

**TANGGUNG JAWAB PT. GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk
TERHADAP PENUMPANG YANG DIBATALKAN PENERBANGANNYA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

SRI RAMADHANI

1410012111017

Bagian Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2018

No. Reg : 247/Pdt/02/II-2018

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

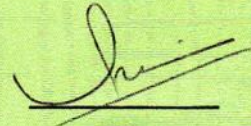
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg: 247/Pdt/02/II-2018

Nama : **Sri Ramadhani**
Nomor : **1410012111017**
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia (Persero)
Tbk Terhadap Penumpang Yang Dibatalkan
Penerbangannya**

Telah disetujui pada Hari **Senin** Tanggal **Lima Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu
Delapan Belas** dan dipertahankan dihadapan penguji.

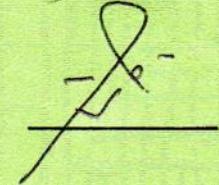
1. **Syafril, S.H., M.Hum**

(Pembimbing I)



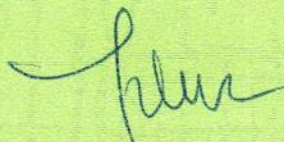
2. **Adri, S.H., M.H**

(Pembimbing II)



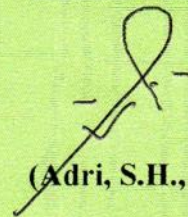
Mengetahui:

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dwi Astuti Palupi S.H., M.H)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Adri, S.H., M.H)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

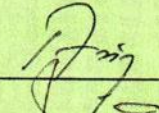

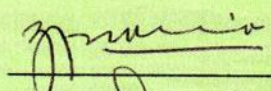
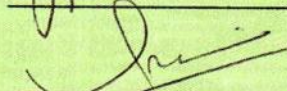
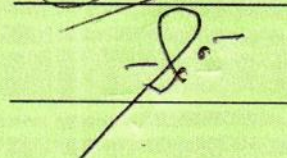
PENGESAHAN SKRIPSI

Reg No. : 247/Pdt/02/II-018

Nama : Sri Ramadhani
NPM : 1410012111017
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia (Persero)
Tbk Terhadap Penumpang Yang Dibatalkan
Penerbangannya

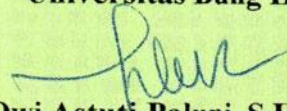
Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada Bagian Hukum Perdata pada hari **Selasa** tanggal **Enam Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu Delapan Belas** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|
| 1. As Suhaiti Arief, S.H., M. Hum | (Ketua) |  |
| 2. Yansalzisatry, S.H., M. Hum | (Sekretaris) |  |
| 3. Elyana Novira, S.H., M. Hum | (Anggota) |  |
| 4. Syafril, S.H., M. Hum | (Anggota) |  |
| 5. Adri, S.H., M.H | (Anggota) |  |

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Bung Hatta


(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H)

Lembar Persembahan

Bismillahirrahmanirrahim....”... Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat ...”

(Al-Mujadilah-11)

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepada Mu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa disaatku tertatih. Karena Mu mereka ada, dan karena Mu lah tugas akhir ini terselesaikan. Hanya kepada Mu tempatku mengadu dan mengucapkan syukur,sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibban Rasullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini yang teristimewa kepada Mama Maiyurnalis orang yang sangat aku kasihi dan kusayangi yang tidak henti memberikan semangat dan doa untukku dan papa Rustim (alm) orang yang sangat aku kasihi dan aku sayangi, kepada abang-abangku Dirga Rusma Putra dan Tomi Rustim yang sudah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, yang memberi doa dan semangat setiap harinya.

Terimakasih kepada teristimewa Asep Prizal yang telah memberikan support, nasehat, semangat serta perhatian setiap harinya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan terimakasih kepada sahabat penulis yang teristimewa Danu Asra Kumara, Yogi Abilio Panghestu, Afridah yang telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.

Terimakasih kepada sahabatku Julia Marisa, Sri Alma Efendi, Novria, Nurfadila, Gusti Randika Fakri, Adi Putra, Ainul Khaira, Zelfira Mellyasa Saptaviani, Kirana Pungki Apsari yang telah memberikan support, semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

“ Ya Allah, jadikanlah Iman, Ilmu dan Amal ku sebagai lentera jalan hidupku keluarga dan saudara seimanku”. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi kita semua, amin ya rabbal alamin.....

**“TANGGUNG JAWAB PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk
TERHADAP PENUMPANG YANG DIBATALKAN
PENERBANGANNYA”**

Sri Ramadhani¹, Syafril¹, Adri¹

**Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
Email: Sriciciramadhani20@gmail.com**

ABSTRAK

Angkutan udara merupakan salah satu alat transportasi yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, karena lebih nyaman dan menghemat waktu. Terselenggaranya suatu pengangkutan udara dalam kegiatan pengangkutan pasti memiliki banyak permasalahan seperti pada maskapai penerbangan PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk yaitu penumpang yang dibatalkan penerbangannya oleh maskapai penerbangan, disebabkan oleh berbagai faktor dan penumpang itu pasti akan mengalami kerugian, apa tanggung jawab dari maskapai penerbangan tersebut terhadap penumpang yang dibatalkan penerbangannya. Permasalahan yang diteliti yaitu 1) Apakah faktor-faktor penyebab dibatalkannya penerbangan oleh PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk? 2) Bagaimanakah bentuk tanggung jawab PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk kepada penumpang terhadap pembatalan penerbangan? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiologis yuridis yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan untuk mendapatkan data primer melalui wawancara. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan 1) Faktor-faktor penyebab dibatalkannya penerbangan oleh PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk bisa disebabkan oleh faktor cuaca yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan dan manajemen dari airline itu sendiri, bisa juga diakibatkan karena tidak adanya izin terbang 2)Tanggung jawab dari PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk terhadap penumpang ialah dengan mengganti kerugian yang dialami penumpang sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk seperti pengembalian uang tiket tanpa adanya potongan harga, dan apabila tidak adanya alternatif lain, maka penerbangan dapat dialihkan ke maskapai lain dengan biaya yang ditanggung oleh PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, PT.Garuda Indonesia, Penumpang, Dibatalkan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini dengan judul “ **TANGGUNG JAWAB PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk TERHADAP PENUMPANG YANG DIBATALKAN PENERBANGANNYA**”.

Shalawat beserta salam juga penulis kirimkan kepada nabi Muhamad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti pada saat sekarang ini. Penulisan karya tulis ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan penulis di **PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk JAKARTA**.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada Bapak Syafril, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Adri, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan bantuannya dalam menyelesaikan dan penyempurnaan karya tulis ini. Selain itu, penyelesaian penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Adri, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, serta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih kepada kedua orang tuaku, Bapak Rustim (alm), dan Ibu Maiyurnalis yang telah memberikan segalanya, mengikhlaskan seluruh doa dan kerja keras demi mimpi dan cita-citaku.
6. Terima kasih kepada saudaraku, Dirga Rusma Putra, Tomi Rustim yang telah memberikan support, nasehat, dan semangat hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terima kasih kepada abang Muhamad Risky ST, MTI dan kakak Lea S.Sos yang telah memberikan support, nasehat dan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Seluruh mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bunga Hatta angkatan 2014.

Dalam penulisan karya tulis akhir ini penulis telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, namun penulis menyadari bahwa karya tulis akhir ini tidak akan luput dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun karya

tulis akhir ini. Semoga karya tulis akhir ini dapat memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan pada saat yang akan datang dan menjadi suatu nilai ibadah disisi Allah S.W.T Amin Ya Rabbal Allamin.

Padang, 30 Januari 2018

Penulis

SRI RAMADHANI

1410012111017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Metode Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perjanjian	9
1. Pengertian Perjanjian	9
2. Unsur – unsur Perjanjian	10
3. Syarat Sahnya Perjanjian	12
4. Asas – asas Perjanjian	17
5. Jenis – jenis Perjanjian	19
6. Pihak – pihak Dalam Perjanjian	23
7. Berakhirnya Perjanjian	24
B. Tinjauan Tentang Wanprestasi	25
1. Pengertian Wanprestasi	25
2. Akibat Hukum terhadap Wanprestasi	26
C. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara	27
1. Pengaturan Tanggung Jawab Pengangkutan Udara	27

2. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkutan Udara	30
D. Tinjauan Tentang Penumpang Angkutan Udara	31
1. Pengertian Penumpang Udara	31
2. Hak dan Kewajiban Penumpang Angkutan Udara	32
E. Tinjauan Tentang Pembatalan Penerbangan	33
1. Pengertian Pembatalan Penerbangan	33
2. Penyebab Pembatalan Penerbangan	34
3. Akibat Pembatalan Penerbangan	36

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Penyebab Dibatalkannya Penerbangan Oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	38
B. Bentuk Tanggung Jawab PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kepada Penumpang Terhadap Pembatalan Penerbangan	41

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	46
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat pada era modern saat ini dalam aktifitasnya dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi, seperti berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dalam waktu singkat. Untuk mendukung kegiatan serta memenuhi kebutuhan tersebut dibutuhkan suatu transportasi yang cepat. Salah satunya adalah angkutan udara atau yang sering disebut dengan pesawat terbang.

Industri jasa penerbangan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dari waktu ke waktu. Hal ini terbukti dengan banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan dan pengangkutan udara yang melayani jasa penerbangan ke berbagai daerah, baik itu penerbangan domestik maupun penerbangan internasional.

Menurut Pasal 1 angka 13 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang selanjutnya disebut Undang – Undang Penerbangan, pengangkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk suatu perjalanan atau lebih, dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain. Untuk melakukan pengangkutan udara ini diperlukan perjanjian antara pengangkut dan penumpang.

Dari perjanjian itu timbul hubungan hukum, dan hubungan hukum itu melahirkan hak dan kewajiban. Berdasarkan Pasal 1 angka 29 Undang-

Undang Penerbangan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengiriman kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa lainnya.

Dari pasal tersebut ada pihak yang saling berhubungan dalam perjanjian pengangkutan tersebut yaitu pihak pengangkut dan pihak penumpang. Sedangkan dalam pengangkutan penumpang pihak yang saling bersangkutan yaitu hanya pengangkut dan penumpang. Pengangkut yang dimaksud disini adalah perusahaan penerbangan, sedangkan penumpang adalah setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.¹

Dengan adanya perjanjian antara kedua belah pihak, maka muncul hubungan hukum yang mengakibatkan lahirnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Apabila tidak dilaksanakan hak dan kewajiban oleh para pihak atau yang disebut dengan wanprestasi maka para pihak yang melakukan wanprestasi tersebut akan mendapatkan sanksi berupa :

1. Debitur diharuskan membayar ganti kerugian yang diderita oleh kreditur (pasal 1243 KUHPerdara) ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
2. Dalam perjanjian timbal balik (*bilateral*), wanprestasi dari satu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan atau memutuskan perjanjian lewat hakim (pasal 1266 KUHPerdara).
3. Resiko beralih kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi (pasal 1237 ayat 2 KUHPerdara). Ketentuan ini hanya berlaku bagi perikatan untuk memberikan sesuatu.

¹ Damardjati, 2001, *Istilah-istilah Dunia Parawisata*, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm.94

4. Membayar biaya perkara apabila diperkarakan dimuka hakim (pasal 181 ayat 1 HIR); Debitur yang terbukti melakukan wanprestasi tentu dikalahkan dalam perkara. Ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
5. Memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian (pasal 1267 KUH Perdata). Ini berlaku untuk semua perikatan.²

Dalam memakai jasa penerbangan, tentu tidak lepas dari hambatan-hambatan misalnya dari keterlambatan atau pembatalan jadwal dari yang sudah disepakati sebelumnya. Kerugian adalah suatu resiko yang harus diterima oleh pengguna jasa angkutan sebagai konsekuensi dari suatu peristiwa. Dalam hal ini hak penumpang sebagai konsumen, maka dalam transportasi angkutan udara penumpang mempunyai hak untuk didengarkan pendapatnya atas jasa yang digunakan. Terkait dengan permasalahan yang akan dibahas mengenai pembatalan penerbangan yang terjadi akibat berbagai faktor.

Menurut Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, ada beberapa faktor yaitu faktor teknis dan faktor non teknis. Faktor non teknis misalnya faktor cuaca buruk, hujan lebat, badai, kabut asap, petir ataupun jarak pandang dibawah standar minimal yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut adalah diluar teknis operasional atau secara hukum dalam keadaan memaksa, sedangkan faktor teknis yang dapat menyebabkan terjadinya pembatalan penerbangan antara

² Abdul Khadir, 1992, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, hlm 24

lain bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, keterlambatan pengisian bahan bakar (*refueling*).

Salah satu contoh kasus yang terjadi terhadap penumpang yang dibatalkan penerbangannya oleh Garuda Indonesia memiliki unit sentral dalam penanganan kondisi *delay* atau pembatalan penerbangan, unit tersebut adalah unit JKTOM atau unit *operation* dibagian pembatalan penerbangan, dengan adanya informasi yang datang dari unit JKTOM, informasi itu dikirim berupa *telex*, isi *telex* itu menyatakan ada masalah teknis pada penerbangan dari Jakarta ke Bali, yang menyebabkan terjadinya *delay* selama 2 (dua) jam dan penumpang Garuda Indonesia harus ditunda keberangkatannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dan menyusunnya dalam skripsi yang berjudul : **“Tanggung Jawab PT Garuda Indonesia (persero) Tbk Terhadap Penumpang Yang Dibatalkan Penerbangannya**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengajukan beberapa perumusan masalah yaitu :

1. Apakah faktor-faktor penyebab dibatalkannya penerbangan oleh PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk ?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk kepada penumpang terhadap pembatalan penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam penulisan proposal ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dibatalkannya penerbangan oleh PT Garuda Indonesia (persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PT Garuda Indonesia (persero) Tbk kepada penumpang terhadap pembatalan penerbangan.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis (*Socio Legal Research*). Dilakukan dengan cara mencari data ke lapangan untuk mendapatkan data primer, sehingga bisa menjawab permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Di samping itu dilakukan penelitian terhadap bahan-bahan kepustakaan hukum untuk mendapatkan data sekunder.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara dengan informan yaitu bapak Muhamad Riski selaku unit *revenue management* PT Garuda Indonesia, bapak Achsan Alfiandi selaku unit *revenue management* PT Garuda Indonesia, dan ibuk Aulia, Resbuna sebagai penumpang Garuda Indonesia yang pernah mengalami *delay*.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan- bahan perpustakaan, yang berupa :

1) Bahan Buku Primer

Bahan buku primer adalah bahan buku yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat:

Bahan buku primer dalam penelitian ini terdiri dari :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- b) Ordonasi Pengangkutan Udara (Stbl.1939 No 100).
- c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara.
- e) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

f) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku, literature, dokumen-dokumen dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian ini, bahan hukum sekunder berhubungan erat dengan bahan hukum primer dan membantu proses pemahaman dan penganalisan bahan baku primer.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk dibagian pelayan dengan penumpang yang dibatalkan penerbangannya. Sebelum melakukan wawancara, penulis menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan. Penulis menggunakan daftar pertanyaan dalam bentuk semi terstruktur, yaitu ada daftar pertanyaan yang telah disiapkan, dan disamping itu tidak tertutup kemungkinan pada saat wawancara berlangsung akan ada pertanyaan baru yang timbul untuk mendukung kesempurnaan data.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan kepustakaan atau literatur-literatur yang ada, yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

4. Analisis Data

Data primer dan data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis secara pendekatan kualitatif yaitu dengan mengelompokkan data sesuai dengan aspek yang diteliti, disimpulkan, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sesuai dengan masalah penelitian.