

**PERLINDUNGAN KEPADA PENGGUNA JASA BANDAR  
UDARA TERHADAP PELAYANAN RUANG TUNGGU YANG  
DIBERIKAN PENGELOLA BANDAR UDARA  
(Studi pada PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Halim  
Perdanakusuma)**

Rizka Amelia Azis<sup>1</sup>, Wasis Susetio<sup>2</sup>, Nurhayani<sup>3</sup>, Anggiat Poltak Marwanto<sup>4</sup>  
Universitas Esa Unggul

*e-mail:*

[rizka.amelia@esaunggul.ac.id](mailto:rizka.amelia@esaunggul.ac.id), [wasis.susetio@esaunggul.ac.id](mailto:wasis.susetio@esaunggul.ac.id),  
[nurhayani@esaunggul.ac.id](mailto:nurhayani@esaunggul.ac.id), [anggiat84@gmail.com](mailto:anggiat84@gmail.com)

***ABSTRACT***

In its development, the services provided by the airport management must be in line with the concept of public services based on the demands of service users which are increasingly widespread, so that management responsibilities are required as protection for airport service users. Based on the background of the research above, the writer got an idea or idea to write a thesis that raised the title "Protection of Airport Service Users Against Waiting Services Provided by Airport Managers in Terms of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection". This study uses a legal writing method by collecting data related to the problem then analyzed the problem. The approach method is empirical research conducted with primary data in the form of library studies, field observations and interviews, data analysis using qualitative data. Based on the problems raised, it can be concluded that in the provision of services in the waiting room must be in accordance with service standards set by the law relating to the protection of service users and public services. If there is a dispute over the poor waiting room service, the management can be responsible for resolving it in accordance with applicable laws so that service users feel not disappointed with the services provided.

***Keywords:*** *Protection; Service Users; Airport Waiting Room; Airport Manager*

## ABSTRAK

Dalam perkembangannya, Pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Bandar Udara harus seiring dengan konsep pelayanan publik yang dilandaskan pada tuntutan pengguna jasa yang semakin meluas, sehingga diperlukan tanggung jawab dari pihak pengelola sebagai perlindungan bagi pengguna jasa Bandar Udara. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis mendapat gagasan atau ide untuk melakukan penulisan yang mengangkat judul “ Perlindungan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Ruang Tunggu Yang Diberikan Pengelola Bandar Udara Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini menggunakan metode penulisan hukum dengan pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan kemudian dianalisa terhadap masalah tersebut. Metode pendekatannya adalah penelitian empiris yang dilakukan dengan data primer berupa studi kepustakaan, observasi lapangan dan wawancara, data analisis menggunakan data kualitatif. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan jasa di ruang tunggu harus sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan pengguna jasa dan pelayanan publik. Apabila terjadi sengketa terhadap buruknya pelayanan ruang tunggu, pihak pengelola dapat bertanggung jawab menyelesaikan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku sehingga pengguna jasa merasa tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Perlindungan; Pengguna Jasa; Ruang Tunggu Bandar Udara; Pengelola Bandar Udara*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.<sup>1</sup>

Pada saat ini transportasi udara sudah menjadi suatu kebutuhan khusus terutama di Indonesia karena dengan kondisi geografis yang merupakan negara kepulauan dimana orang membutuhkan moda transportasi yang cepat dan efisien,

terlebih dengan munculnya maskapai penerbangan *Low-Cost Carrier* yang menawarkan jasa angkutan udara dengan biaya yang cukup terjangkau, sehingga menggunakan pesawat udara menjadi pilihan utama, terutama masyarakat Indonesia yang mobilitasnya tinggi dan membutuhkan waktu yang singkat untuk mencapai tujuannya. Pelaksanaan pengangkutan udara di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dalam kegiatan pengangkutan transportasi udara diperlukan pelaku usaha kegiatan penunjang yang bertanggung jawab

---

<sup>1</sup> Indonesia, *Undang-Undang Tentang Penerbangan*, UU No. 1

Tahun 2009, LN No. 1 Tahun 2009, TLN No.4956, psl.1.

sepenuhnya dalam kegiatan penunjang pengangkutan udara yaitu Bandar Udara.<sup>2</sup>

Pada saat ini di Indonesia pengelolaan Bandar Udara diserahkan pada BUMN dan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) dibawah Kementerian Perhubungan. BUMN yang mengelola Bandar Udara saat ini adalah PT Angkasa Pura (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Salah satu Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) adalah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

Bandar Udara Halim Perdanakusuma sebelumnya merupakan Bandar Udara yang hanya melayani penerbangan VVIP dan *charter flight*, tapi mulai tanggal 10 Januari 2014 Bandar Udara Halim Perdanakusuma beroperasi sementara menjadi Bandar Udara komersial untuk membantu penerbangan di Bandar Udara Soekarno – Hatta yang telah padat. Mulai tahun 2013 Bandar Udara Halim Perdanakusuma juga melayani penerbangan haji yang dialihkan dari Bandar Udara Soekarno – Hatta akibat dari revitalisasi yang sedang dilakukan Bandar Udara tersebut.

Sebagai Bandar Udara yang melayani VVIP Kenegaraan tentunya berpengaruh pada kegiatan penerbangan komersial yang ada di Bandar Udara Halim Perdanakusuma, ini akan berdampak pada penutupan *aerodrom* dari dan menuju ke Bandar Udara Halim Perdanakusuma sehingga menyebabkan keterlambatan keberangkatan maupun kedatangan dari maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Hal ini bukan saja

merugikan penumpang yang akan berangkat atau datang tetapi juga merugikan maskapai penerbangan.

Pada saat ini masyarakat sangat menuntut pelayanan yang baik yang bisa diberikan oleh Negara atau dalam hal ini pemerintah. Demikian pula dengan masyarakat pengguna jasa Bandar Udara selalu mengharapkan ketersediaan dan keandalan pelayanan jasa Bandar Udara baik dari segi keselamatan, keamanan dan kenyamanan. Dalam praktik kegiatan transportasi udara sering kali pengelola tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan “Wanprestasi” (wanprestasi merupakan suatu keadaan dimana debitur tidak melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya terhadap kreditur sesuai dengan yang telah diperjanjikan).

Ada beberapa contoh yang dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi atas tanggung jawab pengelola Bandar Udara adalah pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak pengelola Bandar Udara dan ada kalanya sering terjadi peristiwa yang tidak menguntungkan dalam pelayanan Bandar Udara yang mengakibatkan timbulnya kerugian dan resiko pada pengguna jasa Bandar Udara tersebut.<sup>3</sup>

Setiap peristiwa dari kejadian tersebut selalu menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa yang tentu saja melahirkan persoalan hukum sebagai akibat terjadinya peristiwa tersebut terhadap pengguna jasa pengangkutan transportasi udara, maka pihak pengelola Bandar Udara diwajibkan mempertanggung jawabkan perbuatannya.

---

<sup>2</sup> H. K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UUR I No. 1 Tahun 2009*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2010, Hlm 41.

<sup>3</sup> E. Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan*

*Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis Vol 25, Jakarta, 2006, hlm 5-6.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka masalah yang akan dibahas pada penulisan ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa Bandar Udara atas kerugian yang disebabkan pelayanan ruang tunggu yang kurang baik oleh PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma ?
2. Bagaimana penyelesaian hukum apabila terdapat sengketa antara pengguna jasa Bandar Udara dan PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara Halim Perdanakusuma ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa Bandar Udara yang mengalami kerugian yang disebabkan pelayanan ruang tunggu yang kurang baik dari pengelola Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa antara pengguna jasa sebagai konsumen dan PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara yang merupakan pelaku usaha.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Tulisan ini mempunyai manfaat teoritis dan praktis. Adapun kedua manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. Secara Teoritis

Tulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi awal dalam bidang ilmu hukum bagi kalangan akademis guna mengetahui dan memberi pemahaman lebih lanjut tentang perkembangan hukum pengangkutan udara terutama mengenai perlindungan hukum terhadap kerugian pengguna jasa Bandar Udara atas pelayanan pengelola Bandar Udara.

### 2. Secara Praktis

Tulisan ini menerapkan secara praktis agar penulis pribadi, masyarakat, pemerintah serta pihak yang berkaitan langsung dengan aktifitas suatu pengangkutan udara (pengguna jasa dan pengangkut) dapat memahami tata cara penyelenggaraan pemberian pelayanan dan pertanggung jawaban PT Angkasa Pura II (Persero). Sehingga menjadi bahan masukan kepada pihak yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan angkutan udara yang baik, nyaman, dan aman terhadap pengguna jasa Bandar Udara.

## 1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penulisan hukum yaitu dengan pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan yang kemudian menggunakan analisa terhadap masalah yang dihadapi tersebut.

### 1. Tipe Penelitian

Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris dilakukan melalui kajian data lapangan, yaitu di PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

### 2. Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan pada penulisan ini adalah pendekatan penelitian empiris, maka pendekatan penelitian dilakukan dengan data primer yaitu meneliti data secara langsung dilapangan dengan melakukan observasi atau wawancara.

### 3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data yang didapat dari wawancara, pengamatan, atau bahan tertulis dan data ini tidak berbentuk angka.

### 4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode Field research (studi lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan. Perolehan data ini dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada Manager Operasi PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

### 5. Analisis data

Seluruh data, informasi, sumber pustaka yang digunakan dalam penulisan ini selanjutnya dianalisis dengan menggunakan data kualitatif, yaitu suatu analisis data yang secara jelas diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh data yang jelas yang berhubungan dengan skripsi penulis. Dalam hal ini data diperoleh dari hasil wawancara pihak PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

## 2. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha dan Konsumen

### 2.1 Tinjauan Tentang Pelaku Usaha

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan lima hak pelaku usaha diantaranya :

- 1). Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2). Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari

- tindakan konsumen yang beretika tidak baik;
- 3). Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
  - 4). Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - 5). Hak-hak yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan lainnya.

Undang-undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menentukan dalam Bab III Pasal 7 terkait kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha. Ada enam kewajiban pelaku usaha disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 diantaranya:

- 1) Beretika baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau

garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

## 2.2 Tinjauan Tentang Konsumen

Dalam Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2 dan Pasal 1 butir 2 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan arti dari konsumen yaitu: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.

DiIndonesia perlindungan terhadap hak-hak konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an yang ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLKI) bulan mei 1973. Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen diantaranya sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemanfaatan dan pemakaian barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beretiked baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hampir tidak

dirasakan kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata. Adanya kewajiban seperti ini dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dianggap tepat untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata. Adanya kewajiban seperti ini dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dianggap tepat untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>4</sup>

### **3. Perlindungan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Ruang Tunggu Yang Diberikan Pengelola Bandar Udara**

#### **3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Bandar Udara Menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen adalah Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau

---

<sup>4</sup> Ahmad Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia, Rajawali Pers, Depok, 2000, hlm 140

jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>5</sup>

Hukum perlindungan konsumen juga dapat diartikan sebagai bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, yang mengatur lebih rinci asas-asas perlindungan bagi konsumen (pengguna jasa) sebagai pihak yang lebih lemah dibandingkan dengan produsen (pihak pengelola Bandar Udara).

Menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut terdapat 9 (sembilan) macam hak yang melekat pada konsumen, tetapi hanya 4 (empat) hak dasar yang diakui oleh internasional yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety), hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed) hak untuk memilih (the right to choose), dan hak untuk didengar (the right to be heard). Hak-hak konsumen ini perlu diketahui oleh masyarakat luas sebagai konsumen, untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen.

Unsur-unsur yang terdapat dalam perlindungan konsumen pengguna jasa Bandar Udara adalah unsur kepastian

hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Sekalipun demikian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa ke semua Undang-Undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh Undang-Undang.

Saat ini Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani rute domestik yang dilayani oleh maskapai seperti Citilink, Batik Air, Wings Air dan Susi air, namun Bandar Udara Halim juga melayani VVIP dan VIP dengan menggunakan Charter Flight ataupun Private Jet. Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan serta mengoptimalkan keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut, maka perlu disusun sebuah Standar Pelayanan di PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Standar pelayanan yang disusun memiliki indikator-indikator dalam pencapaiannya yaitu ketepatan waktu, biaya terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan, tanpa meninggalkan aspek

---

<sup>5</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 13.



legalitas dalam pelaksanaannya dan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi.<sup>6</sup>

Bentuk kerugian yang dialami oleh pengguna jasa bandar udara banyak terjadi di ruang tunggu. Sebagai tempat menunggu, selayaknya para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. Bandar Udara Halim Perdanakusuma memiliki ruang tunggu yang kecil sehingga menyebabkan penumpang harus berdesak-desakan pada saat adanya keterlambatan penerbangan. Kursi yang tersedia tidak lagi memadai untuk menampung jumlah penumpang yang bisa berjumlah ratusan orang. Ruang tunggu yang ada tidak lagi sanggup menampung jumlah penumpang yang ada, meskipun saat ini jumlah kursi di ruang tunggu sebanyak 1.569 kursi belum dapat menampung jumlah penumpang ketika high season dan terjadi keterlambatan penerbangan. Apabila kita melihat dalam Lampiran dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun

2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, bahwa fasilitas ruang tunggu harus memiliki kursi sebanyak 60% x penumpang pada waktu sibuk.

Pengelola bertanggung jawab untuk kerugian yang terjadi antara lain akibat kelalaian dari petugas, fasilitas yang kurang baik, faktor dari kondisi struktur bangunan yang kurang baik sehingga menyebabkan pengguna jasa dirugikan, serta kehilangan dan kerusakan peralatan selama pengguna jasa berada didalam area bandar udara. Pihak pengelola mempunyai tanggung jawab serta kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasanya sebagai dampak dari kesalahan pihak pengelola. Hal tersebut dikarenakan secara hukum, pengguna jasa dilindungi, maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dapat dilihat pasal 240 mengenai tanggung jawab pengelola bandar udara terhadap kerugian yang diderita pengguna jasa. Dan dalam Undang-Undang ini tidak disebutkan nominal dari penggantian asuransi ataupun besaran kompensasi yang didapat atas kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. Dan apabila kita lihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Pengelola Bandar Udara Halim Perdanakusuma

---

<sup>6</sup> E. Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang*

*Menurut Hukum Udara Indonesia, Jurnal Hukum Bisnis Vol.25, Jakarta, 2006, hlm 15.*

telah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang memenuhi hak dari konsumennya.

### **3.2 Penyelesaian Sengketa Antara Pengguna Jasa Bandar Udara Dengan Pengelola Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian dari permasalahan konsumen dapat dipecahkan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. Mereka yang bermasalah harus memilih jalan untuk memecahkan permasalahan mereka. Bila dilihat dari Pasal 45 UUPK sistem penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah di lokasi-lokasi yang baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui seperti Direktorat Perlindungan Konsumen, Lembaga Swadaya Masyarakat, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perlindungan bagi pengguna jasa di Bandar Udara tidak jauh berbeda dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Bandar Udara dalam memberikan perlindungan konsumen atas pelayanan yang merugikan pengguna jasa dilakukan melalui saluran-saluran pengaduan yang tersedia, sehingga mampu merespon dengan cepat setiap aduan dan memberikan penyelesaian secara bijaksana. Tujuannya sendiri adalah untuk mendukung terciptanya aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa Bandar Udara selama berada di kawasan Bandar Udara.

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan penulis dengan Manager Operasi PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Halim Perdanakusuma, bahwa terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa Bandar Udara, pihak pengelola Bandar Udara tetap akan bertanggung jawab dalam bentuk memberikan asuransi. Hal ini telah sesuai dengan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Pasal 240 dan pihak pengelola selalu berupaya untuk menyelesaikan sengketa dengan pengguna jasa melalui cara penyelesaian diluar pengadilan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa, serta mempertahankan reputasi yang baik untuk perusahaan.

Menurut Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apa yang dilakukan Pengelola Bandar Udara telah sesuai dalam menyelesaikan sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan.

Selain itu tanggung jawab tidak harus diberikan dalam bentuk uang tetapi juga dapat diberikan dalam bentuk pelayanan. Tetapi sebelum tanggung jawab tersebut dilaksanakan pihak Bandar Udara, terlebih dahulu pihak pengelola melakukan pengecekan apakah kerugian yang dialami oleh pengguna jasa mutlak merupakan kesalahan dan/atau kelalaian pihak Bandar Udara dalam memberikan pelayanan atautkah perbuatan pengguna jasa sendiri (*human error*). Apabila sengketa tidak dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak, maka penyelesaian tuntutan atas kerugian yang dialami

pengguna jasa Bandar Udara dapat dilaksanakan melalui Pengadilan Negeri di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengelola bertanggung jawab untuk kerugian yang terjadi antara lain akibat kelalaian petugas, fasilitas yang kurang baik sehingga menyebabkan pengguna jasa dirugikan selama pengguna jasa berada didalam area bandar udara termasuk ruang tunggu. Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka pihak pengelola sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, untuk perjanjian dalam hal pengguna jasa dan pengelola Bandar Udara terjadi ketika pengguna jasa telah melakukan pembayaran Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Pengguna jasa juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, ini dapat dilihat pada Pasal 240 mengenai tanggung jawab pengelola bandar udara terhadap kerugian yang diderita pengguna jasa.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian permasalahan konsumen dapat dipecahkan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. Sistem penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah di lokasi-lokasi yang baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui seperti Direktorat Perlindungan Konsumen, Lembaga Swadaya Masyarakat, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma berkomitmen, bahwa terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa Bandar Udara, pihak pengelola Bandar Udara tetap akan bertanggung jawab dalam bentuk memberikan asuransi. Tetapi sebelum tanggung jawab tersebut dilaksanakan, pihak pengelola bandar udara terlebih dahulu melakukan pengecekan apakah kerugian yang dialami oleh pengguna jasa mutlak merupakan kesalahan dan/atau kelalaian pihak pengelola bandar udara dalam memberikan pelayanan atautkah perbuatan pengguna jasa sendiri (*human error*). Namun apabila pengguna jasa tidak berkenan atas tanggung jawab dari pengelola Bandar Udara, maka penyelesaian tuntutan atas kerugian yang dialami pengguna jasa Bandar Udara dapat dilaksanakan melalui Pengadilan Negeri di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain

---

<sup>7</sup> E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Citra Aditya, Bandung, 1995, hlm 23.

sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 4.2 Saran

Untuk mewujudkan perlindungan konsumen akan sulit jika hanya mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha (pihak pengelola Bandar Udara), maka dari itu dibutuhkannya suatu tanggap masalah/kesadaran dari pengguna jasa akan manfaat dan kelebihan serta kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Bandar Udara. Tetapi kepercayaan pun tidak cukup maka diperlukannya suatu peraturan yang mengikat agar hak-hak konsumen pun terlindungi.

Bagi para pihak yang terkait, seperti pihak pengelola Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma diharapkan memaksimalkan kinerjanya agar dapat mempertahankan pelayanan yang terbaik terhadap pengguna jasa serta mengantisipasi timbulnya kerugian ketika memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara, karena selain dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa juga dapat menjaga nama baik PT Angkasa Pura II (Persero). Dan apabila terjadi hal-hal yang merugikan pengguna jasa, kiranya pengelola Bandar Udara Halim Perdanakusuma dapat merespon dengan cepat sehingga pengguna jasa merasa diperhatikan hak-haknya.

## 5. Daftar Pustaka

- Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, 2000.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 13.
- E. Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis Vol 25, Jakarta, 2006, hlm 5-6.
- E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Citra Aditya, Bandung, 1995, hlm 23.
- H. K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2010, Hlm 41.
- Indonesia, *Undang-Undang Tentang Penerbangan*, UU No. 1 Tahun 2009, LN No. 1 Tahun 2009, TLN No.4956, ps1.1.

