

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang terdiri dari banyak pulau, secara resmi menetapkan 17.024 nama pulau berdasarkan survei Badan Informasi Geospasial (BIG). Dalam konteks negara kepulauan, pentingnya peran layanan transportasi menjadi sangat signifikan untuk menjembatani konektivitas antar pulau

Bersamaan dengan kemajuan zaman, transportasi udara telah menjadi elemen krusial dalam hubungan bisnis. Keadaan ini mencerminkan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akibat migrasi yang besar-besaran dan luasnya cakupan wilayah yang dijangkau, didukung oleh kemajuan teknologi, telekomunikasi, dan transportasi.

Dengan adanya pasar konsumen yang luas, pendirian bisnis transportasi atau layanan pengangkutan menjadi pilihan menarik, mengingat kebutuhan yang sangat tinggi dari pengguna jasa untuk menghubungkan pulau-pulau di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dan mempercepat perjalanan secara lebih efisien. Kepentingan layanan transportasi dalam mendukung pergerakan roda perekonomian telah menjadi suatu kenyataan tak terbantahkan, mengingat berbagai keunggulan yang dimilikinya.

Beberapa keunggulan yang diberikan oleh layanan angkutan udara melibatkan cakupan yang luas, durasi perjalanan yang relatif singkat, tarif yang masih terjangkau oleh masyarakat, serta tingkat keamanan dan kenyamanan yang tinggi.

Transportasi Udara, sebagai komponen dalam sistem transportasi nasional, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan pengangkutan, baik di tingkat domestik maupun internasional. Terutama dalam usaha menghubungkan wilayah-wilayah yang sulit dijangkau oleh sarana transportasi lain dengan cara yang efisien dan cepat untuk jarak tertentu. Karena itu, transportasi udara memegang peran yang sangat krusial dalam kehidupan sehari-hari. Kehadiran transportasi udara membantu masyarakat dalam melaksanakan berbagai aktivitas mereka.

Pengangkutan udara dilakukan berdasarkan kesepakatan pengangkutan, di mana kesepakatan pengangkutan merupakan suatu perjanjian di mana satu pihak berkomitmen untuk membawa orang atau barang secara aman dari satu lokasi ke lokasi lainnya, sementara pihak lain bersedia membayar biayanya. (Subekti, 1985, hal. 1). Perjanjian pengangkutan bisa diartikan sebagai proses memindahkan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain, baik melibatkan transportasi darat, laut, maupun udara, dengan menggunakan sarana transportasi. (Purba, 2006, hal. 9). Dalam evolusinya, ide pengangkutan bisa diklasifikasikan menjadi tiga aspek, yaitu (Muhammad, 2008, hal. 1):

1. Pengangkutan sebagai usaha (*business*);
2. Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*);

3. Pengangkutan sebagai proses penerapan (*apolying process*).

Terdapat persetujuan awal antara pihak pengangkut dan penumpang atau pengirim dalam setiap perjanjian pengangkutan. Perjanjian ini pada dasarnya menjelaskan hak dan tanggung jawab dari pihak yang melakukan pengangkutan serta penumpang atau pengirim.

Walaupun perjanjian transportasi umumnya dilakukan secara lisan, dokumen pengangkut selalu menjadi bukti yang penting. Semua pihak yang terlibat diharapkan mematuhi dokumen pengangkut sebagai bukti pelaksanaan perjanjian pengangkutan. Pada prinsipnya, perjanjian pengangkutan melibatkan dua pihak utama, yaitu pengangkut (dalam konteks ini, maskapai penerbangan) dan konsumen sebagai penerima layanan pengangkutan barang. (Purwosutjipto, 1995, hal. 2). Dalam substansi pencapaian yang dijelaskan dalam Pasal 1234 BW, setiap tindakan terkait dengan penyediaan dan penerimaan jasa, serta hak dan kewajiban yang saling terkait, menunjukkan hubungan timbal balik yang memaksa kedua belah pihak untuk melaksanakan tindakan tersebut secara bersamaan. Dalam setiap perjanjian atau ikatan, tentu terdapat ketentuan yang terperinci tentang subjek, objek, dan hak serta kewajiban dari masing-masing pihak yang terlibat. (Soekardono, 1986, hal. 7).

Terdapat elemen subjek serta objek dalam perjanjian pengangkutan udara. Objek hukum transportasi udara merujuk pada semua hal yang diterapkan untuk mencapai tujuan hukum tertentu, sementara pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian disebut sebagai subjek hukum transportasi udara. (Muhammad, 2008, hal. 32):

- a. Individu atau entitas yang terlibat secara langsung dalam perjanjian pengangkutan, bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban dan mendapatkan hak dalam kontrak tersebut melibatkan pengangkut, penumpang, pengirim barang, dan, jika termasuk dalam perjanjian, penerima barang.
- b. Pihak-pihak yang tidak secara langsung terlibat dalam perjanjian pengangkutan, namun terlibat secara tidak langsung karena bertindak atas nama, mewakili kepentingan pihak lain, atau karena suatu alasan keterlibatan salah satu pihak tersebut.

UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Berjadwal di Indonesia memberikan penjelasan rinci mengenai pengelolaan penundaan penerbangan. Sebagai pelengkap, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan ketentuan lebih lanjut terkait perlindungan konsumen, terutama dalam konteks perjalanan udara.

Menurut Penjelasan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang atau jasa dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya yang tidak ditujukan untuk tujuan perdagangan.

Konsep ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen memerlukan berbagai upaya untuk mencapai kejelasan hukum. Akibatnya, pihak yang menggunakan jasa transportasi udara bisa digolongkan sebagai pelanggan yang

menggunakan jasa penerbangan, dan hak konsumen harus dilindungi secara hukum. Selain itu, dokumentasi pengangkutan seperti tiket penumpang, tiket bagasi dan surat angkutan udara dianggap sebagai bukti perjanjian pengangkutan udara antara konsumen dan penyedia layanan daripada sebagai perjanjian pengangkutan udara itu sendiri.

Tiket pesawat yang diperoleh konsumen berfungsi sebagai dokumentasi pemenuhan tanggung jawab kontraktual mereka, termasuk membayar sejumlah uang tertentu sebagaimana diatur dalam perjanjian. Dengan demikian, dengan menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban, gagasan pengakuan hak-hak konsumen sangat penting. Orang tersebut berhak mendapatkan haknya jika persyaratannya telah dipenuhi. Mengenai penyedia layanan penerbangan, mereka wajib mematuhi persyaratan yang ditentukan pada tiket karena mereka memiliki kontrak dengan pelanggan. Tiket berisi berbagai klausul dalam perjanjian yang dibuat secara halus antara penyedia layanan penerbangan dan pelanggan, selain bertindak sebagai bukti pembayaran.. (Sinilele, 2016, hal. 199).

Perlindungan konsumen berlaku bagi setiap individu yang berfungsi sebagai konsumen, sejalan dengan pengertian yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK. Pentingnya melindungi hak-hak konsumen muncul karena dalam banyak kasus, konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah, sehingga perlindungan hak mereka diperlukan agar tidak terjadi penyalahgunaan dalam transaksi apa pun. Selain itu, upaya perlindungan ini bertujuan agar konsumen merasa aman dan setara dalam kedudukannya di mata

hukum. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan konsumen memiliki benteng keamanan yang dapat melindungi mereka dari perilaku sewenang-wenang oleh pihak usaha. (Yodo, 2004, hal. 1).

Situasi yang melibatkan penundaan penerbangan diatur secara ketat oleh hukum. Maka karena itu, maskapai penerbangan bertanggung jawab untuk mengelola dan merencanakan penundaan penerbangan. Hal ini mencakup kewajiban untuk memberikan informasi mengenai keterlambatan tersebut melalui petugas di ruang tunggu bandar udara, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Meskipun demikian, dalam praktiknya, kinerja maskapai penerbangan belum mencapai tingkat optimal dalam melindungi konsumen, terutama para penumpangnya, sesuai dengan ketentuan hukum yang mengatur hak konsumen atau penumpang perusahaan penerbangan di Indonesia. Akibatnya, seringkali penumpang merasa dirugikan oleh pelayanan yang kurang memuaskan, terutama terkait dengan keterlambatan jadwal penerbangan.

Tidak selalu maskapai penerbangan dapat memberikan keakuratan waktu atau kinerja sesuai jadwal yang diinginkan, seperti yang terjadi dalam kasus keterlambatan penerbangan oleh Super Air Jet. Penerbangan ini memiliki tujuan dari Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), Kulon Progo, menuju Bandara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten (CGK) dengan jadwal keberangkatan pada pukul 17.10 WIB dari Bandara YIA. Namun,

hingga pukul 19.30 WIB, pesawat belum juga lepas landas, meskipun penumpang sudah melakukan proses boarding sejak pukul 16.40 WIB.

Dengan mempertimbangkan konteks permasalahan tersebut, peneliti akan melaksanakan suatu penelitian yang berjudul **“PROSEDUR PENGANTI KERUGIAN TERHADAP KETERLEMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA MASKAPAI PENERBANGAN TERJADWAL SUPER AIRJET DI INDONESIA DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JO PASAL 7 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 89 TAHUN 2015”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana penerapan PERMENHUB Mengenai prosedur penggantian kerugian terhadap konsumen?
2. Bagaimana hambatan konsumen dalam mengklaim kerugian keterlambatan penerbangan?
3. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terkait keterlambatan penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengkaji penerapan PERMENHUB Mengenai prosedur penggantian kerugian terhadap konsumen
2. Untuk mengetahui dan mengkaji terkait hambatan konsumen dalam mengklaim kerugian keterlambatan penerbangan

3. Untuk mengetahui dan mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terkait keterlambatan penerbangan

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dalam hal manfaat ilmiah dan praktis dari temuannya adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Ilmiah

Untuk memberi sumbangsih pemikiran Terkait ilmu pengetahuan, khususnya terkait dalam ilmu hukum perdata tentang terkait hak konsumen di indonesia.

2. Kegunaan Praktis

Memberikan sumbangsih pemikiran tentang khususnya terkait dalam ilmu hukum tentang hukum hak konsumen terkhusus untuk masyarakat dan akademisi, terutama untuk mahasiswa hukum.

E. Kerangka Pemikiran

Definisi Indonesia sebagai negara hukum diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Supremasi hukum, persamaan di hadapan hukum, dan penegakan hukum sejalan dengan ketentuan hukum adalah prinsip-prinsip dasar yang umumnya berlaku di setiap negara yang menganut aturan hukum. Karakteristik berikut dapat ditemukan di setiap negara hukum:

- 1) Pemastian hak asasi manusia yang dilindungi.
- 2) Sistem peradilan yang bebas dan mandiri.
- 3) Prinsip legalitas, yang mengharuskan tindakan pemerintah dan warga negara didasarkan pada hukum.

Bintan R. Saragih menuturkan, tata kelola negara perlu diatur secara eksplisit melalui peraturan hukum dalam konsep *rule of law*. Aturan hukum, secara umum, mengacu pada bentuk pemerintahan di mana tindakan pemerintah dan rakyatnya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum. Hal ini berusaha mencegah terjadinya tindakan sewenang-wenang pemerintah dan tindakan rakyat tanpa landasan hukum. (Thohari, 2016, hal. 10).

Negara hukum adalah suatu konsep dalam organisasi kehidupan bersama di suatu negara. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, esensi akan Negara hukum ialah bahwa kekuasaan harus patuh kepada hukum, serta semua individu setara di mata hukum. Dalam konteks Negara hukum, semua lembaga pemerintahan harus beroperasi sesuai dengan ketentuan hukum, dan interaksi sosial juga harus tunduk pada peraturan hukum yang berlaku. Bahkan, prinsip pembagian kekuasaan dalam sistem Negara hukum dimaksudkan untuk mengurangi potensi penyalahgunaan kekuasaan oleh kelompok elit politik.

Menurut Alberth Venn Dicey, yang merupakan pendapat para ahli hukum Anglo-Saxon, karakteristik mendasar dari unsur-unsur Negara hukum dapat dijelaskan melalui tiga aspek utama sebagai unsur-unsur negara hukum, yaitu: (MD, 2000, hal. 28):

- a. Prinsip supremasi hukum mengindikasikan bahwa tidak ada ruang bagi tindakan sewenang-wenang, sehingga seseorang akan dikenakan hukuman jika melanggar ketentuan hukum.

- b. Konsep kesetaraan di depan hukum berlaku untuk setiap individu, baik dalam kapasitas pribadi maupun sebagai pejabat negara
- c. Hak asasi manusia mendapatkan jaminan perlindungan dari peraturan-peraturan hukum dan putusan-putusan pengadilan.

UUPK, menurut pendapat Az. Nasution, mengacu pada hukum konsumen yang terdiri dari konsep maupun norma yang menjadi pedoman dan memiliki karakteristik melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen dapat didefinisikan sebagai seperangkat aturan dan praktik hukum yang mengatur interaksi dan situasi yang melibatkan beragam pihak dalam kehidupan sehari-hari yang melibatkan barang dan/atau jasa konsumen.

Pasal 1 Angka 1 UUPK, mendefinisikan Perlindungan Konsumen sebagai "segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen." Sementara itu, nasabah dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK sebagai "setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk diperjualbelikan."

Masyarakat, pelaku korporasi, dan pemerintah bekerja sama untuk mewujudkan perlindungan konsumen, yang didasarkan pada nilai-nilai yang digariskan dalam Pasal 2 UUPK. Nilai-nilai ini meliputi (Shofie, 2000, hal. 25):

1. Asas manfaat

Asas manfaat menyatakan setiap tindakan yang dilakukan untuk melindungi konsumen harus difokuskan pada pencapaian manfaat terbesar bagi konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh. Prinsip ini menyoroti bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, tidak boleh ada pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen, yang diberikan keuntungan yang tidak adil. Sebaliknya, tujuan utamanya adalah memastikan bahwa setiap pihak memperoleh haknya, dengan harapan bahwa aturan perlindungan konsumen dan penegakan hukum akan memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat dan, pada akhirnya, meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. (Shofie, 2000, hal. 26)

2. Asas keadilan

Asas keadilan berakar pada prinsip partisipasi yang setara bagi semua kelompok dan pemberian peluang yang sama bagi konsumen dan bisnis untuk menggunakan hak-hak mereka serta memenuhi kewajiban mereka. Pendekatan ini menunjukkan bahwa dengan menetapkan dan menegakkan regulasi perlindungan konsumen, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat melaksanakan hak dan kewajiban mereka dengan adil. Sebagai hasilnya, undang-undang ini mengatur beberapa hak dan kewajiban bagi konsumen dan perusahaan. (Shofie, 2000, hal. 26)

3. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan ditujukan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan material dan spiritual pelanggan, pelaku korporasi, dan pemerintah adalah tujuan dari prinsip keseimbangan. Menurut teori ini, peraturan dan tindakan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen harus menguntungkan bisnis, pemerintah, dan konsumen dalam ukuran yang sama. Pengaturan dan realisasi yang proporsional atas hak dan kewajiban produsen bisnis, konsumen, dan pemerintah diperlukan untuk menjaga keseimbangan dalam urusan nasional dan negara. (Shofie, 2000, hal. 26)

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan berupaya menjamin keamanan dan keselamatan pelanggan saat mereka menggunakan, mengkonsumsi, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa. Pelanggan, menurut konsep ini, memiliki hak untuk dilindungi secara hukum, menjamin bahwa barang atau jasa yang mereka gunakan memberikan manfaat dan keuntungan dan, sebaliknya, tidak membahayakan properti atau keamanan mereka. Alhasil, undang-undang ini menegaskan sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi sekaligus memberlakukan sejumlah kendala bagi pelaku usaha dalam proses pembuatan dan penjualan produknya..(Shofie, 2000, hal. 27)

5. Asas kepastian hukum

Selain menjamin bahwa negara memberikan kepastian hukum, prinsip kepastian hukum juga bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan dan konsumen mematuhi hukum dan mencapai keadilan dalam implementasi perlindungan konsumen. Dengan kata lain, undang-undang ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana hak dan kewajiban yang dijelaskan di dalamnya diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, memastikan bahwa semua pihak diperlakukan secara adil. (Shofie, 2000, hal. 27)

Tujuan Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK yang meliputi:

- a. Meninggikan pemahaman, ketrampilan, dan kemandirian konsumen untuk menjaga diri mereka sendiri;
- b. Meninggikann derajat konsumen dengan mencegah dampak negatif yang mungkin timbul dari penggunaan barang dan/atau jasa;
- c. Memberdayakan konsumen dalam memiliki, menetapkan, dan menegakkan hak-hak mereka sebagai konsumen;
- d. Mengatur sistem perlindungan konsumen yang mencakup kejelasan hukum, keterbukaan informasi, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi.
- e. Meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mendorong praktek bisnis yang jujur dan bertanggung jawab.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa dengan tujuan menjaga kelangsungan produksi, keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya dalam Pasal 2, Pasal 3 UUPK merupakan komponen dari inisiatif pembangunan nasional karena tujuan utama dari tujuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen adalah untuk mencapai tujuan akhir ketika melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Indonesia memiliki peraturan terkait industri penerbangan, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yang secara spesifik mengatur masalah keterlambatan penerbangan. Salah satu maksud pokok dari regulasi ini adalah untuk mengoptimalkan kepuasan dan perlindungan konsumen, terutama penumpang penerbangan. Keterlambatan penerbangan dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang, seperti kehilangan koneksi penerbangan atau waktu berharga. Dengan adanya peraturan yang mengatur penanganan keterlambatan, pemerintah berusaha untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa badan usaha angkutan udara bertanggung jawab atas keterlambatan yang terjadi.

Ada unsur-unsur subjek serta objek dalam perjanjian pengangkutan udara. Subjek hukum pengangkutan udara mencakup segala sesuatu yang

digunakan untuk mencapai tujuan hukum tertentu, sedangkan objek hukum pengangkutan udara mencakup segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum tertentu (Muhammad, 2008, hal. 32):

- a. Pihak yang secara langsung terlibat dalam kesepakatan untuk memenuhi kewajiban dan mendapatkan hak dalam kontrak pengangkutan mencakup pengangkut, penumpang, pengirim barang, dan, jika dimasukkan ke dalam perjanjian, penerima barang.
- b. Pihak yang terkait secara tidak langsung dengan perjanjian pengangkutan adalah mereka yang tidak termasuk dalam kesepakatan tersebut, melainkan terlibat karena bertindak atas nama, mewakili kepentingan pihak lain, atau karena suatu alasan keterlibatan salah satu pihak tersebut.

Prinsip hukum tanggung jawab hukum menyatakan bahwa individu atau entitas hukum harus mempertanggungjawabkan tindakan melanggar hukum atau kelalaian mereka yang dapat menyebabkan cedera pada orang lain. Teori pertanggungjawaban hukum memeriksa kewajiban subjek hukum atau pelanggar hukum yang melakukan tindakan melawan hukum atau tindakan kriminal, sehingga harus menanggung biaya, kerugian, atau dikenai sanksi sebagai konsekuensi dari kesalahan atau kelalaian mereka. (HS & Erlies Septiana Nurbani, 2016, hal. 7)

Hans Kelsen mencatat dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum, "seseorang secara hukum bertanggung jawab atas tindakan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa ia bertanggung jawab

atas sanksi jika terjadi tindakan yang bertentangan." (Kelsen, 2007, hal. 81).

Hans Kelsen lebih jauh menyampaikan bahwa:

“Ketidapatuhan terhadap kewaspadaan yang diwajibkan oleh hukum disebut sebagai kelalaian (*negligence*); dan kelalaian seringkali dianggap sebagai bentuk kesalahan (*culpa*), meskipun tidak seketat kesalahan yang terjadi karena antisipasi dan niat, dengan atau tanpa maksud jahat, yang mengakibatkan risiko.”

Hans Kelsen kemudian memecah konsep tanggung jawab menjadi:

1. Kewajiban pribadi merujuk pada situasi di mana seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
2. Pertanggungjawaban kolektif mengindikasikan Tanggung jawab individu atas tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.;
3. Pertanggungjawaban Berdasarkan kesalahan menunjukkan bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan dengan sengaja dan diinginkan untuk menimbulkan kerugian.
4. Tanggung jawab mutlak mencerminkan bahwa seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang terjadi tanpa disengaja dan tanpa diharapkan.

Tanggung jawab secara etimologi merujuk pada kewajiban terhadap semua hal atau menerima beban sebagai hasil dari tindakan sendiri atau orang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah kondisi wajib untuk menanggung segala sesuatu, yang dapat menyebabkan tuntutan, kesalahan, atau pertanggungjawaban hukum. Dalam kamus hukum, ada dua istilah yang terkait dengan pertanggungjawaban, yakni liability (keadaan

memiliki kewajiban) dan responsibility (keadaan atau fakta memiliki kewajiban). Prinsip tanggung jawab hukum bisa dibagi menjadi dua jenis, yaitu: (Hardjasoemantri, 1998, hal. 334):

- a. *Liability based on fault* merupakan situasi di mana beban pembuktian memberatkan pihak yang mengalami kerugian. Pihak tersebut hanya akan mendapatkan ganti rugi jika mampu menunjukkan adanya unsur kesalahan pada pihak yang dijadikan tergugat. Kesalahan menjadi unsur kunci dalam menentukan tanggung jawab, yang berarti bahwa tanpa bukti kesalahan, tidak ada kewajiban untuk memberikan ganti rugi. Pasal 1865 KUHPerdara menegaskan bahwa seseorang yang mengajukan peristiwa-peristiwa untuk mendukung haknya wajib membuktikan kebenaran peristiwa-peristiwa tersebut adalah suatu kewajiban apabila seseorang mengajukan peristiwa-peristiwa untuk membantah hak orang lain. Sebaliknya, ia juga diharuskan membuktikan peristiwa-peristiwa tersebut.
- b. *Strict liability* atau tanggung jawab mutlak, mengacu pada situasi di mana pihak penggugat tidak perlu membuktikan adanya kesalahan sebagai dasar untuk mendapatkan pembayaran ganti rugi.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merujuk pada suatu prosedur atau serangkaian langkah-langkah yang diterapkan dalam melakukan penelitian dan membahas secara rinci mengenai pelaksanaan prosedur penelitian tersebut.

(Ibrahim, 2018, hal. 2) Adapun metode penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, ialah sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang mencoba memberikan ringkasan temuan penelitian. Sesuai dengan namanya, penelitian deskriptif ditujukan untuk menyajikan deskripsi, penjelasan, dan validasi terkait fenomena yang sedang diinvestigasi. Dalam mengadopsi metode penelitian deskriptif, perumusan masalah harus memenuhi kriteria agar menjadi topik yang sesuai, memiliki nilai ilmiah, dan tidak terlalu luas dalam lingkupnya. (Ramdhan, 2021, hal. 7).

2. Metode Pendekatan

Penelitian ini memanfaatkan strategi hukum yuridis normatif yang memadukan data sekunder sebagai sumber hukum dengan data primer yang dikumpulkan di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk memahami bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat, atau sejauh mana kita dapat memahami fungsi hukum tersebut.

3. Tahap Penelitian

Berikut merupakan tahapan-tahapan penelitian yang akan dijalankan oleh penulis:

a. Penelitian Kepustakaan

Terkait dengan pendekatan yuridis empiris, penelitian ini akan fokus pada Data Sekunder, yang merujuk pada informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara media atau sumber lainnya., (Yadiman, 2019, hal. 105) antara lain:

- 1) Bahan Hukum Primer, Artinya, data diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan tempat peneliti melakukan penelitiannya. Data primer adalah data yang diperoleh dari observasi atau wawancara. Antara lain, undang-undang berikut:
 - a) Konstitusi Dasar Negara Republik Indonesia
 - b) Hukum Perdata Indonesia
 - c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - d) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
 - e) PP Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;
 - f) PERMENHUB NO. 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas PERMENHUB Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
 - g) PERMENHUB NO. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada

Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;

- 2) Bahan Hukum Sekunder, bahan hukum tambahan dalam penelitian ini merujuk pada Data Sekunder yang diperoleh dari dokumen. Data dokumen yang disoroti dalam konteks ini mencakup informasi yang diambil dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan referensi lainnya. (Kaharuddin, 2021, hal. 4)
- 3) Bahan Hukum Tersier, berfungsi sebagai pelengkap teks hukum sekunder dan tersier dengan memberikan panduan dan penjelasan. Selain itu, ada sumber daya hukum pihak ketiga termasuk kamus hukum, ensiklopedia, situs web, statistik data, bibliografi, dll.

b. Penelitian Lapangan

Salah satu strategi untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah penelitian lapangan, yang tidak meminta peneliti untuk memiliki pemahaman menyeluruh tentang sumber yang digunakan atau keterampilan khusus tetapi hanya mengamati apa yang terjadi di lapangan.

Penelitian lapangan disini dapat menghasilkan suatu keputusan untuk menjawab pertanyaan ke arah mana hasil penelitian akan mengarah sesuai dengan konteks yang akan diteliti karena penelitian lapangan memberikan hasil tertentu. (Arikunto, 2012, hal. 58)

Untuk mengumpulkan informasi dan temuan tentang topik penelitian, penelitian lapangan dilakukan dalam berbagai metode,

termasuk dengan mewawancarai pemangku kepentingan yang berpengetahuan luas di bidang mereka dan membuat data primer untuk mendukung data sekunder. Mendukung dan melengkapi semua data primer. Dengan kata lain, studi lapangan adalah investigasi yang digunakan untuk melengkapi data yang dikumpulkan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan oleh penulis untuk mendapatkan data primer dan sekunder terdaftar di bawah ini:

a. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah Data yang dikumpulkan melalui studi survei, seperti yang ditemukan dalam teks hukum berbasis sastra dan kejadian sosial, dikenal sebagai penelitian literatur.

Data primer berasal dari pengamatan yang dilakukan di masyarakat, sedangkan data sekunder berasal dari pemeriksaan bahan pustaka. (Soemitro, 1990, hal. 52). Melalui kajian pustaka Peneliti dapat meneliti referensi penelitian buku, artikel, catatan, dan laporan melalui tinjauan pustaka yang berhubungan dengan isu-isu yang diangkat oleh penelitian. Peneliti kemudian melakukan penyelidikan yang lebih mendalam terhadap dokumen-dokumen yang dijadikan referensi dan melakukan pengamatan tentang subjek penelitian agar menghasilkan

informasi yang dapat digunakan untuk merumuskan ketentuan formal dan data resmi yang relevan dengan masalah peneliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara untuk mengumpulkan informasi dan data terkait penelitian. Selama wawancara, pendekatan tanya jawab langsung digunakan untuk memvalidasi informasi dan data penelitian dengan informan yang berkualitas di lapangan. Wawancara adalah pertemuan yang diatur secara langsung antara pihak yang mewawancarai dan subjek wawancara dengan tujuan untuk bertukar informasi khusus. (Mamik, 2015, hal. 9)

Wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini mengadopsi model langsung dengan pihak yang menjadi objek penelitian, yakni Super Air Jet, dan menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Pada jenis wawancara ini, pertanyaan yang diajukan tetap mengacu pada kerangka pertanyaan yang telah disiapkan, meskipun dapat terjadi variasi pertanyaan sesuai dengan perkembangan interaksi. Pendekatan ini memberikan keunggulan dalam mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan komprehensif. (Kaharuddin, 2021, hal. 5).

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2, ialah sebagai berikut:

a. Alat Pengumpul Data Kepustakaan

Memperoleh bahan hukum atau perpustakaan dalam bentuk catatan yang berkaitan dengan topik penelitian adalah bagaimana hal ini dilakukan. Kitab Hukum Perdata, peraturan perundang-undangan terkait, artikel ilmiah dan esai ahli, literatur buku, media internet, dan materi yang berkaitan dengan warisan dan alternatif penyelesaian sengketa digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam tinjauan literatur ini. Sedangkan alat pengumpul data digunakan untuk mengumpulkan informasi dari perangkat elektronik seperti laptop dan ponsel.

b. Alat Pengumpul Data Lapangan

Hal ini dicapai melalui penggunaan pertanyaan pra-tertulis yang dapat ditanyakan peneliti kepada informan selama wawancara. Peneliti menggunakan perekam handphone sebagai media perekam audio untuk menangkap informasi dan data yang dihasilkan oleh respon narasumber terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut.

6. Analisis Data

Analisis kualitatif adalah teknik analisis yang digunakan dalam penyelidikan ini. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengumpulkan informasi dari pengaturan alam untuk menganalisis peristiwa yang diamati. Metode ini menggunakan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan metode pengumpulan data, dan

melakukan analisis induktif. Hasil dari penelitian kualitatif menempatkan fokus yang lebih besar pada interpretasi makna daripada generalisasi. (Setiawan, 2018, hal. 8)

Penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dan umumnya menggunakan analisis. Dalam jenis penelitian ini, perhatian lebih diberikan pada proses dan makna, dan landasan teori digunakan sebagai panduan untuk memastikan fokus penelitian sesuai dengan realitas yang ditemui di lapangan. (Ramdhan, 2021, hal. 6)

Secara umum, analisis kualitatif bersandar pada paradigma interaksi dinamis antara teori, konsep, dan data. Pendekatan ini mencakup umpan balik atau penyesuaian yang terus-menerus terhadap teori dan konsep berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Hasil akhir dari pendekatan ini diantisipasi untuk memberikan ringkasan mengenai isu-isu kunci yang tercakup dalam penelitian ini.

7. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 lokasi, ialah sebagai berikut:

a. Intansi

1. PT. Super Air Jet, kantor pusat Super Air Jet Jalan Kebon Jeruk Raya No. 5, Kebon Jeruk, Jakarta Barat, DKI Jakarta 11530.
2. Kantor BPSK Kota Bandung, Jalan Bojong Raya No.94, Caringin, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat 40212.

b. Perpustakaan

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, terletak di Jl. Lengkong Dakan No.17, dengan nomor telepon (022) 4262226-4217343 dan faksimili (022) 4217340, berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat.
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, beralamat di Jalan Kawalayaan Indah II No.4, Jatisari, Kecamatan Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286.