industri angkutan udara dimana bagi para konsumen tersedia pilihan antara beberapa perusahaan penyedia jasa angkutan udara yang sama baiknya, baik dari segi peralatan maupun pelayanan. Selanjutnya terkait dengan substansi hukum dalam teori sistem hukum, suatu sistem perlindungan hukum bagi penumpang maskapai penerbangan adalah terdiri dari peraturan Perundang-Undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek, baik yang langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari penumpang pesawat udara tersebut. Dari sistem perlindungan hukum tersebut dapat dilihat unsur-unsur perlindungan konsumen. Substansi hukum merupakan keseluruhan asas-hukum, norma hukum dan aturan hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, termasuk putusan pengadilan dalam hal substansi hukum pidana di Indonesia, maka terkait objek penelitian ini seperti yang sudah dibahas pada bagian pertama bab ini, yang menjadi substansi hukum dalam penelitian ini.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan sebagai, “Terjadinya perbedaan waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”. Jenis-jenis keterlambatan jadwal penerbangan kemudian diperjelas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Selain adanya pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menentukan tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Pengaturan tentang penyelesaian sengketa dapat ditafsirkan sebagai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang. Adanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga pelaku usaha itu sendiri, bahkan juga bagi pemerintah (Supriyono, Sholichah, & Irawan, 2022). Setiap pihak hendaknya memiliki kesempatan yang sama karena hal itu merupakan perwujudan keadilan masyarakat (*social justice*). Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen tersebut, maka usaha itu memerlukan perhatian dan keterlibatan banyak pihak, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dengan demikian perlindungan hukum bagi setiap pihak yang memiliki kepentingan akan dapat dilindungi secara jelas dan adil karena telah diatur di dalam peraturan Perundang-Undangan yang harus ditaati.

Selanjutnya unsur kultur hukum atau budaya hukum dalam implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan dapat diketahui kesadaran hukum masyarakat di Indonesia pada umumnya masih rendah. Untuk menjadi pengetahuan umum, untuk merubah perilaku hukum masyarakat di Indonesia akan sulit dilakukan apalagi tidak disertai pengaturan sanksi yang tegas dan pemberian tindakan hukum yang konkrit. Menurut hasil penelitian ini, para konsumen penerbangan masih banyak yang tidak mengetahui adanya hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha penerbangan jika terjadi keterlambatan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan kemudian diperjelas lagi dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Friedman mengibaratkan sistem hukum itu seperti pabrik, dimana “struktur hukum” adalah mesin, “substansi hukum” adalah apa yang dihasilkan atau dikerjakan oleh mesin itu dan “kultur hukum” adalah apa saja atau siapa saja yang memutuskan untuk menghidupkan dan mematikan mesin itu serta memutuskan bagaimana mesin itu digunakan. Dalam sebuah sistem hukum, aspek penegakan hukum (*law enforcement*) merupakan pusat “aktifitas” dalam kehidupan ber hukum. Perlindungan Hukum dalam arti luas memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak

yang diberikan oleh hukum. Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh Negara untuk menjamin hak-hak warganya terpenuhi dengan baik.

Terkait dengan pembahasan implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan maka dalam hal ini, dapat dianalisis melalui teori sistem hukum dan ditemukan hasil penelitian yang menunjukkan implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan tidak berjalan optimal yang disebabkan oleh budaya hukum masyarakat sebagai konsumen masih rendah dan juga budaya hukum pelaku usaha penerbangan yang belum mampu memenuhi apa yang menjadi harapan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan. Berikut beberapa faktor kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan yaitu:

a. Faktor struktur hukum

Faktor yang menjadi penyebab utama tidak berjalannya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan yaitu faktor struktur hukum. Faktor ini berkaitan dengan lembaga yang bertugas secara khusus memberikan perlindungan hak-hak konsumen yang merasa dirugikan akibat keterlambatan penerbangan. Terdapat 3 lembaga yang secara umum memiliki kewenangan di bidang perlindungan konsumen yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, terdapat juga lembaga yang secara khusus menangani perlindungan konsumen penerbangan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Namun semua lembaga tersebut tidak berfungsi secara optimal untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sehingga hak-hak konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan tidak terpenuhi dengan baik.

b. Faktor substansi hukum

Faktor yang menjadi penyebab tidak berjalannya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan selanjutnya yaitu faktor substansi hukum yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen penerbangan akibat keterlambatan. Dalam hal ini pengaturan hukum terkait hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan kemudian diperjelas lagi dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Namun dalam pengaturan tersebut tidak ditegaskan sanksi bagi pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajiban untuk melakukan ganti rugi kepada konsumen akibat keterlambatan tersebut. Kerugian konsumen tidak hanya bersifat material tetapi juga bersifat immateril seperti waktu dan tenaga yang dihabiskan karena adanya keterlambatan penerbangan.

c. Faktor budaya hukum

Faktor yang menjadi penyebab selanjutnya tidak berjalannya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan selanjutnya yaitu faktor kultur atau budaya hukum yang berkaitan dengan tingkat kesadaran hukum masyarakat khususnya yang berkaitan dengan hak-hak konsumen akibat keterlambatan penerbangan. Rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen tersebut akibat kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang. Selain itu, petugas bandara juga tidak menjelaskan secara detail terkait dengan hak-hak konsumen penerbangan khususnya terkait dengan hak-hak yang harus dipenuhi oleh badan usaha penerbangan jika terjadi keterlambatan. Untuk selanjutnya akan diuraikan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi

beberapa faktor kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan yaitu:

1. Upaya hukum dengan mengoptimalkan kinerja lembaga terkait

Badan usaha pengangkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak pada setiap penumpang sesuai dengan kesepakatan pelayanan yang disepakati, perjanjian pengangkutan yang dimaksud dapat dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan. Dokumen-dokumen tersebutlah yang akan menjadi bukti pertanggung jawaban pihak maskapai kepada penumpang jika sewaktu-waktu terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang pesawat udara yang diakibatkan oleh kelalaian pihak maskapai.

Keterlambatan yang terjadi dalam pengangkutan udara apabila disebabkan karena kesalahan pengangkut, pihak maskapai penerbangan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang. Pelayanan yang layak dalam ketentuan ini adalah pelayanan dalam batas kelayakan sesuai dengan kemampuan pengangkut kepada penumpang selama menunggu keberangkatan, antara lain berupa penyediaan tempat dan konsumsi secara layak atau mengupayakan mengalihkan pengangkutan ke pengangkutan udara niaga lainnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Maskapai penerbangan terlambat dalam memberangkatkan penumpangnya atau dengan kata lain tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan sebagaimana yang tertera dalam tiket pesawat, maka dapat dikatakan bahwa pihak maskapai penerbangan telah lalai dalam memenuhi isi perjanjian pengangkutan udara. Dengan demikian akibat hukum atas kelalaian pihak maskapai tersebut berlaku ketentuan yang diterapkan dalam Buku III KUH Perdata pada Pasal 1234 yang menyatakan sebagai berikut “Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, berubah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”. Jadi pengangkutan itu termasuk perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata Buku III yang berarti hukum pengangkutan itu sendiri merupakan dari hukum perdata.

Secara Konstitusional sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan peraturan pelaksanaannya, keterlambatan wajib diberikan ganti kerugian sejauh keterlambatan tersebut memang disebabkan oleh kesalahan dari pengangkut tapi pengangkut juga dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor hal-hal yang diluar kekuasaan manusia (*force majeure*). Ganti kerugian adalah suatu kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, ketika terjadi suatu keterlambatan angkutan udara. Jumlah ganti kerugian atas keterlambatan penerbangan lebih dari 4 jam dihitung sejak waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi keberangkatan atau kedatangan sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang atau diberikan ganti rugi sebesar Rp. 150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) bilamana pihak maskapai penerbangan menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan akhir penumpang dan pihak maskapai menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan pengangkutan lain sampai ketempat tujuan bilamana tidak ada moda pengangkutan lain selain angkutan udara. Terkait dalam hal penerbangan dialihkan kepada penerbangan lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihannya dari tiket yang dibeli oleh penumpang.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang pesawat

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar

pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan di atas maka dapat dikemukakan bahwa penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha dapat melakukan gugatan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau jalur luar pengadilan.

Dikaitkan dengan penumpang pesawat udara sebagai konsumen transportasi udara niaga, maka pasal tersebut juga dapat diberlakukan yaitu bahwa penumpang yang dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan penerbangan tersebut. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Mengenai penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

3. Upaya hukum penumpang pesawat udara melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa atau bermasalah dalam hal ini penumpang pesawat udara dengan pihak maskapai penerbangan bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator, dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan yang mengakui keberadaan LPKSM dapat ditemukan pada Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bagi penumpang pesawat udara yang mengalami kerugian dalam mengguakan jasa transportasi udara dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga perlindungan swadaya masyarakat, ditempat sesuai dengan domisili penumpang yang bersangkutan. Salah satu organisasi yang bergerak dibidang pemberdayaan konsumen, yang merupakan bentuk dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang aktif memberikan advokasi bagi para konsumen. Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang ingin melakukan gugatan terhadap pihak maskapai penerbangan melalui jalur pengadilan maka penumpang yang bersangkutan harus memenuhi ketentuan dan prosedur ber perkara di pengadilan. Adapun langkah-langkah yang harus disiapkan antara lain:

- Menyusun gugatan
- Mempersiapkan alat bukti atau dokumen yang berhubungan dengan pengangkutan udara, semisal tiket pesawat udara
- Membuat rincian kerugiannya yang dialami
- Menyusun kronologis atau proses dari mulai pembelian tiket, check in, boarding pass, dan proses menunggu di bandar udara pemberangkatan hingga diberangkatkan dan tiba di bandar udara tujuan.

Sedangkan dasar hukum yang dapat digunakan antara lain: Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu tentang perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan. Upaya-upaya seperti itulah yang dapat dilakukan penumpang pesawat udara sebagai konsumen pengguna jasa penerbangan untuk dapat menuntut hak-hak mereka kepada pihak maskapai penerbangan sebagai tanggung jawab atas terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan yang merugikan penumpang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan yaitu diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan beserta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
2. Implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat keterlambatan penerbangan tidak berjalan optimal, dimana masih terdapat beberapa kelemahan pada unsur struktur hukum, substansi hukum dan budaya hukum, faktor kendala yang dihadapi yaitu faktor struktur hukum yang berkaitan dengan tidak optimalnya kinerja lembaga-lembaga yang berwenang memenuhi hak-hak konsumen penerbangan, faktor substansi hukum yang tidak mengatur sanksi yang tegas bagi badan usaha penerbangan yang tidak membayar ganti rugi akibat keterlambatan, dan faktor budaya hukum tingkat kesadaran hukum konsumen itu sendiri yang rendah terhadap hak-hak yang bisa didapat jika terjadi keterlambatan penerbangan. Upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu upaya hukum dengan mengoptimalkan kinerja lembaga terkait, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang pesawat, dan upaya hukum penumpang pesawat udara melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Daftar Pustaka

- Aisyah, A., Azharuddin, A., Rizal, S., & Zulkifli, S. (2022). Studi Perbandingan Alat Bukti Saksi dalam KUHAP dan KUHAP Islam. *Kajian Ilmiah Hukum dan Kenegaraan*, 1(1), 1-11.
- Azheri, B. (2010). Disertasi: Tanggung jawab Social Perusahaan (Corporate Social Responsibility) dalam kegiatan pertambangan di Sumatera Barat. *Malang: Progam Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*.
- Dahwir, A. (2022). Urgensi Rekonstruksi Strafsoort dalam Hukum Pidana Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 1(2), 87-100.
- Diantha, I. M. P., & SH, M. (2016). *Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum*: Prenada Media.
- Friedman, L. M. (1975). *The legal system: A social science perspective*: Russell Sage Foundation.
- Huijbers, T. (2019). *Filsafat Hukum Kanisius*.
- Miru, A., & Yodo, S. (2011). *Hukum perlindungan konsumen*.
- Purba, H. (2006). *Suatu Pedoman Memahami Ilmu Hukum*. Cahaya Ilmu, Medan.
- Sinilele, A. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, 5(2), 191-212.
- Sitorus, O., & Minim, D. (2005). *Membangun Teori Hukum Indonesia*. Mitra Kebijakan Tanah Indonesia, Yogyakarta.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*. Radja Grafindo Persada.
- Subekti, S. (2015). *Hukum Perjanjian*.

- Supriyono, S., Sholichah, V., & Irawan, A. D. (2022). Urgensi Pemenuhan Hak-Hak Konstitusional Warga Negara Era Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 1(2), 55-66.
- Zainuddin, A. (2014). Metode penelitian hukum, cet. *Jakarta: Sinar Grafika*.