

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan banyak sekali pulau-pulau yang jaraknya terpisah baik itu pulau yang besar ataupun pulau yang kecil sehingga Indonesia disebut sebagai negara kepulauan. Hal tersebut menyebabkan masyarakat akan sangat sering menggunakan jasa pengangkutan untuk berpindah lokasi dari suatu tempat ke tempat lain. Keberadaan sarana pengangkutan dalam kehidupan manusia sebagai penunjang kelancaran kehidupan manusia menjadi sangat berpengaruh. Selain itu, keberadaan sarana pengangkutan juga berguna untuk menghubungkan sebagian wilayah Indonesia, baik itu pengangkutan antar kota atau antar pulau, baik itu di dalam negeri maupun untuk hubungan antar negara secara internasional. Pengangkutan menjadi sangat penting bagi masyarakat dan hal tersebut tercermin dari meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan sebagai alat perpindahan baik antar kota maupun antar negara. Oleh sebab itu, penyedia jasa angkutan diharapkan memberikan pelayanan dan jasa sebaik-baiknya sesuai dengan tugas dan fungsinya, yaitu menjadi alat perpindahan barang ataupun orang dari suatu tempat ke tempat dengan maksud meningkatkan daya guna nilai.<sup>1</sup>

Minat masyarakat terhadap sarana pengangkutan udara semakin meningkat seiring berkembangnya zaman karena banyak keunggulan yang dimilikinya. Biaya pengangkutan udara terkadang lebih murah dibandingkan dengan jenis pengangkutan lainnya tergantung dari jarak yang ditempuh. Selain itu, kita juga dapat menghemat waktu dengan menempuh perjalanan dalam waktu yang lebih singkat daripada transportasi lainnya. Kita juga dapat menghemat tenaga dikarenakan waktu tempuh yang singkat karena terlalu lama di suatu perjalanan dapat

---

<sup>1</sup>Soekardono R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers, hlm 4

membuat orang merasa kelelahan. Selain itu, ada banyak perjalanan yang hanya memungkinkan jika menggunakan pengangkutan udara.

Saat ini dunia pengangkutan udara sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dunia penerbangan menjadi salah satu elemen penting dalam pergerakan dinamika pembangunan, pendukung mobilitas manusia, barang dan jasa serta dalam pengembangan wilayah dan juga membantu meningkatkan hubungan internasional yang lebih memantapkan perkembangan kehidupan berbangsa dan benegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara. Pengangkutan udara sudah menjadi salah satu alat transportasi yang sering digunakan masyarakat untuk tujuan mobilitas. Pesawat bukan lagi transportasi yang hanya bisa dinikmati oleh masyarakat kalangan atas tetapi kalangan menengah ke bawah juga sudah sering pulang dan pergi dengan menggunakan pesawat baik untuk urusan pekerjaan, pendidikan ataupun rekreasi. Bandara juga menjadi semakin ramai karena jumlah penumpang juga semakin banyak dari waktu ke waktu karena kebutuhan masyarakat akan transportasi udara untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu dari segi harga, sarana transportasi udara sudah lebih terjangkau oleh masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, penerbangan merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki harga yang cukup mahal. Semua masyarakat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk menikmati jasa transportasi udara dengan tarif yang terjangkau tetapi tetap memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan alat transportasi tersebut.<sup>2</sup>

Maskapai penerbangan dan penumpang angkutan udara terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban

---

<sup>2</sup>[etd.repository.ugm.ac.id/downloadfile/69246/potongan/S2-2014-307159-chapter1.pdf](http://etd.repository.ugm.ac.id/downloadfile/69246/potongan/S2-2014-307159-chapter1.pdf) ; diakses pada tanggal 11 Februari 2019 pukul 23.01 WIB

yang harus dilaksanakan dan dipenuhi, yaitu penumpang harus membayar sesuai dengan harga yang telah disepakati dan maskapai penerbangan berkewajiban mengantarkan menggunakan angkutan udara sampai ke tujuan.

Masyarakat banyak mengadakan keluhan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, termasuk masalah keterlambatan, bagasi, dan lainnya. Banyaknya keluhan yang diajukan seharusnya menjadi perhatian bagi semua masyarakat terutama bagi maskapai penerbangan yang diajukan apalagi mengenai keterlambatan penerbangan (*flight delay*).<sup>3</sup> Pada Januari-Juni 2018, total terdapat 415.961 penerbangan di rute domestik. Dari total itu, sebanyak 326.461 penerbangan atau 78,48% dinyatakan tepat waktu, dan 87.509 penerbangan atau 21,04% dikategorikan terlambat (*delay*).<sup>4</sup> Keterlambatan penerbangan (*delayed flight*) adalah hal yang sangat merugikan bagi penumpang maupun bagi maskapai penerbangan. Maskapai penerbangan harus memberikan banyak kompensasi sesuai dengan peraturan pemerintah diantaranya yaitu denda yang diberlakukan. Maskapai penerbangan bertanggung jawab terhadap keterlambatan dengan mengendalikan dan mengantisipasi terjadinya keterlambatan penerbangan.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK) sangat menguntungkan bagi masyarakat karena selama ini pihak maskapai selalu meremehkan hak penumpang. Penumpang yang hanya terlambat *check in* selama 5 menit harus ikut di penerbangan selanjutnya dan juga membayar biaya tambahan yang jumlahnya tidak sedikit. Namun jika terjadi keterlambatan (*delay*), pihak maskapai sendiri tidak memenuhi kewajibannya, mereka biasa mengabaikannya, hal ini tentu sangat tidak adil. Dalam hal ini penumpang

---

<sup>3</sup>Tinta Pena, 04 Agustus 2014, Sisi Lain Penerbangan yang Terlambat (*Delayed*), [www.wordpress.com/tintapena.co](http://www.wordpress.com/tintapena.co) dikutip tanggal 13 Desember 2014, diakses pada tanggal 11 Februari 2019 pukul 23.05 WIB

<sup>4</sup>[cnbcindonesia.com/news/20180724092008-4-25025/ini-daftar-maskapai-paling-tepat-waktu-paling-delay-di-ri](http://cnbcindonesia.com/news/20180724092008-4-25025/ini-daftar-maskapai-paling-tepat-waktu-paling-delay-di-ri) ; diakses pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 16.17 WIB

berada pada posisi yang lebih lemah daripada maskapai penerbangan, jadi penumpang juga tidak dapat berbuat apa-apa selain mengikuti instruksi atau arahan dari maskapai penerbangan.

Melihat ketidakadilan yang sering terjadi dalam dunia penerbangan dalam hal perlindungan hukum terhadap hak penumpang, peneliti tertarik untuk meneliti tentang topik ini dikarenakan pengguna jasa angkutan udara terus meningkat namun penyelenggaraan hukum di negara ini tidak lebih baik dari sebelumnya. Perlindungan hukum pun haruslah dikedepankan mengingat seringnya tidak berjalan secara seimbang dimana konsumen berada di posisi yang lemah dan tidak berdaya jika dibandingkan dengan posisi pelaku usaha yang lebih kuat, apalagi jika persoalannya keterlambatan penerbangan (*flight delayed*).

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan?
2. Apakah hak konsumen atau penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan sudah terpenuhi dengan baik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan.
2. Mengetahui hak konsumen atau penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan sudah terpenuhi dengan baik atau belum.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis : Maskapai penerbangan dapat mengetahui dengan jelas kewajiban yang perlu dipertanggungjawabkan dan lebih memperhatikan hak konsumen atau penumpang.
2. Manfaat Praktis : Penumpang atau konsumen dapat mengetahui dengan jelas dan pasti hak-hak yang dimiliki apabila terjadi keterlambatan penerbangan.