

**GANTI RUGI TERHADAP PENUMPANG PESAWAT  
TERBANG KOMERSIAL ATAS KETERLAMBATAN  
PESAWAT (*FLIGHT DELAYED*) DAN PEMBATALAN  
PENERBANGAN (*CANCELLATION OF FLIGHT*)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**APRILIA MASHITOH ISMEDI**

**201610115251**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

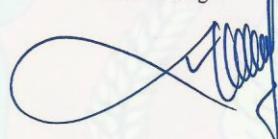
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat  
Terbang Komersial Atas Keterlambatan Pesawat  
(*Flight Delayed*) dan Pembatalan Penerbangan  
(*Cancellation Of Flight*)  
Nama Mahasiswa : Aprilia Mashitoh Ismedi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610115251  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Bekasi, 03 Agustus 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Sri Wahyuni, S.H., M.H  
NIDN. 0322078304

Pembimbing II



Adi Nur Rohman, S.H.I., M.Ag  
NIDN. 0315028702

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi	: Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat Terbang Komersial Atas Keterlambatan Pesawat ( <i>Flight Delayed</i> ) dan Pembatalan Penerbangan ( <i>Cancellation Of Flight</i> )
Nama Mahasiswa	: Aprilia Mashitoh Ismed
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201610115251
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Hukum/Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 24 Juli 2020

Bekasi, 03 Agustus 2020

## MENGESAHKAN.

Ketua Tim Pengudi : Dhoni Yusra, S.H., M.H  
NIDN. 0028077601  
Pengudi I : Dr. Endang Hadrian, S.H., M.H  
NIDN. 0307037003  
Pengudi II : Adi Nur Rohman, S.H.I., M.Ag  
NIDN. 0315028702

*[Signature]*

MENGETAHUI.

Ketua Program Studi  
Ilmu Hukum

Dekan  
Fakultas Hukum

Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., S.Pd., M.H Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M  
NIDN. 030818202 NIDN. 0312117102

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprilia Mashitoh Ismedi  
NPM : 201610115251  
TTL : Bekasi, 10 April 1998  
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “*Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat Terbang Komersial Atas Keterlambatan Pesawat (Flight Delayed) Dan Pembatalan Penerbangan (Cancelation Of Flight)*” adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 15 Juli 2020  
Yang membuat pernyataan,



Aprilia Mashitoh Ismedi

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aprilia Mashitoh Ismedi  
NPM : 201610115251  
TTL : Bekasi, 10 April 1998  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“GANTI RUGI TERHADAP PENUMPANG PESAWAT TERBANG KOMERSIAL ATAS KETERLAMBATAN PESAWAT (FLIGHT DELAYED) DAN PEMBATALAN PENERBANGAN (CANCELLATION OF FLIGHT)”.**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalty non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*) mendistribusikannya. Menampilkkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 26 Juli 2020  
Yang membuat pernyataan,



Aprilia Mashitoh Ismedi

## ABSTRAK

**Aprilia Mashitoh Ismedi. 201610115251.** Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat Terbang Komersial Atas Keterlambatan Pesawat (*Flight Delayed*) dan Pembatalan Penerbangan (*Cancelation Of Flight*).

Pada kenyataannya penundaan keberangkatan (*delay*) merupakan hal yang sering kali terjadi dalam penerbangan. Termasuk jasa penerbangan komersial berjadwal di Indonesia, yang mengalami pembatalan penerbangan merupakan bagian dari keterlambatan angkutan udara yang dapat diartikan sebagai suatu penundaan keberangkatan (*delay*) ataupun pengalihan penerbangan dikarenakan sebab-sebab tertentu. Penundaan serta pembatalan penerbangan tersebut dirasakan masih menelantarkan hak-hak konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pemerintah mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi termasuk penundaan keberangkatan (*delay*).

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah mengenai pengaturan ganti rugi penerbangan komersial atas keterlambatan penerbangan (*Flight Delayed*) dan pembatalan penerbangan (*Calcelation Of Flight*) menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, sebagaimana dalam penyelesaian sengketa ganti rugi di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan kasus (*case approach*) terhadap data sekunder, data primer dan data tersier berdasarkan studi kepustakaan (*library research*) serta di analisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terkait dengan penundaan keberangkatan (*delay*) terdapat dua aturan yang berbeda yaitu Undang-Undang Penerbangan untuk ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal diatur dengan PERMENHUB Nomor 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Ganti rugi terhadap penumpang pesawat terbang komersial atas penundaan keberangkatan dan pembatalan penerbangan tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku khusunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

**Kata kunci:** Ganti Rugi, Penumpang Pesawat, Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan.

## **ABSTRACT**

**Aprilia Mashitoh Ismedi. 201610115251. Compensation for Commercial Airline Passengers for Flight Delayed and Cancelation of Flight.**

*In fact, the delay of departure (delay) is a thing that often happens on flights. Includes scheduled commercial flight services in Indonesia, which experience flight cancellations as part of air transport delays which can be interpreted as a delay of departure or flight diversion due to certain reasons. The flight delays and cancellations are felt to still neglect consumer rights. Based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Government regulates consumer rights that must be protected, including departure delays.*

*The questions in this study are about the regulation of commercial flight compensation for flight delays and flight cancellation according to Act Number 1 of 2009 concerning Aviation and Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Ministerial Regulations. Transportation Number 89 Year 2015 concerning Handling of Delay Management in Scheduled Commercial Air Transport Business Entities in Indonesia, as in the settlement of compensation disputes inside the court and outside the court. In this study the authors used a normative juridical legal research method with a case approach to secondary data, primary data and tertiary data based on library research and analyzed descriptively qualitatively.*

*The results of this study are to show that consumer protection related to departure delays (delay) there are two different rules namely the Aviation Law for further provisions regarding the services of scheduled commercial air transport business entities regulated by PERMENHUB Number 89 Year 2015 and Law Number 8 of 1999. Compensation for commercial airplane passengers for flight delays and flight cancellations is not in accordance with applicable legal regulations especially Law Number 8 of 1999 and Minister of Transportation Regulation Number 89 of 2015 concerning Handling of Delay Management at the Agency Scheduled Commercial Air Transport Business in Indonesia.*

**Keywords:** Compensation, Flight Passenger, Delay and Flight Cancellation.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**GANTI RUGI TERHADAP PENUMPANG PESAWAT TERBANG KOMERSIAL ATAS KETERLAMBATAN PESAWAT (FLIGHT DELAYED) DAN PEMBATALAN PENERBANGAN (CANCELLATION OF FLIGHT)**”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan arahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berharga ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika S, S.H., M.H., M.M selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
3. Bapak Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., S.Pd., M.H selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Ibu Melanie Pita Lestari, S.S., M.H selaku Pembimbing Akademik. Terimakasih atas segala ilmu, dukungan, motivasi dan semangat yang ibu berikan kepada penulis selama delapan semester ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah ibu berikan kepada penulis selama ini;
5. Ibu Sri Wahyuni, S.H., M.H selaku Pembimbing Ilmu Materi penulis, Terimakasih telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan atas segala ilmu, dukungan, motivasi yang telah ibu berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rizki, kesehatan dan Rahmat-Nya untuk ibu beserta keluarga;

6. Bapak Adi Nur Rohman, S.H.I., M.Ag selaku Pembimbing teknis penulis. Terimakasih telah meluangkan waktu dan kesabaran untuk memberikan motivasi, bimbingan serta arahan yang sudah bapak berikan sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rizki, kesehatan dan Rahmat-Nya untuk bapak beserta keluarga;
7. Seluruh Dosen Pengajar dan para staf serta karyawan Akademik Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih penulis. Terimakasih telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
8. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu penulis sayangi, hormati dan banggakan. Terimakasih atas segala cinta kasih sayang, doa, saran, dukungan materil maupun imateril, motivasi, dan semangat yang selalu kalian berikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi penulis dengan baik. Semoga kalian senantiasa sehat selalu, dan dimudahkan rizkinya oleh Allah SWT;
9. Teman-teman seperjuangan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya: Neneng, Inces, Momor, Khoir, Lena, Valdi, Ara, Solin, Bangbul dan yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terimakasih sudah mendengarkan keluh kesah, memberikan canda tawa dan memberikan dukungan kepada penulis atas pelajaran hidup selama ini;
10. Seluruh kawan sepongku, untuk gank Galau Lovers yang terbentuk sejak masa-masa Sekolah Menengah Pertama hingga saat ini, beranggotakan yang tadinya 9 orang hanya tersisa 6 orang termasuk saya, yaitu: Ica, Ulan, Lina, Kakak Chynta dan Acong. Terimakasih selalu ada disaat susah, terpuruk maupun senang.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2016 Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang selama perkuliahan sudah menjadi teman baik bagi penulis; dan

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mengulurkan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

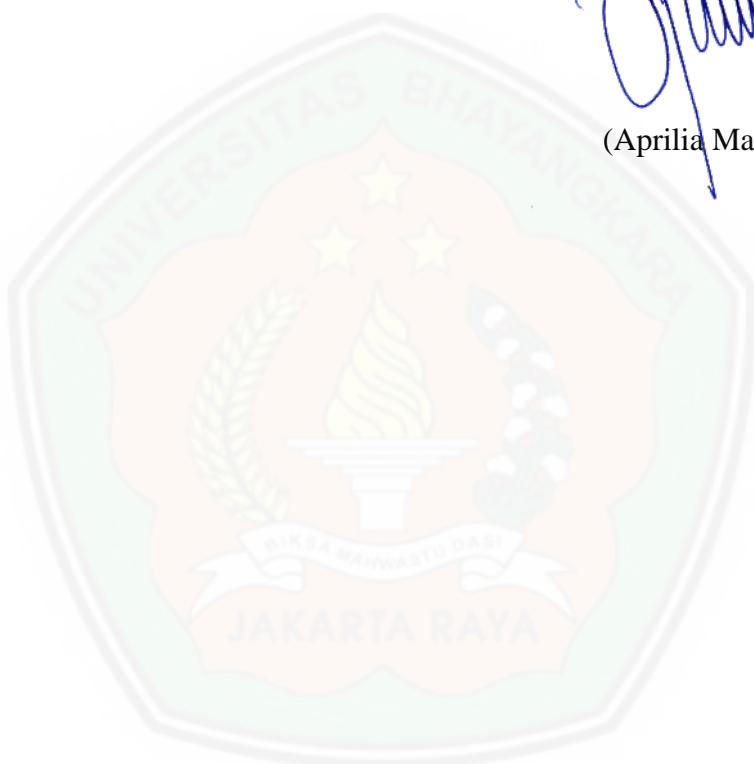
Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Wassalamualaikum, Wr Wb.

Bekasi, 21 Mei 2020

Penulis



(Aprilia Mashitoh Ismedi)



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBERAHAN.....</b>	<b>xiv</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
-------------------------------	----------

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	15
1.3. Rumusan Masalah .....	16
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	16
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	16
1.5. Kerangka Teoritis .....	17
1.6. Kerangka Konseptual .....	19
1.7. Kerangka Pemikiran .....	21
1.8. Sistematika Penulisan.....	22

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
-------------------------------------	-----------

2.1. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	23
2.1.1. Perlindungan Konsumen .....	23
2.1.2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	24
2.1.3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	26
2.1.4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	28

2.2. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan .....	30
2.2.1. Penerbangan .....	30
2.2.2. Jenis Angkutan Udara.....	31
2.2.3. Keterlambatan Penerbangan.....	33
2.3. Aspek Hukum Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan yang Dirugikan	
Akibat Keterlambatan Penerbangan .....	35
2.3.1. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Terhadap Penumpang Atas Keterlambatan Penerbangan.....	35
2.3.2. Ganti Rugi Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Terkait Keterlambatan Penerbangan .....	37
2.3.3 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Keterlambatan Penerbangan .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	48
3.2. Pendekatan Penelitian .....	48
3.3. Sumber Bahan Hukum .....	49
3.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum .....	51
3.5. Metode Analisis Bahan Hukum .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1. Bentuk Pengaturan Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat terbang Komersial Atas Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.....	53
4.2. Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Mengenai Keterlambatan Penerbangan dan Pembatalan Penerbangan di Dalam Pengadilan dan di Luar pengadilan .....	59
4.2.1. Putusan Mahkamah Agung Nomor 2506 K/Pdt/2015 .....	62
4.2.2. Putusan Perkara Nomor 607/Pdt.G/2014/PN.Jkt.Pst.....	69
4.2.3. Putusan Perkara Nomor 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst.....	81
4.2.4. Paparan Kasus Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Mengenai Keterlambatan Penerbangan dan Pembatalan Penerbangan di Luar Pengadilan .....	87

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
5.1. Simpulan.....	95
5.2. Saran .....	96
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Sukses itu mau atau tidak, bukan bisa atau tidak”

### **Persembahan**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Edy Gozal dan Ibunda Sumiati yang telah tulus dan ikhlas telah mencerahkan kasih sayang, doa serta pengorbanan tanpa keluh kesah dan memberikan arti dalam perjuangan hidupku.
2. Nenekku tercinta Suryani maupun Om dan Tante yang kucintai yang selama ini telah membantu serta memberikan doa dan dukungan yang tanpa henti kepada saya betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan.
3. Almamater yang kubanggakan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang dijunjung tinggi.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen atas ilmu dan bimbingan, kesabaran dan didikannya.