

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL
FORCE MAJEURE
(Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI



Oleh :
Satria Agustina S
NIM. 401.12.11.097
Konsentrasi : Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2016**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL
FORCE MAJEURE
(Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ilmu Hukum – Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



Oleh :
Satria Agustina S
NIM. 401.12.11.097
Konsentrasi : Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2016**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Satria Agustina S

N.I.M : 401.12.11.097

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

“Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara Atas Pemindahan Jadwal Dalam Hal *Force Majeure* (Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Satria Agustina S

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA
ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL *FORCE MAJEURE*
(Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI

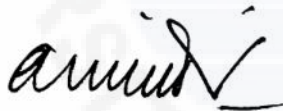
Oleh :

Satria Agustina S
NIM. 401.12.11.097
Konsentrasi : Keperdataan

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



(A. Fauzi Amiruddin, S.H., M.M.)
NP. 105206003



(Sigit Nugroho, S.H., M.H.)
NIP. 198402102012121005

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Hukum
Universitas Bangka Belitung**



(Sigit Nugroho, S.H., M.H.)
NIP. 198402102012121005

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA
ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL *FORCE MAJEURE*
(Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI

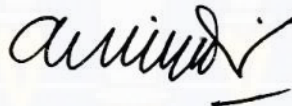
Oleh :

Satria Agustina S
NIM. 401.12.11.097
Konsentrasi : Keperdataan

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji
pada tanggal 14 Maret 2016
dan dinyatakan LULUS

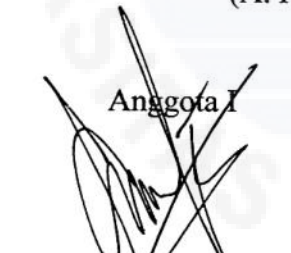
Majelis Penguji

Ketua



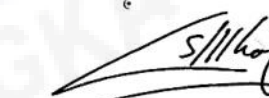
(A. Fauzi Amiruddin, S.H., M.M.)
NP. 105206003

Anggota I



(Tomi, S.H., M.H.)
NP. 608010028

Anggota II



(Sigit Nugroho, S.H., M.H.)
NIP. 198402102012121005

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



(Syamsul Hadi, S.H., M.H.)
NP. 606007014

HALAM MOTTO DAN PERSEMBAHAN

■ MOTTO

“Janganlah takut hai kamu kawanank kecil, karena Bapamu telah berkenan memberikan kamu Kerajaan itu.”

(Lukas 12 : 32)

“Semakin tinggi pohon, semakin kuat angin menerpanya. Pohon yang tinggi, kuat, dan kokoh serta telah mengalami proses bertumbuh lah yang siap dan mampu bertahan menghadapi kuat nya terpaan angin yang datang”

(sQb)

■ PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus Kristus, yang memberikan perlindungan, hikmat dan berkat yang melimpah sampai pada saat ini dan penyertaan-Nya yang selalu ada di setiap musim hidup saya.
- Almarhun B. Halomoan Sirait, Ayahanda tersayang dan yang selalu ada di hati dan Ibunda Sulastri Sitompul, S.Pd., wanita tercantik dan terbaik yang menjadi penyemangat hidup saya serta saudara-saudariku terkasih yang memberikan dorongan, nasihat, serta pengalaman yang indah di hidup saya.
- Seluruh kader PERMAHI terkhusus kader DPC PERMAHI BABEL (Nia Jinong, Donna, Jeffry Hutahaean, Hendra, Ginting, Ayu Cunade, Rininjeng, Abdul, Adit, Arip, Aryo, Bela, Dendi, Lasma, Doni, Pipin,

Dina, Yolana, Via, Seftri, Damai, Mutia, Mama dede, Nura, Riska, Gomgom, Pepen, Jefri Siahaan, Jimy, dan saudara-saudaraku lainnya yang memberikan kehangatan persaudaraan yang tak terlupakan dan terkhusus untuk kakanda Chandra Marpaung, SH yang tiada henti-hentinya mengajarkan saya dalam berorganisasi.

- Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum (Detrot Hotang, Ol, Ulfa, Faridha, Teje, dll).
- Abang TamTam Butar-Butar, Wira Hezkia Gultom yang menyemangati saya untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
- Almamater saya Universitas Bangka Belitung.



ABSTRAK

Satria Agustina S,
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL
FORCE MAJEURE
(Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)

Skripsi. Fakultas Hukum. 2016

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, *Force Majeure*

Perlindungan terhadap penumpang transit angkutan udara seringkali kurang mendapat perhatian oleh pihak angkutan udara dalam hal terjadinya keterlambatan penerbangan terkhusus dalam hal *force majeure* yaitu mengenai perlindungan si penumpang dan upaya yang dapat dilakukan dalam penanganan keluhan. Maka dari itu lewat penulisan ini, penulis berharap pihak-pihak yang terkait dapat mengetahui hak dan kewajibannya. Penulisan skripsi ini menggunakan penelitian hukum yuridis empiris dengan metode pendekatan sosiologi hukum. Data yang diperoleh berasal dari wawancara kepada informan yaitu pihak PT. Sriwijaya Airlines Cabang Pangkalpinang. Hasil penelitian yang penulis peroleh adalah perlindungan yang diberikan oleh pihak maskapai PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang kepada penumpang angkutan udara adalah dengan memberikan kebijakan untuk melakukan pembatalan tiket (*refund ticket*) dengan bentuk voucher atau menjadwalkan ulang tiket (*rescheduling ticket*) yang ada sampai keadaan *force majeure* tersebut hilang. Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan nomor 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri semakin nyata bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah dengan wajib me-*refund* tiket oleh pihak maskapai apabila dalam hal *force majeure*.

ABSTRAK

**Satria Agustina S,
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL FORCE
MAJEURE**

(Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)

Skripsi. Fakultas Hukum. 2016

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Force Majeure

Perlindungan terhadap penumpang angkutan udara seringkali kurang mendapat perhatian oleh pihak angkutan udara dalam hal terjadinya keterlambatan penerbangan terkhusus dalam hal force majeure. Force majeure adalah keadaan dimana dalam ketentuan regulasi yang ada pihak angkutan udara dapat bebas tanggung jawab apabila terjadi keterlambatan penerbangan diakibatkan oleh keadaan tersebut. Akibatnya, penumpang yang memiliki lebih dari satu destinasi (transit) menjadi terlantar tanpa ada pemberian kompensasi apapun hingga pesawat dinyatakan dapat terbang. Penulisan skripsi ini menggunakan penelitian hukum yuridis empiris dengan metode pendekatan sosiologi hukum. Data yang diperoleh berasal dari wawancara kepada informan yaitu pihak PT. Sriwijaya Airlines Cabang Pangkalpinang. Hasil penelitian yang penulis peroleh adalah perlindungan yang diberikan oleh pihak maskapai PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang kepada penumpang angkutan udara adalah dengan memberikan kebijakan untuk melakukan pembatalan tiket (refund ticket) dengan bentuk voucher atau menjadwalkan ulang tiket (rescheduling ticket) yang ada sampai keadaan force majeure tersebut hilang. Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan nomor 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri semakin nyata bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah tentang pengaturan pembatalan tiket penumpang dalam keadaan force majeure, diharapkan pelaksanaan regulasi tersebut dapat langsung dirasakan oleh penumpang angkutan udara oleh seluruh maskapai di Indonesia.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara Atas Pemindahan Jadwal Dalam Hal *Force Majeure* (Studi Kasus Pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas berkat bimbingan dan motivasi dari semua pihak yang telah membantu sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Syamsul Hadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah memberi izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Toni, SH., MH., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang turut serta mengarahkan dan memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Sigit Nugroho, SH., MH., selaku Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping yang telah yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Wirazilmustaan, SH., MH., selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak A. Fauzi Amiruddin, SH., MM., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu mengarahkan penulis dan membantu penulis dalam menemukan ide-ide dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Jeanne Darc Manik, SH., M.Hum., selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang memberikan arahan, dan membantu dalam pemberian pemahaman kepada penulis serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
8. Dosen dan Staf Pengajar serta seluruh Civitas akademika di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan dukungan moral yang telah memberikan ilmu pengetahuan umumnya dan ilmu hukum khususnya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan skripsi ini.
9. Pimpinan PT. Sriwijaya Airlines Cabang Pangkalpinang beserta jajaran yang telah bersedia memberikan waktu dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

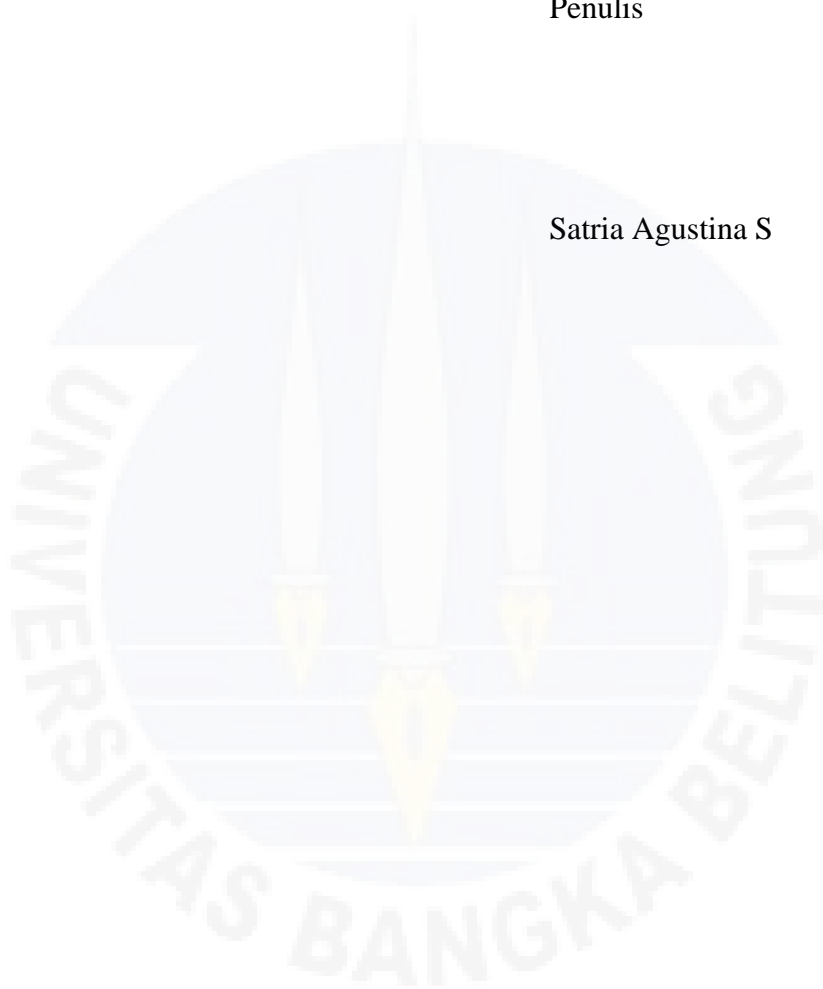
Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja baik dalam isi/materi ataupun susunan penulisan skripsi ini. Penulis berharap pembaca harap maklum dan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini ke arah lebih baik. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan

sumbangsih pemikiran di bidang hukum yang bermanfaat bagi semua pihak baik penulis, pembaca dan terutama bagi almamater.

Balunijuk, Maret 2016

Penulis

Satria Agustina S



DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Kerangka Teori	6
E. Metode Penelitian	17
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERJANJIAN ANGKUTAN UDARA, DAN FORCE MAJEURE	20
A. Perlindungan Hukum	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum	20

2. Bentuk Tanggung Jawab	20
B. Perlindungan Konsumen	22
1. Pengertian Konsumen	22
2. Pengertian Pelaku Usaha	23
3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	23
C. Perjanjian Angkutan Udara	25
1. Pengertian Angkutan Udara, Penumpang	25
2. Perjanjian Angkutan Udara	25
3. Ganti Rugi	32
D. <i>Force Majeure</i>	36
1. Pengertian <i>Force Majeure</i>	36
2. Unsur Peristiwa dalam <i>Force Majeure</i>	38
3. Resiko	40

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA ATAS PEMINDAHAN JADWAL DALAM HAL <i>FORCE MAJEURE</i> (Studi Kasus pada PT. Sriwijaya Airlines Cabang Kota Pangkalpinang)	43
A. Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara Atas Pemindahan Jadwal Dalam Hal <i>Force Majeure</i>	43
B. Upaya Hukum yang Dilakukan Oleh Penumpang Angkutan Udara Atas Pemindahan Jadwal Dalam Hal <i>Force Majeure</i>	58
1. Penyelesaian di Luar Pengadilan	62
a. Penyelesaian melalui BPSK	62

b. Penyelesaian melalui LPKSM	64
2. Penyelesaian Melalui Pengadilan	65
BAB IV PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

