

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maskapai penerbangan Batik Air merupakan salah satu jasa transportasi udara yang banyak diminati oleh masyarakat, hal ini dapat terjadi karena kebutuhan masyarakat terhadap jasa transportasi untuk jarak jauh sudah terbilang cukup tinggi dapat kita buktikan dengan melihat jumlah penumpang yang selalu bertambah setiap tahunnya. Selain itu harga yang sudah dapat dijangkau oleh masyarakat serta efisiensi waktu yang diberikan menjadi alasan utama bagi masyarakat lebih memilih untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa transportasi udara.¹

Keberangkatan penerbangan yang sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan oleh pihak maskapai seperti yang tertera pada tiket merupakan salah satu bentuk pemberian layanan yang baik oleh pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang selain layanan keselamatan dan kenyamanan. Pelayanan yang baik memiliki peran yang sangat penting dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan suatu barang atau jasa. Begitu juga dengan konsumen maskapai penerbangan Batik Air, jika pelayanan yang diberikan maskapai sudah

¹ Ni Made Trisna Dewi, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”, *Jurnal Kertha Wicaksana* Vol. 15 No. 2 (Juli, 2021), hlm 123.

terlaksana dengan baik begitupun terkait dengan waktu keberangkatan yang selalu tepat waktu maka hal tersebut akan menarik minat para konsumen untuk selalu menggunakan maskapai penerbangan Batik Air dalam melakukan perjalanan menggunakan jasa transportasi udara.

Pihak maskapai dengan pihak penumpang telah terikat perjanjian pengangkutan, Pihak maskapai berhak untuk menerima pembayaran tiket dari penumpang dan memberikan tiket tersebut kepada penumpang apabila penumpang telah melakukan pembayaran, begitupun dengan pihak penumpang memiliki kewajiban untuk membayar harga tiket sesuai dengan harga yang telah ditetapkan dan berhak untuk diberangkatkan tepat waktu sesuai dengan waktu yang tertera di tiket.²

Dalam proses pelaksanaan penerbangan saat ini masih banyak terdapat kendala, seperti banyaknya kasus-kasus dimana pihak maskapai penerbangan termasuk maskapai Batik Air secara sepihak melakukan perubahan jadwal penerbangan yang berakibat merugikan pihak konsumen. Perubahan jadwal penerbangan yang sering terjadi di masyarakat adalah penundaan keberangkatan pesawat atau yang sering dikenal dengan sebutan *delay*. Contoh kasus yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah kasus Fadli Zon yang mengalami keterlambatan penerbangan Batik Air selama 2 jam lebih dengan rute penerbangan

² Fatimah Rohana, Abdul Rahmat, Dan Muhammad Yasid “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Yang Mengalami Keterlambatan (Delayed) Di Bandara” *Jurnal Retentum*, Vol.3, No. 2 (Agustus, 2022), hlm. 61.

Yogyakarta-Jakarta, Fadli Zon menyampaikan bahwa dirinya harus menunggu keberangkatan sampai 2 jam yang seharusnya pesawat batik air yang ditumpangnya berangkat pada pukul 7.50 WIB dari Yogyakarta ke Jakarta akan tetapi sampai pukul 10:18 WIB, Fadli Zon merasa dirugikan atas kejadian tersebut karena pesawat yang akan ditumpangnya tak kunjung berangkat dan keterlambatan penerbangan tersebut terjadi diduga akibat oleh ketidaksiapan pesawat udara karena tidak ada informasi yang jelas terkait dengan keterlambatan penerbangan yang terjadi. Fadli Zon mengeluhkan soal keterlambatan penerbangan yang terjadi dan keluhan tersebut diungkapkan Fadli melalui akun media sosial x dalam keluhan tersebut terdapat kalimat “bagaimana industri penerbangan akan maju bila kejadian keterlambatan penerbangan seperti ini masih terjadi”.³ Keterlambatan penerbangan merupakan terjadinya perbedaan waktu yang telah dijanjikan oleh maskapai baik itu waktu keberangkatan maupun waktu kedatangan, dan keterlambatan ini sendiri terkadang bisa memakan waktu 30 (tiga puluh) menit hingga 1 jam bahkan juga bisa lebih dari 2 jam.⁴

Penyebab dari terjadinya penundaan keberangkatan pesawat dapat diakibatkan oleh beberapa permasalahan, salah satunya yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah keterlambatan penerbangan yang diakibatkan oleh faktor

³ Nanda febrianto, 2023, Alami Delay Pesawat Fadli Zon Mengatakan Bagaimana Mau Maju Industry Penerbangan, <https://voi.id/berita/305214/alami-delay-pesawat-fadli-zon-bagaimana-mau-maju-industri-penerbangan> (di akses pada tanggal 10 januari 2024 pada pukul 11:35).

⁴ Laila Fatchiyah dan Ervina Ahyudanari, “Analisis Dampak Delay Yang Terjadi Pada Runway, Apron Dan Ruang Udara Terhadap Operasional Pesawat (Studi Kasus: Bandara Internasional Juanda)”, *Journal of Civil Engineering* Vol. 32, No. 2 (November 2017), hlm 42.

manajemen *airline*, faktor manajemen *airline* adalah faktor keterlambatan yang disebabkan oleh maskapai penerbangan yang meliputi:

- a. Keterlambatan pilot, *co-pilot*, dan awak kabin.
- b. Keterlambatan jasa boga (*catering*)
- c. Keterlambatan penanganan di darat.
- d. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*) dan
- e. Ketidaksiapan pesawat udara.

Berkaitan dengan permasalahan keterlambatan penerbangan yang diakibatkan oleh manajemen airline telah diatur dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*delay managemet*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia menyatakan bahwa badan usaha angkutan udara bertanggung jawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen *airlines*. Yang artinya bahwa apabila terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh manajemen airlines maskapai memiliki tanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, keterlambatan penerbangan dapat dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu sebagai berikut:

1. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
2. Tidak terangkutnya penumpang karena kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*)

3. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*)

J. A. Barata selaku kepala pusat komunikasi publik departemen perhubungan menjelaskan bahwa keterlambatan penerbangan yang dimaksudkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 adalah dihitung berdasarkan perbedaan waktu antara waktu keberangkatan ataupun waktu kedatangan yang telah dijadwalkan dengan estimasi waktu keberangkatan atau kedatangan, yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (apron) ataupun saat pesawat *block on* dan parkir di (apron) bandara tujuan.⁵

Dari kasus terkait dengan keterlambatan penerbangan sudah sangat jelas bahwa pihak penumpang dirugikan oleh pihak maskapai. Kerugian yang dialami penumpang dapat dilihat dari segi waktu maksudnya adalah penumpang pada saat akan membeli tiket pesawat akan mempertimbangkan jadwal keberangkatan yang sudah tertera sehingga sudah menyesuaikan waktu keberangkatan dan kedatangan di tempat tujuan sesuai kepentingan penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan penumpang akan mengalami kerugian yang seharusnya penumpang sudah diberangkatkan akan tetapi harus menunggu di ruang tunggu bandara karena keterlambatan penerbangan sehingga rencana yang sudah diatur sebelumnya menjadi tidak dapat terlaksana tepat waktu bahkan bisa saja dibatalkan.

⁵ Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2015, 6 kategori Keterlambatan Penerbangan Sesuai PM 89 Tahun 2015, [https://dephub.go.id/post/read/6-kategori-keterlambatan-penerbangan-sesuai-pm-89-tahun-2015#:~:text=JAKARTA%20%2D%20Peraturan%20Menteri%20Perhubungan%20\(PM,denied%20boarding%20passenger\)%2C%20dan%20](https://dephub.go.id/post/read/6-kategori-keterlambatan-penerbangan-sesuai-pm-89-tahun-2015#:~:text=JAKARTA%20%2D%20Peraturan%20Menteri%20Perhubungan%20(PM,denied%20boarding%20passenger)%2C%20dan%20), (diakses pada hari Rabu tanggal 16 November 2023 pukul 16:18 WIB)

Kerugian dalam segi uang dalam hal ini kerugian yang dialami oleh penumpang dalam segi uang yaitu penumpang harus mengeluarkan uang kembali untuk keperluannya selama menunggu jadwal keberangkatan pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan, dan tidak jarang pula terkait dengan ganti rugi/kompensasi tidak di dapatkan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan penerbangan, seperti halnya yang terdapat dalam Pasal 146 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa “pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan penerbangan pada angkutan penumpang, bagasi, kargo”. Sehingga dapat kita ketahui bahwa pelayanan maskapai penerbangan Batik Air terhadap perlindungan konsumen terkait keterlambatan penerbangan belum bisa dikatakan berjalan sebagaimana mestinya, karena hak-hak konsumen yang mengalami kerugian akibat pelaku usaha tidak terpenuhi dengan baik.

Aturan terkait hak-hak konsumen terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang tersebut mengatur beberapa hak konsumen yang mengalami kerugian dan hak tersebut harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Salah satu hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yaitu terdapat pada Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan/ atau jasa.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul “**PERLINDUNGAN**

HUKUM TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI BATIK AIR YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN PENERBANGAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai Batik Air yang mengalami keterlambatan penerbangan yang diakibatkan oleh faktor manajemen *airline*?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang pesawat batik air yang tidak mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya akibat keterlambatan penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat dari sisi latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum kepada penumpang maskapai batik air yang mengalami keterlambatan penerbangan yang diakibatkan oleh faktor manajemen *airline*.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang maskapai batik air yang tidak mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialaminya akibat keterlambatan penerbangan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melihat sisi latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya maka manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman serta ilmu pengetahuan dibidang hukum bisnis khususnya tentang perlindungan konsumen

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan penumpang maskapai Batik Air terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen maskapai Batik Air yang mengalami keterlambatan penerbangan dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila tidak mendapatkan ganti rugi/kompensasi atas kerugian yang dialami akibat keterlambatan penerbangan.