

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TINJAUAN HUKUM ATAS PELAYANAN PENGANGKUTAN  
UDARA DITINJAU BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**JURNAL ILMIAH**



**OLEH :**

**GUFRAN RAMADHAN**  
**NIM. D1A118090**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Pertama,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sudiarto', is written over the printed name of the supervisor.

**Prof. Dr. H. Sudiarto, SH., M.Hum.**

**NIP : 19790521200604100**

## ABSTRAK

### “TINJAUAN HUKUM ATAS PELAYANAN PENGANGKUTAN UDARA DITINJAU BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

**Gufran Ramadhan, D1A118090**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk hukum atas pelayanan pengangkutan udara ditinjau berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen atas pelayanan pengangkutan udara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Normatif, dengan metode pendekatan perundang-undangan, konseptual, Dalam penelitian ini penyusun mengkaji pelayanan pengangkutan udara dengan Undang-Undang perlindungan konsumen, serta upaya penyelesaian sengketa konsumen. Hasil penelitian terdapat 4 pelayanan yaitu Klausula Baku, Penetapan Tarif, Bagasi Tercatat, Keterlambatan penerbangan (*flight delay*). 1. Klausula baku dalam ayat (10) Pasal 1 UUPK yaitu setiap atau ketentuan dan persyaratan yang dibuat dan ditetapkan secara sepihak oleh kontaktor di muka dalam suatu dokumen atau kontrak. 2. Kasusnya penerbangan bertarif rendah masih sering mengabaikan hak konsumen atas keselamatan, keamanan, pelayanan, dan kenyamanan. 3. bagasi tercatat, Berarti dari titik keberangkatan pada waktu yang sama, sehingga jika ada perbedaan waktu antara penumpang dan barang bawaan yang dimuat di dalam pesawat, bagasi rusak dan bagasi hilang harus diartikan sebagai kesalahan pihak maskapai. 4. Adanya Keterlambatan penerbangan Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara. Pembatalan penerbangan. Serta upaya yang ditempuh oleh konsumen atas kelalaian Pelayanan Pengangkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yaitu membatalkan klausula baku sehingga maskapai berkewajiban bertanggung jawab atas kerugian konsumen dan menjatuhkan sanksi kepada maskapai, menetapkan tarif standar yang cukup untuk membiayai kegiatan operasional penerbangan dan pelayanan konsumen, maskapai melakukan ganti rugi dengan nilai yang sama dengan barang atau bertanggung jawab penuh atas pengembalian barang penumpang dengan aman dan lengkap.

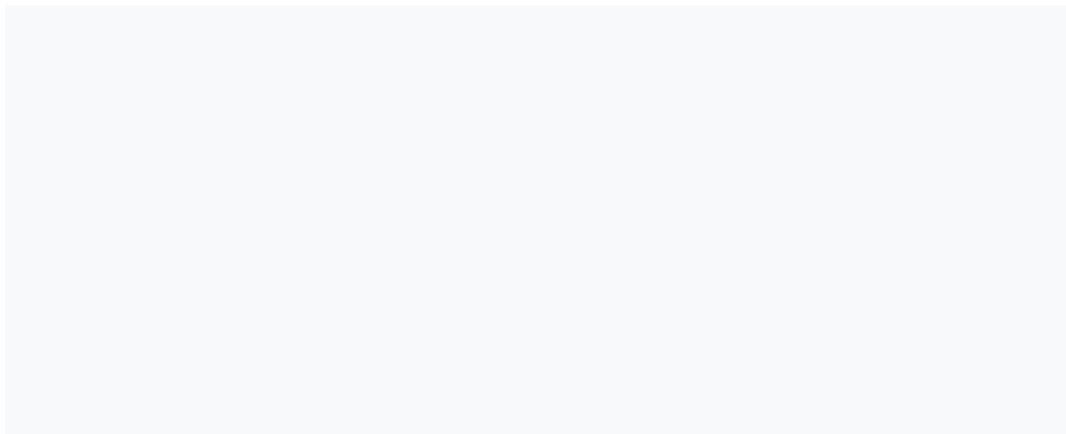
**Kata Kunci : Pengangkutan Udara, Perlindungan Konsumen**

**LEGAL REVIEW OF AIR TRANSPORTATION SERVICES IN TERMS OF  
LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION**

**ABSTRACT**

*This study aims to find out the legal form of air transportation services reviewed based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and what efforts can be taken by consumers of air transportation services. This research uses Normative research methods with a statutory and conceptual approach. In this research, the author examines air transportation services and consumer dispute resolution efforts under consumer protection laws. The results of the research showed that there are four services: standard clauses, tariff determination, checked baggage, and flight delay. 1. Standard clauses in paragraph (10) of Article 1 of the UUPK state that any provisions and requirements made and determined unilaterally by the contactor contained in a document or contract. 2. Low-cost airline cases still often ignore consumer rights to safety, security, service, and convenience. 3. Checked baggage, which means the departure time is at the same time, so if there is a difference in time between passengers and baggage loaded on the plane, damaged baggage and lost baggage must be interpreted as the fault of the airline. 4. The flight delays that result in passengers not being transported due to aircraft capacity and flight cancellations, as well as efforts that can be taken by consumers for negligence of Air Transportation Services Based on Consumer Protection Law Number 8 of 1999, which is invalidating the standard clause so that the airline is obliged to be responsible for consumer losses and imposing sanctions on the airline, setting standard rates sufficient to finance flight operations and consumer services, as well as providing compensation equal to the value of the goods or becoming fully responsible for returning passenger goods safely and intact.*

**Keywords: Air Transportation, Consumer Protection.**



## I. PENDAHULUAN

Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang handal, serta memerlukan jaminan keamanan dan keselamatan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis. Di Indonesia, perkembangan jumlah perusahaan maskapai penerbangan dalam memenuhi mobilitas masyarakat cukup pesat, setelah banyak maskapai penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antar maskapai penerbangan dalam memberikan penawaran terbaik kepada konsumennya<sup>1</sup>.

Penerbangan adalah satu-satunya modal transportasi yang efisien yaitu lebih cepat, sehingga mengurangi waktu tempuh. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pembentukan maskapai penerbangan di Indonesia membuka peluang bagi pengusaha untuk memulai penerbangan. Angkutan Kualitas pelayanan yang baik perusahaan memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>2</sup>

Tujuan diselenggarakannya penerbangan berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah untuk memperlancar arus perpindahan orang dan atau barang melalui udara dengan

---

<sup>1</sup>Nia Made Trisna Dewi, *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan* , Universitas Dwijendra, (2021 ), Hlm 123

<sup>2</sup> Nabila Pramasita Kurniawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Juanda Surabaya*, Politeknik Penerbangan Surabaya (2020), Hlm 2.

mengutamakan keselamatan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Adanya sistem pengangkutan udara memberikan dampak yang positif bagi masyarakat diantaranya adalah efisiensi waktu dan tenaga, namun transportasi udara juga memiliki beberapa kekurangan. Masyarakat mengeluhkan tentang keterlambatan jadwal penerbangan sementara waktu, padahal ketepatan waktu dalam proses *check-in* merupakan salah satu nilai keberhasilan bagi maskapai dalam melayani penumpang yaitu waktu menunggu dalam antrian tidak boleh lebih dari 20 menit dan untuk proses pelayanan *check-in* paling lama 2 menit 30 detik karena jika yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan maka waktu proses *check-in* akan memakan lebih waktu lebih lama. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri No. 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri.<sup>3</sup>

Beberapa kasus keterlambatan penerbangan dan ketidaknyamanan dalam proses melayani penumpang disuatu penerbangan mulai dari proses reservasi, pemesanan tempat atau penumpang terlambat tiba di tempat tujuan terjadi karena berbagai alasan. Menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang berisi: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut oleh faktor cuaca dan teknis operasional”.

Semua maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk melindungi penumpang mereka di bawah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8

---

<sup>3</sup> Jurnal, *Analisis Pelayanan Counter Check-in Citilink Indonesia Dengan Menggunakan Metode Antrian Di Era Pandemi Covid-19* (2022)

Tahun 1999 Oleh karena itu, maskapai penerbangan harus tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang yang secara khusus diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan, kepada konsumen yang menggunakan jasa angkutan udara<sup>4</sup>.

Perlu diketahui, undang-undang memberi setiap orang hak untuk dengan bebas membuat dan melaksanakan kontrak asalkan memenuhi persyaratan yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Para pihak yang membuat kontrak berhak untuk secara bebas menentukan aturan main yang mereka inginkan untuk kontrak (prinsip kebebasan kontrak) yang dapat ditemukan dalam pasal 1338 KUH Perdata. Setiap pihak bebas mengadakan perjanjian dengan syarat isi perjanjian itu tidak bertentangan dengan asas-asas hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum (Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Namun, sayangnya dalam perjanjian baku tiket penerbangan ini telah ditentukan syarat-syaratnya oleh pihak penerbangan tanpa adanya proses negosiasi dengan pihak calon penumpang. Hal tersebut menimbulkan suatu kekhawatiran bahwa pihak penerbangan yang mencantumkan syarat-syarat perjanjian akan mencantumkan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi merupakan bagian dari perjanjian baku yang memuat tentang pengalihan tanggung jawab kreditur atau pelaku usaha.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Ady Dimas Prasaja Utama, I Gusti Ngaruh Parikesit Widiatedja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang*, Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, Hlm 1

<sup>5</sup> Lailia Syifaatur Rosida, *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pelayanan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret

Kekhawatiran tersebut dalam prakteknya ternyata memang terjadi. PT Indonesia Air Asia dalam Putusan Nomor 1391 K/Pdt/2011 sebagai contoh kasus pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian penerbangan dan pembatalan penerbangan sepihak. Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi berakibat batal demi hukum. Akibatnya dalam putusan tersebut PT Indonesia Air Asia wajib mengganti kerugian materiil sebesar Rp. 806.000,- (delapan ratus enam ribu rupiah) dan kerugian immateriil sebesar Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

Dalam penyelenggaraan pelayanan di bandar udara harus ada keseimbangan antara pertumbuhan pengguna jasa modal transportasi angkutan udara dengan penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di bandar udara, termasuk jasa pelayanan dan informasi bagi masyarakat konsumen pengguna jasa bandara udara<sup>6</sup>.

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen berhak atas: pertama, hak atas kenyamanan, keamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kedua, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Ketiga, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

---

<sup>6</sup> Nur Afni, *Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu*, (2013), Hlm 62

Apabila terdapat pesawat udara yang tidak sesuai dengan kriteria sebagaimana diatur dalam PP No. 3 Tahun 2001, maka penumpang berhak untuk melakukan tuntutan kepada maskapai penerbangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa jasa pengangkutan udara memiliki posisi penting yang sangat berguna bagi mobilitas masyarakat, namun dalam pelaksanaannya juga ditemukan ketidakpuasan konsumen karena beberapa kelalaian yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan udara (maskapai) diantaranya yaitu klausula baku yang sepihak tanpa pemberitahuan kepada konsumen, masalah penetapan tarif mura yang berakibat pada kinerja atau pelayanan, keterlambatan penerbangan (*delay*), dan bagasi tercatat yang hilang atau rusak. Sehingga diperlukan cara penyelesaian masalah atas kelalaian dari perusahaan pengangkutan udara tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk melihat dan mengkaji lebih lanjut tentang pelayanan pengangkutan udara dan cara penyelesaian masalah tersebut yang ditinjau berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam penelitian ini yang berjudul **“Tinjauan Hukum Atas Pelayanan Pengangkutan Udara Ditinjau Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah Hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif merupakan suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh mana suatu



perundang-undangan atau hukum yang berlaku secara efektif dalam masyarakat. Dalam penelitian ini penyusun mengkaji pelayanan pengangkutan udara dengan Undang-Undang perlindungan konsumen, serta upaya penyelesaian sengketa konsumen. 1. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) Pendekatan konseptual ini dilakukan dengan cara mengkaji konsep-konsep, asas-asas hukum, prinsip-prinsip hukum, serta pandangan-pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum. 2. Pendekatan perundang-undangan Pendekatan ini dilakukan dengan cara menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang akan dibahas. Adapun jenis dan sumber bahan hukum yang akan digunakan dalam penelitian sebagai berikut. 1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang merupakan peraturan perundang-undangan dan terdiri dari peraturan perundang undangan. 2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu literatur berupa buku atau karya tulis ilmiah lainnya yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan Non Hukum. 3. Bahan non hukum merupakan data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), indeks normatif dan lainnya

### **III. PEMBAHASAN**

#### **1. Tinjauan Hukum Atas Pelayanan Pengangkutan Udara Ditinjau Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Hukum pengangkutan melalui udara di Indonesia secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Undang-Undang Penerbangan) yang beberapa ketentuannya diubah, dihapus, atau ditetapkan pengaturan baru melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Berdasarkan luas wilayah Indonesia kurang lebih 1.919.440 km<sup>2</sup>, dengan jumlah pulau sebanyak 17.508 buah dan penyebaran penduduk di Indonesia, peranan dan fungsi angkutan di Indonesia mempunyai posisi yang sangat penting dan juga strategis, baik ditinjau dari segi kesatuan dan persatuan nasional, kehidupan sosial budaya, ekonomi, roda pemerintahan maupun pertahanan dan keamanan. Angkutan merupakan satu-satunya alternatif yang cepat, efisien serta ekonomis bagi pengangkutan antar pulau dan antar daerah di Indonesia.

Di samping itu, angkutan juga merupakan sarana penting bagi pengembangan pariwisata, mengingat Indonesia sebagai satu negara yang kaya akan kebudayaan dan keindahan alamnya yang menarik dan iklim tropisnya dapat menarik wisatawan asing sehingga mendatangkan devisa negara sebagai pengganti minyak bumi yang kian merosot. Peranan dan fungsi angkutan yang sangat penting ini, terutama ditinjau dari segi politik dan ekonomi telah menyebabkan perkembangan yang sangat pesat terhadap dunia penerbangan nasional.

## A. Klausula Baku

Komposisi klausula baku dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hanya memiliki dua komposisi yaitu eksonerasi dan klausula yang dilarang, namun dalam penyentuhannya klausula yang dilarang hanya tersentuh sedikit saja, berbeda klausula eksonerasi yang begitu dimungkinkan dapat menyangkut hal-hal lain selama dalam rangka pengalihan tanggung jawab sebagian maupun seluruhnya<sup>7</sup>. Menurut ketentuan Pasal 140 UU Penerbangan: “badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang, barang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan”. Selanjutnya Pasal 1 angka 29 Undang-Undang Penerbangan menjelaskan bahwa: “perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain”.

Dalam ayat (10) Pasal 1 UUPK menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah: “setiap atau ketentuan dan persyaratan yang dibuat dan ditetapkan secara sepihak oleh kontaktor di muka dalam suatu dokumen atau kontrak, ia dimaksudkan bahwa kontraktor menetapkan bahwa kontaktor menetapkan aturan dan kondisi. “mengikat dan mengikat konsumen”. Maskapai bertarif rendah nasional

---

<sup>7</sup> Fajar Nugroho Handayani, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, Tahun 2020. Hlm 52

LA Airlines menghapus layanan bagasi gratis di semua penerbangan domestik dan mulai merencanakan penerapan peraturan baru, yaitu pengenalan biaya bagasi. Awalnya LA Airlines memperkenalkan jatah bagasi gratis 20 kg. Pihak Airlines berpendapat, skema penetapan tarif bagasi secara khusus mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang standar Pelayanan Angkutan Udara Berjadwal Domestik Bagi Penumpang Kelas Ekonomi (selanjutnya disebut Permenhub Nomor 185 Tahun 2015) secara khusus. Dalam Pasal 22 c st. bahwa maskapai penerbangan (layanan standar minimum) seperti LA Airlines dapat membebankan biaya untuk bagasi. Klausul standar tentang penerapan biaya bagasi untuk tiket penerbangan dari LA ditambahkan tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada publik.

Ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, dapat dikatakan terdapat 2 (dua) larangan pencatuman klausula baku sebagai berikut:

1. Klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, dan
2. Klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.

LA mencantumkan klausul standar efektif 8 Januari 2019 bahwa penumpang tunduk pada ketentuan penerbangan maskapai berupa jatah bagasi gratis 20 kg. Apa yang dikatakan dalam keterangan tentang tarif bagasi masih bisa disebut aturan baru, karena aturan baru tersebut berlaku efektif mulai 8 Januari 2019. Selain itu, aturan tarif bagasi tidak pernah ada, karena sebelum aturan tarif bagasi diberlakukan, penumpang mengalokasikan bagasi gratis seberat 20 kg, yang tidak berlaku lagi

setelah 8 Januari 2019. Sejak itu, peraturan bagasi gratis diubah sehubungan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Biaya Bagasi kepada Menteri Jalan. Pasal 22 Nomor 185 Tahun 2015 berbunyi sebagai berikut:

Bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, merupakan ketersediaan bagasi tercatat bagi seluruh kelompok pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Kelompok full service, paling banyak 20 kg tanpa dikenakan biaya
- b. Kelompok medium service, paling banyak 15 kg tanpa dikenakan biaya, dan
- c. No frills, dapat dikenakan biaya<sup>8</sup>.

Sehubungan dengan keadaan tersebut di atas, akibat dari klausula standar yang dibuat oleh LA Airline pada bagian “Catatan Penting” halaman belakang tiket penerbangan LA Airline, khususnya pada huruf h dan k serta dalam hal isi dan bentuk, dibatalkan sesuai dengan 18 ayat (3) UUPK sebagai berikut: “setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.”

## **B. Penetapan Tarif**

Banyaknya maskapai penerbangan Indonesia memicu persaingan untuk menguasai keuntungan dan pangsa pasar, salah satunya menjual tiket murah sehingga terjadi perang harga antar maskapai. Menjual tiket murah adalah hak maskapai, tetapi menjual tiket di bawah

---

<sup>8</sup> Faisal Alfi Nusha, *Tinjauan Yuridis Terhadap Klausul Baku Pada Tiket Pesawat Maskapai La Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Tahun 2020

harga dasar melanggar peraturan harga pemerintah. Menjual tiket di bawah harga minimum menyebabkan persaingan tidak sehat yang membahayakan kepatuhan konsumen. Seluruh kebijakan tarif juga telah memenuhi asas perlindungan konsumen, yaitu asas kepentingan, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan konsumen, dan asas kepastian hukum.

Hal dikeluarkannya peraturan menteri perhubungan Nomor 14 Tahun 2016 tentang mekanisme formulasi perhitungan dan penetapan tarif batas atas dan bawah penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi. Misalnya tarif batas bawah jakarta-semarang adalah Rp 280.000,00. Lion Air menjual tiket promo secara online untuk rute Jakarta-Semarang tanggal 20 maret 2016 pukul 08.00-09.05 WIB senilai Rp 243.000.00 dan Travelokal selaku agen penjualan tiket menjual seharga Rp 242.400.00. Adapun saat yang sama travelokal menjual tiket Lion Air rute jakarta-semarang pukul 13.00-14.05 WIB senilai Rp 242.400.00 dan Sriwijaya rute Jakarta-Semarang pukul 07.10-08.15 WIB senilai Rp 265.000,00 Konsumen yang membeli tiket di bawah tarif marjinal yang lebih rendah tetapi memiliki hak yang sama dengan konsumen angkutan udara lainnya, karena konsumen yang membeli tiket tersebut menandatangani kontrak pengangkutan dengan sektor penerbangan. Kontrak tersebut menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak sehingga para pihak di bidang angkutan udara wajib memenuhi hak-hak

konsumen tersebut<sup>9</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut maka unsur dari perlindungan konsumen adalah ada upaya menjamin kepastian hukum. Menurut E. Suherman, perlindungan hukum bagi penumpang terdiri dari dalam penerbangan unsur keselamatan, keamanan, kenyamanan, pelayanan, dan tarif serta perjanjian<sup>10</sup>.

### C. Bagasi Tercatat

Menurut Pasal 1 Ayat (24) Undang-Undang Angkutan Udara No. 1 Tahun 2009, Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. “Bagasi Tercatat” berarti bagasi penumpang yang diserahkan kepada maskapai penerbangan untuk pengangkutan penumpang di pesawat yang sama. Artinya, penumpang dan “Bagasi Tercatat” diangkut dari titik keberangkatan pada waktu yang sama, sehingga ada waktu perbedaan antara penumpang dan barang bawaan yang dimuat di dalam pesawat, harus diartikan sebagai kesalahan pihak maskapai. Hal yang penting adalah “bagasi tercatat” tersebut diserahkan kepada pengangkut dicatat dalam catatan pengangkut bahwa kontrol dan tanggung jawab atas paket yang dimuat terletak pada pengangkut dan dokumen tertulis diberikan sebagai bukti pengiriman paket yang

---

<sup>9</sup> Glory Rumondang Simanjuntak, *Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999)*, Tahun 2016.

<sup>10</sup> [sukoharjokab.go.id](https://jdih.sukoharjokab.go.id), *Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya*, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/informasi/detail/90>

dimuat<sup>11</sup>. Dalam prakteknya beberapakali terjadi kasus-kasus yang terjadi berkaitan dengan “Bagasi Tercatat” milik penumpang adalah 1) bagasi tercatat tidak ditemukan pada waktu penumpang tiba di bandara tempat tujuan tetapi kemudian ditemukan, contohnya kasus kaesang 2) bagasi tercatat rusak, 3) bagasi tercatat hilang dan tidak ditemukan selamanya.

#### **D. Keterlambatan penerbangan (*flight delay*)**

Pembatalan penerbangan dapat diartikan sebagai penundaan keberangkatan atau penyimpangan penerbangan karena alasan tertentu. Mengenai keterlambatan angkutan udara, Undang-Undang Penerbangan No. 1 angka 30 Tahun 2009 menjelaskan pengertian keterlambatan sebagai “perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan waktu keberangkatan atau kedatangan yang sebenarnya. Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas dalam peraturan menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu menurut Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, keterlambatan terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan.
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara.

---

<sup>11</sup> Hilman Prayuda, *Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terhadap Bagasi Tercatat Pada Pengangkutan Udara Domestik* (Studi di Bandara Internasional Lombok), 2015



c. Pembatalan penerbangan<sup>12</sup>.

Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut :

Faktor penyebab pembatalan penerbangan adalah faktor niaga, faktor teknik, faktor operasi, faktor cuaca dan faktor bandara. Berdasarkan data, 88,14 persennya disebabkan faktor niaga, sedangkan 7,75 persen lainnya disebabkan faktor teknik 2,75 % disebabkan faktor operasi dan 1,3 persen disebabkan faktor bandara. Menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyebutkan bahwa: “pembatalan penerbangan yang dikarenakan oleh faktor cuaca yaitu seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan”. Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan, pengangkut mempunyai kewajiban sebagaimana Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yaitu :

1. Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.

---

<sup>12</sup> Yunita Larasati, Indah Dewi Megasari, Hanafi, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Pesawat Akibat Pembatalan Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, )Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas

2. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.
3. Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c.

Pemberitahuan mengenai pembatalan penerbangan berdasarkan ketentuan Pasal 10 huruf b dan c yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan 14 waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, maka penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian sebagai berikut :

- a. Diberikan ganti kerugian sebesar 50 % (lima puluh persen) dari Rp. 300.000,00. (tiga ratus ribu rupiah) apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (rerouting), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara.
- b. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Salah satunya terjadi pada 2 Desember 2013 di Surakarta, dimana Lion Air nomor penerbangan JT 531 rute Solo-Jakarta mengalami delay kurang lebih 3,5 jam. Pesawat dijadwalkan berangkat

dari Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta pukul 06.10. Namun, karena pilot butuh istirahat, pesawat dijadwalkan terbang pukul 09.40. Manajer pelayanan bandara Bandara Adi Soemarmo mengatakan pilot harus beristirahat setidaknya 10 jam. Maskapai yang cukup banyak membatalkan penerbangan adalah Merpati Airline dan Indonesia Air Asia. Contoh pembatalan penerbangan terkait cuaca adalah dampak erupsi Kelud. Kementerian Perhubungan mengumumkan tujuh bandara di Pulau Jawa ditutup sementara untuk jangka waktu tertentu dan ratusan penerbangan dibatalkan akibat erupsi Gunung Kelud di Jawa Timur. Tujuh bandara ditutup karena letusan gunung berapi menyebabkan abu vulkanik menyebar dan menghalangi jarak pandang yang ideal untuk penerbangan. Selain itu, abu vulkanik dianggap berbahaya bagi pengoperasian mesin pesawat selama penerbangan.

## **2. Upaya Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Atas Pelayanan Pengangkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999**

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. 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.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum diharapkan dapat menjadi benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan konsumen karena kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum dan ketidakpastian hukum tidak akan memberikan suatu perlindungan bagi konsumen

#### **A. Upaya Penyelesaian Klausal Baku**

Dalam kasus Lion Air, kontrak standar yang tercantum sebenarnya sah, namun kontrak tersebut mengandung satu poin yang dilarang oleh UUPK, yaitu klausal pengalihan tanggung jawab. Klausal dalam tiket dimana Lion Air tidak bertanggung jawab atas kemungkinan keterlambatan adalah sepihak dan jelas melanggar Pasal 18 (1) UUPK. Pembatalan klausula standar Tiket Lion Air yang melibatkan pengalihan tanggung jawab oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat adalah sangat tepat dan patut. Dari laporan ini juga dapat

disimpulkan bahwa pencantuman klausula baku untuk pengalihan tanggung jawab itu memang melanggar asas kebebasan berkontrak dalam hukum perdata tersebut di atas. Pada ayat (1) dan (2) menetapkan bahwa semua persyaratan standar yang ditentukan oleh pengusaha dalam dokumen atau kontrak yang sesuai dengan ketentuan yang ditentukan dalam paragraf 1 dan 2 dinyatakan batal demi hukum<sup>13</sup>.

Dalam hal ini sebenarnya pemerintah dan instansi terkait serta Polri dapat menjatuhkan sanksi kepada Lion Air yang masih memuat klausula pengalihan tanggung jawab standar, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen jelas mengatur sanksi pidana. yaitu Pasal 62(1), yang berbunyi: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5(lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah)”

## **B. Upaya Penyelesaian Penetapan Tarif**

Untuk menjaga semua hak konsumen dan memenuhi kewajiban pedagang atau pelaku usaha kepada konsumen dan kaitannya pembelian dan penjualannya, konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 hanyalah konsumen akhir. Adapun yang dimaksud dengan Konsumen akhir menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah setiap pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam

---

<sup>13</sup> Abdullah Azzam, *Kasus Pembatalan Klausula Baku Pada Tiket Maskapai Lion Air Oleh Pn Jakarta Pusat*.

masyarakat dan untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Mengonsumsi barang dan/jasa secara langsung atau dibeli dan bukan untuk tujuan komersial. Dalam Undang-undang penerbangan Pasal 127 ayat (2) yaitu: “tarif batas atas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri dengan mempertimbangkan aspek perlindungan konsumen dan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dari persaingan tidak sehat”.

Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) yakni perlindungan hukum preventif, dan perlindungan hukum represif adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum sebelum terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan, jadi perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah suatu sengketa. Perlindungan hukum ini diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan tercermin dalam pemberian hak dan kewajiban kepada setiap badan yaitu kepada pengusaha dan konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Adapun mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Perlindungan hukum represif, adalah perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang telah terjadi. Perlindungan hukum represif ini biasanya dituangkan dalam bentuk

pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang dapat berbentuk sanksi administratif. Dalam UUPK, perlindungan hukum represif diatur dalam Pasal 60 UUPK yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) juga bisa dengan sanksi pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 62 UUPK yakni berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), serta sanksi pidana tambahannya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 63 UUPK, apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.<sup>14</sup>

### **C. Upaya penyelesaian Bagasi Tercatat**

Mengenai jumlah kerugian atas barang bagasi tercatat penumpang Seperti yang disebutkan pada Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pada Pasal 168 ayat (1) Jumlah kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksudkan pasal 144 dan pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri. Peraturan menteri yang disebutkan adalah Peraturan Menteri Perhubungan No: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. ini diatur lebih rinci mengenai ganti rugi atas barang bagasi tercatat penumpang sebagaimana disebutkan pada Pasal 4 yaitu:

---

<sup>14</sup> Danil, *Perlindungan Konsumen Atas Penetapan Tarif Maskapai Penerbangan Bumn Dan Swasta Di Makassar*, Fakultas Hukum Universitas Sawerigading Makassar, Tahun 2022. Hlm 76

1. Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.
2. Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (*inkracht*) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

Mengenai besarnya jumlah ganti rugi terhadap barang bagasi tercatat penumpang juga disebutkan pada Pasal 2 yaitu, Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut: kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang; dan kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.

#### **D. Upaya Penyelesaian Keterlambatan penerbangan (*flight delay*).**

Angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut. Tanggung jawab terhadap keterlambatan ini menganut prinsip *presumption of liability*, yaitu pengangkut dianggap bertanggung jawab terhadap keterlambatan. Pengangkut bertanggung jawab atas



adanya Tanggung jawab atas keterlambatan penerbangan tidak didasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak, karena maskapai masih dapat melepaskan tanggung jawabnya. Seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3), (4) dan (5) Permenhub 89/2015 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas keterlambatan pengangkutan jika merupakan kesalahan dari pengangkut. Tanggung jawab Maskapai penerbangan atau badan usaha angkutan udara atas dasar kesalahan terdapat pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pasal tersebut menjelaskan tentang tidakan melawan hukum atau *onrechts matigdaad* yang berlaku umum termasuk transportasi udara. Menurut Pasal tersebut setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain itu mengganti kerugian.

Dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- c. Kompensasi yang wajib diberikan Badan Usaha Angkutan Udara akibat keterlambatan penerbangan itu 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*), dan makanan berat (*heavy meal*)
  - e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (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*).

Ganti rugi untuk keterlambatan kategori 5 yakni kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah) wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku. Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana. Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang

tunai atau voucher yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3x24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.<sup>15</sup>

#### **IV. PENUTUP**

##### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pengangkutan udara merupakan salah satu modal transportasi yang cepat dan efisien karena hanya membutuhkan waktu yang singkat, hal ini membuat pengangkutan udara selalu diminati oleh berbagai kalangan. Namun, di sisi lain terdapat kelalaian yang dapat terjadi dalam pengangkutan udara di antaranya yaitu klausula baku yang bersifat sepihak, penetapan tarif rendah yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan maskapai, bagasi tercatat yang hilang, rusak atau tiba ditujuan yang berbeda dengan penumpang dan keterlambatan penerbangan (*flight delay*).
2. Upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen atas kelalaian Pelayanan Pengangkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, di antaranya yaitu membatalkan klausula baku sehingga maskapai berkewajiban bertanggung jawab atas kerugian konsumen dan menjatuhkan sanksi kepada maskapai, menetapkan tarif standar yang cukup untuk

---

<sup>15</sup> *Ibid.* Hlm 89

membayai kegiatan operasional penerbangan dan pelayanan konsumen, maskapai melakukan ganti rugi dengan nilai yang sama dengan barang atau bertanggung jawab penuh atas pengembalian barang penumpang dengan aman dan lengkap, dan untuk masalah flight delay yaitu dengan mengembalikan uang tiket sesuai ketentuan kepada konsumen atau memberikan kompensasi sesuai lamanya keterlambatan kecuali keterlambatan karena faktor cuaca atau faktor lain di luar manajemen maskapai.

## **B. Saran**

1. Sebagian besar kelalaian dalam pelayanan pengangkutan penerbangan disebabkan oleh kesalahan maskapai itu sendiri, oleh karena itu perusahaan penerbangan harus mensosialisasikan setiap aturan atau kebijakan baru kepada para calon konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung, selain itu maskapai harus responsif dengan cepat mengambil tindakan untuk mengatasi masalah konsumen atas kelalaian tersebut serta berusaha meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan.
2. Pemerintah meningkatkan sosialisasi, pengawasan, pembinaan, dan penegakan hukum dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 kepada perusahaan penerbangan yang terbukti lambat atau melepas tanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan atas kelalaian maskapai sebagai bentuk komitmen dan manifestasi kepedulian pemerintah.

## DAFTAR BACAAN

### 1. Buku

- Ali Amran, Y. W. (2018). *Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan Di Indonesia*. Padang: Andalas University Press.
- Ahmadi Miru, S. Y. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. NA: Raja Grafindo Persada.
- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Aris Prio Agus Santoso, E. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Eka Budi Tjahjono, Y. A. (2013). *Transportasi Bahan Dan/Atau Barang Berbahaya Dengan Pesawat Udara Berdasarkan Uuri No. 1 Tahun 2009*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Gunawan Widjaja, A. Y. (2008). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Handayani, F. N. (2020). *Penggunaan Kausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Kurniawan. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mataram: Pustaka Bangsa.
- Lailul Mursyidah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.
- Nugroho, S. A. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Serlika Aprita, A. I. (2023). *Hukum Dagang*. Jakarta: K E N C A N A.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sudiarto. (2016). *Hukum Pengangkutan Udara*. Mataram: Pustaka Bangsa.

- Sudiarto. (2012). *Tanggung Gugat Pengangkut Terhadap Penumpang dalam kecelakaan pesawat Udara Pada Penerbangan Domestik*. Mataram: Pustaka Bangsa.
- Wantu, F. M. (2015). *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Reviva Cendekia.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Zaeni Asyhadie, B. S. (2018). *Pokok-pokok Hukum Dagang*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Zuhairi, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikannya*. Jakarta: GH creative.
- Zulham, S. M. (2013). *Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

## 2. Artikel/Jurnal

- Ady Dimas Prasaja Utama, I. G. (2015). *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang*. Jurnal Ilmu Hukum, 1.
- Afni, N. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu*. Jurnal Katalogis, 62.
- Azam, A. (2007). *Kasus Pembatalan Klausal Baku Pada Tiket Maskapai Lion Air Oleh Pn Jakarta Pusat*. Fakultas Hukum, Universitas Negri Semarang.
- Danil. (2022). *Perlindungan Konsumen ATs Penetapan Tarif Maskapai Penerbangan Bum dan Swasta Di Makassar*. Jurnal META-YURIDIS, 76.
- Doly, D. (2018). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan*. 3.
- Kurniawati, N. P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Di Bandara Udara Juanda Surabaya*. 2.
- Nusha, F. A. (2020). *Tinjauan Yuridis Terhadap Klausal Baku Pada Tiket Pesawat Maskapai LA Ditinjau Dari Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum, Universitas Surabaya.

- Putra, R. D. (2016). Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (FLIGHT DELEY). *Fakultas Hukum, Universitas Mataram*, 7.
- Prayuda, H. (2015). Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terhadap Bagasi Tercatat Pada Pengangkutan Udara Domestik (Studi Bandara Internasional Lombok). 10.
- S. W. I. (2019). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Tiket Pesawat Lion Air Dalam Pembatalan (cancel) Dan Atau Keterlambatan (Deley) Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. *Universitas Islam Riau*, 99.
- Simanjuntak, G. R. (2016). Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaa Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang NO. 8 Tahu 1999) . 6.
- Suprpti. (2016). Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Pengiriman Kargo Melalui Udara. *Program Studi Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta*, 40.
- Trisnadewi, N. M. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. 2.

### **3. Peraturan Perundang-Undangan**

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 Tentang Angkutan Udara, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3925
- Indonesia, Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan, Kepada Konsumen Yang Menggunakan Jasa Angkutan Udara.

Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri  
Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038  
Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara