

# PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN (DELAYED) DI BANDARA

Oleh

Fatimah Rohana Siregar<sup>1)</sup>

Abdul Rahmat Tumanggor<sup>2)</sup>

Muhammad Yasid<sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan<sup>1,2,3)</sup>

E-mail :

[fatimahsiregar@gmail.com](mailto:fatimahsiregar@gmail.com)<sup>1)</sup>

[abdultumanggor@gmail.com](mailto:abdultumanggor@gmail.com)<sup>2)</sup>

[muhammadyasid@gmail.com](mailto:muhammadyasid@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*This research is a descriptive empirical legal research that takes primary data by conducting interviews and secondary data by managing data from primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Data collection techniques are carried out through library research by examining existing documents, namely by collecting data and information in the form of books, scientific essays, legislation and other written materials, and field research to obtain data and information. to the object of research on the airline PT. Citilink Indonesia. Based on the results of the study, it can be concluded that the airline PT. Citilink Indonesia provides protection to consumers if the flight schedule is delayed due to operational technical factors. The compensation referred to is by providing food and drinks if the delay is 30-60 minutes and the delay is more than 4 hours, compensation is given in the amount of Rp.300,000 (three hundred thousand rupiah) per passenger in accordance with the regulation of the Minister of Transportation. The compensation that was not given by the Airline PT. Citilink Indonesia to consumers is a factor that affects flight schedules that have been delayed due to weather factors. The obstacles faced by the Airline PT. Citilink Indonesia in providing protection to consumers if the flight schedule is delayed to provide compensation there are no obstacles faced because the airline has followed the regulations set by the Minister of Transportation, but the obstacle for the airline is in providing protection for consumers' rights, namely the rights of consumers. to security, the right to information, the right to be heard, and the right to vote.*

**Keywords:** *consumer protection, airlines, delayed*

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif yang diambil data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengelolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian keperpustakaan dengan jalan meneliti dokumen-dokumen yang ada yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi baik berupa buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bahan tertulis lainnya, dan penelitian lapangan untuk mendapatkan data dan informasi penulis terjun langsung ke objek penelitian pada pihak maskapai penerbangan PT. Citilink Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pihak maskapai Penerbangan PT. Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan mengalami keterlambatan (delayed) karena faktor teknik operasioanal. Ganti rugi yang dimaksud adalah dengan

memberikan makanan dan minuman jika keterlambatan 30-60 menit dan keterlambatan lebih dari 4 jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang sesuai dengan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan. Adapun ganti rugi yang tidak diberikan oleh pihak Maskapai Penerbangan PT. Citilink Indonesia terhadap konsumen yaitu faktor yang mempengaruhi jadwal penerbangan yang mengalami keterlambatan (delayed) tersebut karena faktor cuaca. Adapun kendala yang dihadapi pihak Maskapai Penerbangan PT. Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan mengalami keterlambatan (delayed) untuk memberikan ganti rugi tidak ada kendala yang dihadapi karena pihak maskapai sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan Menteri Perhubungan, tetapi yang menjadi kendala pihak maskapai adalah dalam memberikan perlindungan hak terhadap konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk didengar, dan hak untuk memilih.

**Kata Kunci: perlindungan konsumen, maskapai penerbangan, terlambat (delayed)**

## 1. PENDAHULUAN

Bidang usaha penerbangan, menginginkan modal yang amat besar, teknologi besar, serta pangkal energi orang yang wajib penuhi kualifikasi khusus, sebab dalam bidang usaha ini aspek keamanan haruslah dikedepankan. Sementara itu dikala ini bidang usaha penerbangan di Indonesia amat kencang karena jumlah kongsi penerbangan yang berdiri terus menjadi banyak.

Tampaknya kongsi penerbangan yang amat banyak di Indonesia berasal dari diratifikasinya World Trade Organization atau *General Aviation Training & Testing Service (WTO atau GATTs)* oleh Indonesia, dimana dengan diratifikasinya *World Trade Organization* atau *General Aviation Training& Testing Service (WTO atau GATTs)* itu tidak dibenarkan lagi penguasa Indonesia melaksanakan dominasi dibidang industri pelayanan penerbangan, alhasil para pelakon upaya bersaing buat mendirikan industri angkutan hawa, dimana pada tahun 2007 ada dekat 20 kongsi dalam negeri bagus berjadwal ataupun tidak berjadwal yang sudah berdiri.

Angkutan hawa, selaku salah satu bagian sistem pemindahan nasional, pada hakekatnya memiliki andil yang amat berarti dalam penyediaan pelayanan layanan angkutan dalam negara ataupun luar negara. Paling utama dalam bagan mengaitkan daerah-daerah yang susah

dijangkau dengan angkutan lain dengan cara kilat serta berdaya guna buat jarak khusus, dimana bila memakai angkutan bumi dari Jakarta ke Bali menginginkan durasi 24 jam, sebaliknya bila memakai pesawat hawa cuma menginginkan durasi 1, 5 jam. Oleh sebab itu, pemindahan hawa ialah salah satu alat yang amat berarti dalam kehidupan orang. Dengan terdapatnya pemindahan hawa memudahkan warga melaksanakan kegiatannya dalam perihal pemakaian ataupun pengiriman benda.

Kita mengenali, kalau pesawat hawa ialah salah satu perlengkapan pengangkutan yang memiliki teknologi sangat mutakhir yang sempat dilahirkan orang. Namun perlengkapan pengangkutan yang sangat mutakhir teknologinya itu tidak selamanya mendatangkan rasa nyaman serta aman dan melegakan untuk konsumennya sebab dampak kesalahan- kesalahan orang. Salah satu yang kerap terjalin merupakan banyaknya janji penerbangan, pembatalan penerbangan yang dicoba kongsi penerbangan dan banyaknya terjalin musibah akhir- akhir ini. Janji penerbangan serta pembatalan penerbangan umumnya terjalin dampak terdapatnya keadaan yang diluar kontrol orang semacam cuaca kurang baik ataupun hancurnya sistem pesawat. Namun seringnya janji penerbangan serta pembatalan penerbangan pula bisa disebabkan oleh kekeliruan orang sendiri

ataupun human error dan disebabkan oleh kelalaian pihak manajemen.

Terbentuknya janji serta pembatalan penerbangan bisa mudarat untuk konsumen pelayanan penerbangan dari bidang durasi atau bayaran. Dimana dalam faktanya, akhir-akhir ini banyak industri angkutan hawa yang senantiasa melaksanakan janji serta pembatalan penerbangan sementara itu mereka senantiasa berdialog permasalahan akurasi durasi ataupun *on time performance* dalam penerbangan buat mengiklankan maskapainya. Dengan terdapatnya keterlambatan agenda penerbangan menghasilkan pelanggan telanjur buat hingga ditempat yang dituju.

Kehilangan durasi yang dirasakan pelanggan sebab wajib menunggu lama itu jadi bobot serta tanggung jawab industri angkutan hawa, begitu juga dituturkan dalam determinasi Artikel 146 Hukum No 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan. Yang bersuara “Pengangkut bertanggung jawab atas kehilangan yang dialami sebab keterlambatan pada angkutan penumpang, muatan, ataupun barang, melainkan bila pengangkut bisa meyakinkan kalau keterlambatan itu diakibatkan oleh aspek cuaca serta teknis operasional”. Serta dalam Artikel 141 hingga Artikel 149 hal tanggung jawab pengangkut kepada penumpang serta atau ataupun pengirim barang. Diteruskan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 92 Tahun 2011 mengenai Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Hawa yang menata determinasi mengenai besaran ubah kehilangan yang dijamin pihak pengangkut, bila kekeliruan ataupun kelengahan kepada konsumen pelayanan angkutan diakibatkan oleh kekeliruan dari pihak pengangkut.

Setelah itu dengan cara rinci, keterlambatan diatur dalam Artikel 36 Peraturan Menteri Perhubungan No 25 Tahun 2008 mengenai Penajaan Angkutan Hawa yang bersuara: Keterlambatan antara 30-90 menit, hingga pengangkut harus sediakan minuman serta santapan enteng.

- 1) Keterlambatan antara 90-180 menit, hingga pengangkut harus sediakan minuman, santapan enteng, makan siang ataupun malam, serta memindahkan penumpang kepenerbangan yang lain bila dimohon oleh penumpang.
- 2) Keterlambatan lebih dari 180 menit, hingga pengangkut harus membagikan minuman, santapan enteng, makan siang ataupun malam, serta bila penumpang tidak bisa dipindahkan kepenerbangan selanjutnya ataupun ke industri angkutan hawa yang lain, hingga pada penumpang harus diserahkan sarana fasilitas buat bisa dibawa pada penerbangan di hari selanjutnya.
- 3) tahun sehabis terdapatnya Peraturan Menteri Perhubungan itu, penguasa menerbitkan Permenhub No 77 Tahun 2011 yang memenuhi regulasi lebih dahulu. Artikel 10 Permenhub terkini ini menata pertanyaan Ubah Cedera yang lazim diperoleh penumpang bila hadapi keterlambatan penerbangan.

Bila hadapi keterlambatan lebih dari 4 jam, penumpang harus menyambut ubah cedera senilai Rp. 300. 000. Kehilangan dapat ditukar 50 persen bila pengangkut ataupun pihak kongsi menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan akhir penumpang. Tidak hanya itu pengangkut harus sediakan karcis penerbangan sambungan serta sediakan pemindahan lain hingga ke tempat tujuan apabila tidak terdapat pemindahan tidak hanya angkutan hawa.

Lengkapnya, isi Artikel 10 Permenhub 77 Tahun 2011;

- a) Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diserahkan ubah cedera sebesar Rp. 300. 000, 00( 3 dupa ribu rupiah) per penumpang.
- b) Diserahkan ubah cedera sebesar 50 persen (5 puluh persen) dari determinasi graf a bila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain

yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), serta pengangkut harus menyediakan karcis penerbangan sambungan ataupun sediakan pemindahan lain hingga ke tempat tujuan bila tidak terdapat pemindahan tidak hanya angkutan hawa.

- c) Dalam perihal dialihkan pada penerbangan selanjutnya ataupun penerbangan kepunyaan tubuh upaya niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari bayaran bonus, tercantum kenaikan kategori jasa (*up grading class*) ataupun bila terjalin penyusutan kategori ataupun sub kelas jasa, hingga kepada penumpang harus diserahkan sisa duit keunggulan dari karcis yang dibeli.

Sedangkan Artikel 19 Bagian (1) UU Proteksi Pelanggan melaporkan, “Pelakon upaya bertanggung jawab membagikan ubah cedera atas kehancuran, kontaminasi, ataupun kehilangan yang diiringi pelanggan dampak mempergunakan benda atau pelayanan yang diperoleh ataupun diperdagangkan”.

Ubah cedera begitu juga diartikan bisa berbentuk pengembalian duit ataupun penukaran benda serta atau ataupun pelayanan yang semacam ataupun sebanding nilainya. Tetapi dalam faktanya terdapat saja pihak kongsi penerbangan yang tidak membagikan agunan ubah cedera cocok dengan yang dicantumkan didalam artikel 36 Peraturan Menteri Perhubungan No 25 Tahun 2008 mengenai Penajaan Angkutan Hawa.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Perlindungan Konsumen

Proteksi hukum ini berasal dari filosofi hukum alam ataupun gerakan hukum alam. Bagi gerakan hukum alam mengatakan kalau hukum itu berasal dari Tuhan yang bertabiat umum serta kekal, dan antara hukum serta akhlak tidak bisa dipisahkan. Para pengikut gerakan ini

memandang kalau hukum serta akhlak merupakan bayangan serta ketentuan dengan cara dalam serta eksternal dari kehidupan orang yang direalisasikan lewat hukum serta akhlak.

Dalam Artikel 3 Hukum Nomor. 8 tahun 1999 mengenai Proteksi Pelanggan sudah dipaparkan hal tujuan pelanggan, ialah:

- a. Tingkatkan pemahaman, keahlian serta independensi pelanggan buat mencegah diri;
- b. Mengangkut derajat serta derajat pelanggan dengan metode menghindarkannya dari akibat minus konsumsi benda serta atau ataupun pelayanan;
- c. Tingkatkan pemberdayaan pelanggan dalam memilah, memastikan serta menuntut hak-haknya selaku pelanggan;
- d. Menghasilkan sistem proteksi pelanggan yang memiliki faktor kejelasan hukum serta kelangsungan data dan akses buat memperoleh data;
- e. Meningkatkan pemahaman pelakon upaya hal berartinya proteksi pelanggan alhasil berkembang tindakan yang jujur serta bertanggung jawab dalam berupaya;
- f. Tingkatkan mutu benda serta atau ataupun pelayanan yang menjamin kesinambungan upaya penciptaan benda serta atau ataupun pelayanan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, serta keamanan pelanggan.

Tujuan proteksi pelanggan itu seakan disusun dengan cara berangsur-angsur, mulai dari penyadaran sampai pemberdayaan. Sementara itu, pendapatan tujuan proteksi pelanggan tidak wajib lewat pertengahan bersumber pada lapisan itu. Namun dengan memandang pada urgensinya. Misalnya, tujuan tingkatkan mutu benda, tujuan no 6, pencapaiannya tidak wajib menunggu tujuan awal berhasil yakni tingkatkan pemahaman pelanggan.

Idealnya, pendapatan tujuan proteksi pelanggan dicoba dengan cara simultan

ataupun berbarengan. Dengan mencermati kebutuhan serta kebutuhan pelanggan di bermacam negeri, khususnya di negara-negara lagi bertumbuh, wajib diakui kalau pelanggan hadapi situasi ketidakseimbangan ekonomi, tingkatan pembelajaran, energi payau berunding, serta dengan mencermati kalau pada dasarnya pelanggan memiliki hak kepada produk yang tidak beresiko, pula memiliki hak buat memajukan pembangunan sosial ekonomi serta proteksi area dengan cara seimbang serta berkelanjutan, hingga rambu-rambu proteksi pelanggan ini memiliki tujuan selaku selanjutnya:

- a. Menolong penguasa menggapai serta menjaga proteksi yang mencukupi untuk warga selaku pelanggan;
- b. Menyediakan pola penciptaan serta penyaluran yang responsif kepada keinginan pelanggan;
- c. Membuat isyarat etik penciptaan dan penyaluran benda serta pelayanan pada pelanggan;
- d. Menolong penguasa menghindari aplikasi bidang usaha yang kotor dari semua pelakon upaya dengan cara nasional serta global yang berakibat pada pelanggan;
- e. Menyediakan pembuatan badan pelanggan bebas;
- f. Menciptakan kerjasama global dalam aspek proteksi pelanggan;
- g. Membuat situasi pasar yang membagikan peluang pada pelanggan dengan opsi yang besar dengan harga yang ekonomis;
- h. Tingkatkan mengkonsumsi yang berkepanjangan.

Penafsiran Kongsi Penerbangan Industri penerbangan merupakan industri punya swasta ataupun penguasa yang spesial menyelenggarakan jasa angkutan hawa buat penumpang biasa bagus yang berjadwal (*schedule service* atau *regular flight*) ataupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*).

Penerbangan berjadwal menempuh arah penerbangan bersumber pada agenda

durasi, kota tujuan ataupun kota-kota pelabuhan yang senantiasa. Sebaliknya penerbangan tidak berjadwal kebalikannya, dengan durasi, arah, ataupun kota-kota tujuan serta pelabuhan tergantung pada keinginan serta permohonan pihak penyewa.“ Industri penerbangan ataupun airlines merupakan industri penerbangan yang menerbitkan akta penerbangan buat mengangkat penumpang bersama bagasinya, benda antaran (barang), serta barang pos (mail) dengan pesawat hawa”.

Hak Pelakon Usaha Buat menghasilkan kenyamanan berupaya untuk para pelakon upaya serta selaku penyeimbang atas hak-hak yang diserahkan pada pelanggan, pada para pelakon upaya diserahkan hak buat:

- a. Menyambut pembayaran yang cocok dengan perjanjian hal situasi penyeimbang serta angka ubah benda serta atau ataupun pelayanan yang diperdagangkan
- b. Memperoleh proteksi hukum dari aksi pelanggan yang berhasrat tidak baik
- c. Melaksanakan advokasi dari selayaknya didalam penanganan hukum bentrokan konsumen
- d. Rehabilitasi julukan bagus bila tidak teruji dengan cara hukum kalau kehilangan pelanggan tidak disebabkan oleh benda serta atau ataupun pelayanan yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam determinasi peraturan perundang-undangan lainnya

Peranan Pelakon Usaha Berikutnya, selaku akibat dari hak pelanggan yang sudah dituturkan pada penjelasan terdahulu, hingga pada pelakon upaya diberatkan pula kewajiban-kewajiban selaku selanjutnya:

- a) Berhasrat bagus dalam melaksanakan aktivitas usahanya
- b) Membagikan data yang betul, nyata serta jujur hal situasi serta agunan benda serta atau ataupun pelayanan, dan membagikan uraian pemakaian, koreksi, serta pemeliharaan

- c) Menganggap ataupun melayani pelanggan dengan cara betul serta jujur dan tidak diskriminatif
- d) Menjamin kualitas benda serta atau ataupun pelayanan yang dibuat serta atau ataupun diperdagangkan bersumber pada determinasi standard kualitas benda serta atau ataupun pelayanan yang berlaku
- e) Membagikan peluang pada pelanggan buat mencoba serta atau ataupun berupaya benda serta atau ataupun pelayanan khusus, dan member agunan serta atau ataupun jaminan atas benda yang terbuat serta atau ataupun diperdagangkan
- f) Membagikan ganti rugi, ubah cedera serta atau ataupun pengganti atas kehilangan dampak konsumen, konsumsi, serta eksploitasi benda serta atau ataupun pelayanan yang diperdagangkan
- g) Berikan kompensasi, ubah cedera serta atau ataupun penukaran bila benda serta atau ataupun pelayanan yang diperoleh ataupun digunakan tidak cocok dengan perjanjian

Penafsiran Pengangkutan Tutar yang sangat pas buat melaporkan pandangan aktivitas serta hasilnya itu merupakan "Pengangkutan" sebab cocok dengan kaidah Bahasa Indonesia, bukan "Angkutan". Sebutan angkutan maksudnya hasil dari aksi mengangkat ataupun melaporkan apa yang dibawa (bagasi). Bila digunakan dengan sebutan hukum, yang pas merupakan "Hukum Pengangkutan" (Transportation Law), bukan "Hukum Angkutan"

### 3. METODE PENELITIAN

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menjawab permasalahan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian mengenai norma-norma serta ketentuan hukum yang telah ada atau telah berlaku baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan hukum dengan melakukan penelitian terhadap bahan pustaka atau data sekunder atas permasalahan yang hendak diteliti. Penelitian ini akan menggunakan peraturan perundang-undangan di Indonesia serta peraturan-peraturan dan norma hukum yang terdapat dalam hukum perlindungan anak.

#### 2. Sumber Data

##### a. Materi Hukum Primer

Materi hukum pokok yang terdapat antara lain merupakan merupakan Buku Hukum Hukum Awas, Hukum Nomor. 8 tahun 1999 mengenai Proteksi Pelanggan, Hukum Nomor. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan No PM 92 Tahun 2011 pergantian atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 77 Tahun 2011 mengenai Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Hawa.

##### b. Materi Hukum Sekunder

Materi hukum inferior berbentuk karya-karya catatan pakar hukum, harian, alat massa, alat cap, internet serta lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan riset ini.

##### c. Materi Hukum Tersier

Materi hukum tersier ataupun cagak ialah tubuh yang mempunyai konsep-konsep serta keterangan-keterangan yang mensupport materi hukum pokok serta inferior antara lain kamus bahasa, kamus hukum serta lain-lain yang terdapat didalam aspek hukum atau diluar aspek hukum yang dipakai atas kasus riset ini.

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dalam riset ini dicoba dengan riset pustaka (*library research*), yang tertuju buat mendapatkan materi-materi serta informasi-informasi sekunder yang dibutuhkan atas riset, yang berasal dari data-data yang terdokumentasi lewat situs-situs internet, buku-buku, harian, alat massa, serta sumber- sumber yang lain

selaku alat buat mengakulasi informasi yang akan dipakai dalam riset ini.

#### 4. Analisis Data

Analisis data cara penyusunan informasi cocok dengan tata cara riset hukum dengan metode deskriptif serta kualitatif, ialah sesuatu analisa informasi yang mengatakan serta mengutip bukti dari daftar pustaka, ialah dengan mencampurkan antara data yang diterima dari perundang-undangan, peraturan-peraturan serta dan tulisan-tulisan objektif yang terdapat kaitannya dengan amatan hukum kejahatan mengenai pertanggung jawaban kejahatan kekerasan intim anak.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Maskapai Penerbangan PT. Citilink Indonesia Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Jadwal Penerbangan Mengalami Keterlambatan (*Delayed*)

Dengan cara biasa Proteksi Pelanggan maksudnya seluruh usaha yang menjamin terdapatnya kejelasan hukum buat membagikan proteksi pada pelanggan.

Bagi pengarang penafsiran Proteksi Pelanggan merupakan hak yang diserahkan hukum buat mencegah pelanggan supaya pelanggan memiliki daya serta kejelasan hukum. Sehabis pengarang menguraikan dengan cara pendek mengenai penafsiran Proteksi Pelanggan dengan cara biasa semacam diatas, lebih lanjut pengarang hendak menganalisa permasalahan Pihak Kongsu Penerbangan PT. Citilink Indonesia Membagikan Proteksi kepada Pelanggan Bila Agenda Penerbangan Hadapi Keterlambatan (*Delayed*). Salah satu bidang berarti dalam pengangkutan hawa merupakan Terdapatnya Proteksi Pelanggan buat menjamin proteksi kepada pelanggan dari pihak Kongsu Penerbangan PT. Citilink Indonesia, supaya kebutuhan proteksi pelanggan aman apabila terdapatnya kehilangan yang dialami oleh pelanggan kepada Kongsu Penerbangan PT. Citilink Indonesia.

Dengan cara teoritis pihak kongsu penerbangan PT. Citilink Indonesia

membagikan proteksi kepada pelanggan bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) didasarkan pada akad pengangkutan serta Peraturan Menteri Perhubungan No 25 Tahun 2008 Mengenai Eksekutor Angkutan Hawa Artikel 36 Bagian (1) yang bersuara: keterlambatan antara 30-90 menit, hingga pengangkut harus sediakan minuman serta santapan enteng.

#### Jadwal penerbangan pesawat Citilink Indonesia

Tanggal 1 Januari 2019

No	Flight No		AIRCR AFT		Schedule Local Time		From / To	
	AR	DE	R	T	A	D	A	D
	R	P	G	YP	R	E	R	E
			S	E	R	P	R	P
1	QG 11 0	QG 82 1	GI Y	A3 20	07 .5 0	08 .2 0	H L P	H L P
2	QG 11 2	QG 92 8	G Q K	A3 20	08 .0 5	08 .3 5	B T H	B T H
3	QG 89 5	QG 78 9	G QI	A3 20	14 .5 0	15 .2 0	S U B	P D G
4	QG 92 9	QG 11 3	G L L	A3 20	16 .0 5	16 .3 5	H L P	H L P
5	QG 11 4	QG 11 5	G L P	A3 20	17 .3 0	18 .2 0	B T H	H L P
6	QG 79 0	QG 89 4	G Q L	A3 20	18 .1 0	18 .4 0	B D O	S U B
7	QG 93 1	QG 93 0	GI M	A3 20	18 .0 5	18 .2 5	H L P	B T H
8	QG 82 0	QG 11 1	G Q K	A3 20	19 .2 5	19 .5 5	H L P	H L P

Actual Time		Delayed		Advance Schedule		Reason	
AR	DE	AR	D	AR	D	AR	D
R	P	R	EP	R	EP	R	EP
07.32	08.20	-	-	20	2	-	-
08.08	08.58	1	21	-	-	-	-
14.23	15.20	-	2	30	3	-	-
15.40	16.34	-	-	27	3	-	-
12.07	18.45	35	23	-	-	CAT 1	-
18.25	19.06	14	23	-	-	-	CAT 1
18.32	19.15	25	48	-	-	-	-
19.20	20.05	-	6	9	-	-	-

1. CAT 1 : KETERLAMBATAN 30 SAMPAI 60 MENIT
2. CAT 2 : KETERLAMBATAN 61 MENIT SAMPAI 120 MENIT
3. CAT 3 : KETERLAMBATAN 121 MENIT SAMPAI 180 MENIT
4. CAT 4 : KETERLAMBATAN 181 MENIT SAMPAI 240 MENIT
5. CAT 5 : KETERLAMBATAN LEBIH DARI 240 MENIT
6. CAT 6 : KETERLAMBATAN PENERBANGAN

KETERANGAN :

HLP : HALIM PERDANA KUSUMA

BTH : BATAM

SUB : SURABAYA

BDO : BANDUNG

Untuk pihak pelanggan yang merasa dibebani oleh pihak kongsi penerbangan selaku pelakon upaya bisa mengajukan petisi ubah kehilangan dengan bawah KUHPERDATA jo Hukum No 8 tahun 1999 mengenai Proteksi Pelanggan jo Hukum No 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan serta Peraturan Menteri No 92 Tahun 2011 mengenai Tanggung Jawab

Pengangkutan Hawa selaku Penanganan Dengan cara Litigasi Kepengadilan.

Dalam pemindahan hawa ada 3 berbagai prinsip tanggung jawab hukum, ialah:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Atas Bawah Kekeliruan (*based on fault liability*)

Pada Prinsipnya tanggung jawab hukum atas bawah kekeliruan legal kepada seluruh industri pemindahan. Tanggung jawab atas bawah kekeliruan wajib penuhi unsur-unsur:

- a) Terdapatnya kesalahan
- b) Kerugian
- c) Kehilangan itu terdapat hubungannya dengan kesalahan

Bisa dimengerti kalau prinsip ini nyata kalau tiap pengangkut wajib bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan serta wajib mengubah cedera serta pihak yang dibebani harus meyakinkan kekeliruan pengangkut.

- 2) Prinsip Tanggung Jawab Hukum Atas Bawah Prasangka Bersalah (*presumption of liability*)

Bagi prinsip ini dipusatkan kalau senantiasa bertanggung jawab atas tiap kehilangan yang mencuat pada pengangkutan yang diselenggarakannya, namun bila pengangkut bisa meyakinkan kalau ia tidak bersalah, hingga ia dibebaskan dari tanggung jawab melunasi ubah cedera itu.

- 3) Prinsip Tanggung Jawab Hukum Tanpa Bersalah (*liability without fault*) Atau Tanggung Jawab Telak (*absolute liability or strict liability*)

Pada prinsip ini titik beratnya merupakan pada pemicu bukan kesalahannya. Bagi prinsip ini, pengangkut wajib bertanggung jawab atas tiap kehilangan yang mencuat dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian terdapatnya kekeliruan pengangkut.

Dalam prinsip proteksi pelanggan yang dibebani (pengguna pelayanan angkutan hawa) tidak butuh meyakinkan

haknya atas ubah kehilangan pada pelanggan hendak namun meski begitu pihak pengangkut sedang diberi mungkin buat mengubah cedera apabila pihak pengangkut tidak bisa meyakinkan kalau kehilangan yang dialami oleh pelanggan itu bukan dari aspek cuaca melainkan dari aspek teknis operasional, sebab terdapatnya kehilangan atas agenda penerbangan yang hadapi keterlambatan (*delayed*) itu pelanggan merasa dibebani, pengangkut wajib mau membagikan ubah cedera yang telah diresmikan peraturan menteri perhubungan No 25 Tahun 2008 mengenai Eksekutor Angkutan Hawa yang diatur dalam artikel 36 yang bersuara:

- a) Keterlambatan antara 30- 90 menit, hingga pengangkut harus sediakan minuman serta santapan enteng.
- b) Keterlambatan antara 90- 180 menit, hingga pengangkut harus sediakan minuman, santapan enteng, makan siang ataupun malam, serta memindahkan penumpang kepenerbangan yang lain bila dimohon oleh penumpang.
- c) Keterlambatan lebih dari 180 menit, hingga pengangkut harus membagikan minuman, santapan enteng, makan siang ataupun malam, serta bila penumpang tidak bisa dipindahkan kepenerbangan selanjutnya ataupun ke industri angkutan hawa lainnya, hingga pada penumpang harus diserahkan sarana fasilitas buat bisa dibawa pada penerbangan di hari selanjutnya.

Sehabis 3 tahun Menteri Perhubungan Menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan No 25 Tahun 2008 Mengenai Eksekutor Angkutan hawa. Penguasa pula Menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 yang memenuhi Permenhub No 25 Tahun 2008 yang menata pertanyaan ubah cedera yang lazim diperoleh penumpang bila hadapi keterlambatan penerbangan. Ada pula isi Artikel 10 Permenhub No 77 Tahun 2011:

- a) Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diserahkan ubah cedera sebesar Rp. 300. 000 (3 dapa ribu rupiah) per penumpang.
- b) Diserahkan ubah cedera sebesar 50 persen (5 puluh persen) dari determinasi graf a bila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), serta pengangkut harus sediakan karcis penerbangan sambungan ataupun sediakan pemindahan lain hingga ke tempat tujuan bila tidak terdapat pemindahan tidak hanya angkutan hawa.
- c) Dalam perihal dialihkan pada penerbangan selanjutnya ataupun penerbangan kepunyaan tubuh upaya niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari bayaran bonus, tercantum kenaikan kategori jasa (*up grading class*) ataupun bila terjalin penyusutan kategori ataupun sub kelas jasa, hingga kepada penumpang harus diserahkan sisa duit keunggulan dari karcis yang dibeli.

Bersumber pada penjelasan diatas hingga dapatlah pengarang mengutip kesimpulan, kalau prinsip proteksi Pelanggan itu memiliki faktor selaku selanjutnya:

- a) Terdapatnya mungkin pihak pengangkut bertanggung jawab cocok dengan peraturan menteri perhubungan tetapkan.
- b) Pelanggan berkuasa mengajukan petisi bila pihak kongsi tidak melaksanakan pembayaran ubah cedera yang telah diresmikan.

Sebaliknya bagi Hukum No 8 Tahun 1999 Mengenai Proteksi Pelanggan Artikel 19 Bagian (1) yang bersuara: Pelakon upaya bertanggung jawab membagikan ubah cedera atas kehancuran, kontaminasi, ataupun kehilangan yang diiringi pelanggan dampak mempergunakan benda atau

ataupun pelayanan yang diperoleh ataupun diperdagangkan.

Kesimpulan Artikel 19 Bagian (1) diatas, pengarang berkesimpulan kalau pengangkut bertanggung jawab atas kehilangan yang pelanggan miliki sebab memakai pelayanan pengangkut. Perihal ini diakibatkan sebab prinsip Proteksi Pelanggan. Hendak namun bukan berarti kalau pengangkut senantiasa diserahkan tanggung jawab atas kehilangan itu sebab kehilangan cuma dapat diperoleh bila pengangkut tidak dapat meyakinkan kalau aspek yang jadi pemicu terbentuknya agenda hadapi keterlambatan (*delayed*) dari aspek cuaca melainkan dari aspek teknis operasional.

Dengan begitu bisa pengarang raih sesuatu kesimpulan kalau proteksi pelanggan yang diserahkan pihak pengangkut ataupun pihak kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) itu merupakan terbatas sebab pelanggan cuma memperoleh ubah cedera bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) itu terjalin sebab terdapatnya kekeliruan aspek teknis operasional saja bukan terjalin sebab aspek cuaca.

Dari penjelasan diatas, kalau pihak kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia membagikan proteksi kepada pelanggan bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*).

Sebab fakta-fakta ataupun contoh-contoh konkrit yang terdapat dilapangan bersumber pada tanya jawab pengarang dengan Arahan Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia hal pihak kongsi penerbangan membagikan proteksi kepada pelanggan bila agenda hadapi keterlambatan (*delayed*) Ayah. Cureng Haryadi berkata: Hal Proteksi Pelanggan yang diserahkan pihak kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) itu merupakan dengan menjajaki Peraturan Menteri Perhubungan yang telah diresmikan, hendak namun Permenhub itu

cuma legal ataupun cuma dipakai bila terbentuknya agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) itu sebab aspek teknis operasional saja serta tidak legal buat aspek cuaca. Seluruh ubah cedera hendak diserahkan pihak kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia bila kekeliruan yang terjalin sebab kekeliruan pihak kongsi PT. Citilink Indonesia.

Aksi kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia kepada pelanggan bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) tidak dilaksanakan bagi Permenhub. Hingga dengan begitu pelanggan berkuasa menuntut pihak kongsi PT. Citilink Indonesia buat memperoleh ubah cedera.

## **2. Hambatan Yang Dialami Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia Dalam Membagikan Proteksi kepada Pelanggan Bila Agenda Penerbangan Hadapi Keterlambatan (*Delayed*)**

Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia merupakan anak industri Kongsi Penerbangan Garuda Indonesia dibuat dipalembang pada bertepatan pada 16 Januari 2012 dengan tujuan buat memudahkan pergi masuknya turis asing atau turis Indonesia yang mau bertamu ke kota Palembang serta dikala ini pula kota Palembang dikala maju dalam pembangunan hingga kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia Bernazar buat melancarkan fasilitas yang diperlukan warga buat memudahkan pergi masuknya turis namun dengan bayaran ekonomis.

Apresiasi yang diperoleh Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia merupakan Akta ISO 9001 pada tahun 2015. Sarana yang ditawarkan pihak kongsi PT. Citilink Indonesia merupakan kenyamanan serta *on time performance*.

Dari penjelasan Sarana diatas pengarang menarik kesimpulan kalau tidak selamanya yang diserahkan pihak kongsi PT. Citilink Indonesia berjalan mudah, terdapat dikala dimana pihak kongsi hadapi hambatan buat membagikan kenyamanan serta *on time performance* serta hambatan dalam membagikan proteksi kepada

pelanggan bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*).

Hambatan yang dialami Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia dalam membagikan proteksi kepada pelanggan bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*) merupakan tidak terdapat hambatan dalam membagikan proteksi kepada pelanggan bila agenda hadapi keterlambatan (*delayed*) karna pihak kongsi telah menjajaki peraturan menteri perhubungan hendak namun yang jadi hambatan pihak Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia merupakan membagikan hak pada pelanggan.

Hak pelanggan yang diartikan bagi Ayah Cureng haryadi ialah:

- a) Hak buat memperoleh informasi  
Sebab kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia membagikan data mengenai agenda penerbangan yang hadapi keterlambatan (*delayed*) lewat catatan pendek ataupun dengan metode mengirim email satu persatu buat membagikan data pada pelanggan. Namun bila pelanggan memuat no telepon serta tujuan email yang salah hingga pelanggan tidak hendak menyambut data yang diserahkan pihak kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia.
- b) Hak buat memperoleh keamanan  
Hak keamanana yang diserahkan pihak Kongsi Penerbangan PT. Citilink Indonesia cuma dilindungi Tentara Nasional Indonesia (TNI) Angkatan udara (AU).
- c) Hak buat memilih  
Hak yang diserahkan peraturan Menteri perhubungan buat memilah fasilitas yang lain bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*). Namun bila opsi kongsi penerbangan yang diseleksi oleh pelanggan itu tidak terdapat arah penerbangan yang pelanggan seleksi hingga pelanggan wajib menjajaki yang kongsi penerbangan PT. Citilink Indonesia bagikan.

- d) Hak buat didengar Keluhkesah dari pelanggan pihak kongsi didengarkan namun pelanggan wajib tiba langsung ketempat pihak kongsi serta menarangkan kasus yang dirasakan pelanggan.

Bagi pengarang hambatan yang dialami pihak kongsi penerbangan dalam membagikan hak kepada pelanggan sepatutnya pihak kongsi wajib lebih mengutamakan dalam membagikan hak kepada pelanggan ialah:

1. Hak buat memperoleh data. Bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*), tidak cuma di kirim melalui catatan serta email saja melainkan dengan metode melaksanakan pemberitahuan dengan cara global pada pelanggan dengan mengenakan penyebaran data lewat bagian data supaya semua pelanggan yang menunggu mengenali data apa yang lagi terjalin bila agenda penerbangan hadapi keterlambatan (*delayed*).
2. Hak buat memperoleh keamanan. Hendaknya hak buat memperoleh keamanan tidak cuma dilindungi Gerombolan Tentara Nasional Indonesia (TNI) Angkatan udara (AU) saja. Karna standar keamanan yang diresmikan penguasa dalam pengoperasian tiap kongsi harus membuat *Airline Security Programme* (ASP) serta *Airline Buku petunjuk* (AM) yang muat antara lain
  - a) Metode Pengoperasian Pesawat Udara
  - b) Personil Pesawat Udara
  - c) Sarana Perlengkapan Pesawat Udara
  - d) *Airline Contingency Plan* (buat ASP)
  - e) *Airline Emergency Plan* (buat Airline Buku petunjuk)
3. Hak buat memilah dalam agenda penerbangan yang hadapi keterlambatan (*delayed*) bila lebih dari 4 jam sebab aspek Teknis operasional dipindahkan ke pesawat lain hendaknya hak buat memilah dipindahkan ke kongsi lain itu

membagikan hak yang tentu ialah supaya pelanggan dapat pergi pada hari yang serupa meski jam yang berlainan supaya pelanggan merasa tidak dibebani sebab menyebabkan pembatalan penerbangan.

4. Hak buat didengar dalam agenda penerbangan yang hadapi keterlambatan (*delayed*) merupakan mengantarkan keluh kesah yang dialami pelanggan dalam kehilangan yang pelanggan miliki hendaknya pihak kongsi penerbangan membagikan sarana buat mengantarkan keluh kesah ialah sarana semacam kotak anjuran atau ataupun kritik yang pihak kongsi bagikan didalam ruang menunggu namun dengan metode kotak anjuran itu cocok dengan nama-nama kongsi penerbangan supaya kritik serta anjuran itu hingga pada pihak kongsi penerbangan.

Dengan begitu hambatan yang dialami pihak kongsi penerbangan dalam membagikan hak pada pelanggan. Perihal ini disebabkan dalam membagikan ubah cedera kepada penumpang bila agenda penerbangan yang hadapi keterlambatan (*delayed*) telah menjajaki peraturan menteri perhubungan tetapkan buat menjamin proteksi kepada pelanggan.

## 5. SIMPULAN

Proteksi hukum penumpang pesawat bila terjalin kehabisan serta dengan memperoleh ubah cedera dari pihak kongsi penerbangan serta pula memperoleh ganti rugi cocok dengan peraturan yang legal serta angka dari benda itu. Cara penanganan bila terjalin kehabisan serta kehancuran benda dicoba dengan terdapatnya informasi dari penumpang pesawat serta perjanjian antara pihak kongsi penerbangan garuda Indonesia.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga, cet. Ke5*, Bandung : PT. Citra Adilya.
- Agus Pramono, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Udara Dan Ruang Angkasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Celini Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- D.Danny & H.Simanjuntak, 2007, *Standart Keamanan Dan Keselamatan jasa Penerbangan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- devi, Ria Sintha, 2020. *Perkembangan Hukum Dagang di Indonesia*, Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, cet. ke3*, Jakarta : PT . Gramedia Pustaka Utama.
- Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Purba, Onan, Ria Sintha Devi, *Hukum Acara* , Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, Medan, Maret 2021.
- Sakti Adji, Adi & Sasmita, 2012, *Penerbangan Dan Bandara Udara*, Yogyakarta: Graha Ilmu.