

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan pelaksanaanya dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yang memberikan pengertian dan tanggung jawab pengangkut dan penanganan perlindungan terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan (*flight delayed*). Beserta upaya tanggung jawab pengusaha angkutan udara jika penumpang tidak mendapatkan pelayanan berupa keterlambatan jadwal dan tanggung jawab terhadap dalam angkutan udara angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia. Serta maskapai penerbangan sebagai badan usaha wajib bertanggung jawab atas segala sesuatu yang menjadi ruang lingkup tanggung jawabnya kepada para penumpang atau konsumen apabila melakukan kesalahan sebagaimana yang telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang

Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan merupakan tanggung jawab mutlak yang harus dipatuhi dan ditaati setiap maskapai penerbangan yang berada di Indonesia, namun pada kenyataannya ada maskapai penerbangan yang sengaja melanggar dan tidak menaati atau mematuhi peraturan yang berlaku di Indonesia atas terjadinya baik keterlambatan atau *delay*, yang diderita oleh penumpang yang bersangkutan. Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh maskapai penerbangan atas terjadinya keterlambatan para penumpang mendapatkan ganti kerugian yang diberikan maskapai penerbangan sebagai bentuk tanggung jawab kepada para penumpang yang menggunakan jasa angkutan penerbangan yang bersangkutan.

2. Serta Pengangkut atau Maskapai penerbangan Wajib mempunyai peran yang penting dalam memujudkan tanggung jawab terhadap konsumen dengan mewajibkan seluruh maskapai penerbangan untuk memberikan informasi kepada para penumpang bila terjadi keterlambatan (*delay*) penerbangan lebih dari 45 (empat puluh lima)

menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan, dan memberikan penanganan terhadap konsumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dan Peran pemerintah dalam menyikapi pelanggaran hak perlindungan konsumen adalah dengan melakukan pembinaan dengan menginstruksikan Otoritas Bandar Udara yang diberi wewenang oleh Dirjen Perhubungan Udara untuk melakukan pengawasan selaku pengawas kegiatan penerbangan di bandar udara, sesuai dengan pasal 100 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan diantaranya memberikan perlindungan serta pelayanan dan penanganan terhadap penumpang atau konsumen dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah, Pembinaan Penerbangan sebagaimana dimaksud meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan, Pengaturan sebagaimana dimaksud meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis yang terdiri atas penentuan norma, standar, pedoman, kriteria, perencanaan, dan prosedur termasuk persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan serta perizinan.

B. SARAN

1. Kepada Kementerian Perhubungan Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang berwenang di dalam urusan transportasi nasional

khususnya pada sektor penerbangan, dalam undang-undang penerbangan nasional Indonesia di masa depan bahwa pengguna jasa angkutan udara yang mengalami keterlambatan atau *delay* dengan adanya sosialisasi berkaitan dengan peran serta masyarakat selaku pengguna jasa penerbangan yang dapat memberikan penilaian, masukan kepada perusahaan angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.

2. Serta adanya pengaturan yang memberikan sanksi lebih tegas kepada perusahaan angkutan udara. Pada penjelasan Peraturan Menteri Perhubungan agar penerbangan nasional mendatang juga diperlukan batasan yang tegas mengenai kapan mulai dan berakhirnya kewajiban tersebut. Selain itu masalah yang perlu diperhatikan berkaitan dengan tingkat kepedulian (*level of care*) dalam penyelenggaraan angkutan udara dewasa ini, membuat sistem penyelesaian pembayaran ganti kerugian yang mampu meningkatkan kehati-hatian perusahaan angkutan udara untuk melakukan segala tindakan pencegahan yang maksimal terhadap terjadinya keterlambatan atau *delay*. Dan juga Pemerintah dan pihak Pengusaha penerbangan dapat mendengarkan penilaian-penilaian mengenai jasa penerbangan agar dapat memperbaiki dan mengurangi klaim-klaim dari penumpang berkaitan keterlambatan penerbangan (*flight delayed*). Selain itu perlu menemukan sistem penyelesaian pembayaran ganti yang cepat, efisien dan efektif, serta ketentuan jumlah ganti kerugian kepada penumpang

atau konsumen angkutan udara yang lebih mudah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan transportasi di Indonesia yang disebabkan kesalahan pihak maskapai penerbangan. Dengan di imbangi pembagunan fasilitas bandar udara yang memenuhi standar keamanan penerbangan baik nasional maupun internasional untuk mencegah terjadinya keterlambatan sehingga jasa penerbangan tetap menjadi alat transportasi jarak jauh yang efisien yang dapat memberikan pelayanan,kenyamanan dan fasilitas yang layak kepada pihak penumpang atau konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul Halim Barkatullah , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Banjarmasin: FH. Unlam Press, 2008.

Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi*,Yogyakarta:Penerbit Genta Press, 2007.

-----*Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Penerbit Citra Aditya Bhakti, 1998.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,2005.

AZ.Nasution,*Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*,Jakarta: Penerbit Daya Widya,1999.

A. Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta, Liberty, 1985.

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006.

Edwon Makarim, *Tanggung Jawab hukun penyelenggara sistem elektronik*, Jakarta: Rajawali press,2010.

Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.

Hartono Hadisuprpto Dkk, *Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*,Yogyakarta: UII Press, 1987.

H.K.Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

-----*Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007.

HMN. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia :Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Penerbit Djambatan, 2003.

Hornby, AS dan AP. Cowie, *oxford Advance Learner's Dictionary of Current English London: Oxford University Press*, 1974.

- Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT. Mandar Maju, 2000.
- Iman Sjahputra, mengutip dari Curtiz R Reitz, dalam buku *Consumer Product Warranties Under Federal and State Laws Second Edition*:University of Pennsylvania Law School,1987.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Jerry J.Philips,*Products Liability in a Nutshell*,West Publishing Co.,St Paul Minnesota,1993.
- Komariah, *Hukum Perikatan*, UMM Press.
- Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*,Bandung, Alumni, 1983.
- Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, PT.Citra Aditya Bhakti,2001.
- M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia , 2002.
- Mochtar Kusumaatmadja dalam Otje Salman S dan Eddy Damian, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan, Kumpulan Karya Tulis Mochtar Kusumaatmadja*, Bandung : PT. Alumni, 2006.
- Moeljatno, *Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Jakarta : PT. Sinar Grafika, 2003.
- Ningrum Lestari, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Oughton,David *et all.*,*Textbook on Consumer Law*, Hailsham and Scaynes Hill, Sussex,1997.
- Pustaka Yustisia, *KUHPer, KUHP, KUHP*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2008.
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi:Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta: Liberty, 1989.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo , 2000.

-----*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* edisi Revisi 2006, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.

Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.

Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2002.

-----*Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Suherman, E. Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia. Bandung: Eresco, 1962.

-----*Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Bandung :Alumni, 1979.

-----*Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Bandung :Penerbit Alumni, 1984.

Sution Usman Adji, Dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1991.

Stevenson, Graham *et all.*, *Commercial & Consumer Law*, London: Blackstone Press Limited, 1987.

Taufik Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan*, Bandung: PT. Aditya Bakti , 2004.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT Citra Aditya, 2003.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Ordonansi pengangkutan udara Stb. 1939-100.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penganganan Keterlamabatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Niaga Berjadwal Di Indonesia

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2015 Tentang Penyelengaran Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Udara Dalam Negeri

C. Sumber lain

Adi Sulistiyono, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25 No.1, tahun 2006.

Busyro Azheri. Disertasi: Tanggung jawab Social Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) dalam kegiatan pertambangan di Sumatera Barat. Malang: Progam Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2010.

E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jakarta : Jurnal Hukum Bisnis Vol 25, 2006.

E.Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*,Himpunan Makalah 1961-1995, Bandung: Penerbit Mandar Madju,2000.

Inosentius Samsul,*Perlindungan Konsumen :kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*,PascaSarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia,Jakarta,2004.

Muazzin,*Tanggung Jawab Pangangkut Udara Terhadap Kerugian Penumpang dan Pihak Ketiga di Permukaan Bumi*, (Banda Aceh : Jurnal Kanun No. 29 Edisi Agustus), 2001.

Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988.

Setiawan, *Makalah Produsen atau Konsumen;Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta , 2001.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa,
Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua, cet ke:1, Jakarta:
Balai Pustaka , 1991.

Konvensi Warsawa 1929.

Protocol The Hague 1955.

Konvensi Guadalajara 1961.

Montreal Agreement Of 1966.

Guatemala City Protocol 1971.

Protocol Tambahan No.1,2,3 dan 4.

Konvensi Montreal 1999.

<http://dolphinsepty9.blogspot.co.id/2013/11/makalah-perlindungan-konsumen-di-bidang.html> diakses pada tanggal 8 februari 2016,pukul 21.00 Wib.

<http://bisnis.liputan6.com/read/2179647/bandara-soetta-rusak-akibat-delay-lion-air-harus-ganti-rugi> diakses pada tanggal 21 juli 2016 pada pukul 12:32 wib.

<http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2549> di akses pada tanggal 10 februari 2016 pukul 15:23 wib.

<http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2715> di akses pada tanggal 20 mei 2016 pukul 18:20 wib.

<http://www.mediaindonesia.com/mipagi/read/8510/Memaksa-Maskapai-Bertanggung-Gugat-atas-Keterlambatan/2015/02/21>. diakses pada tanggal 10 februari 2016.pukul 16:34 Wib.

<http://www.rmol.co/read/2014/09/18/172538/Keterlambatan-Penerbangan-Tanpa-Sanksi-dan-Ganti-Rugi> diakses pada tanggal 11 februari 2016.pukul 14:23 Wib.

<http://www.majalahkonstan.com>,diakses pada tanggal 11 februari 2016,pukul 16:15 Wib.

<http://www.tempo.co/read/news/2015/02/21/090644184/8-Fakta-tentang-Delay-Lion-Air> di akses pada tanggal 14 februari 2016 pada pukul 21:24 wib.