

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA DALAM PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN

Oleh :

Wahyu Tantra Setiadi

Pembimbing :

Made Nurmawati, SH., M.H.

Program Kekhususan : Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas
Udayana

Abstrak

Perusahaan penerbangan merupakan suatu angkutan udara yang diperlukan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Setiap aktivitas penerbangan memerlukan tanggung jawab dari perusahaan penerbangan tersebut. Tanggung jawab perusahaan penerbangan merupakan kewajiban dari perusahaan angkutan udara untuk memberikan ganti kerugian yang dialami oleh penumpang ataupun barang kiriman yang dimiliki pihak ketiga. Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Pasal 7 ayat (3) huruf b yang mengatur mengenai pembatalan penerbangan dilakukan paling lambat 7 hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan maka timbul pertentangan dengan Pasal 9 yang mengatur mengenai dapat dilakukan pembatalan penerbangan di hari pelaksanaan penerbangan. Hal ini melanggar dari kewajiban perusahaan angkutan udara atau yang disebut dengan wanprestasi kepada pihak penumpang. Tujuan ditulisnya jurnal ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab yang akan diberikan oleh perusahaan angkutan udara dalam pembatalan tiket penerbangan. Metode penelitian yang dipergunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang – undangan dan pendekatan konseptual. Hasil kajian dari penelitian ini bahwa pihak perusahaan angkutan udara memberikan kompensasi berupa konsumsi dan sejumlah uang ketika terjadi keterlambatan penerbangan, namun jika terjadi pembatalan penerbangan hanya mendapatkan pengembalian dari seluruh biaya penerbangan yang telah dibayarkan oleh penumpang. Untuk kerugian yang akan didapat dikemudian hari akibat pembatalan penerbangan belum ada peraturan perundang – undangan yang mengaturnya secara jelas. Jadi penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara tidak hanya dirugikan dalam hal waktu tapi dapat pula secara materil akibat pembatalan penerbangan. Maka perlunya peran pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mengevaluasi

aturan yang sudah ada agar kedepannya dapat memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna jasa angkutan udara.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Angkutan Udara, Pembatalan Tiket

Abstract

The airline is an air transport required by all Indonesians. Every flight activity needs responsibility from the airline. Their responsibility is a duty to compensate the losses suffered by passengers or third-party shippers. The responsibility of the aeronautical carrier is the obligation of the air carrier to compensate the losses suffered by passengers or third-party shippers. With the provision Regulation of the Minister of Transportation No. 89 of 2015 on Aviation Affairs Handling of Article 7 paragraph (3) letter b regulating the flight cancellation shall be done no later than 7 calendar days prior to the flight implementation, a conflict with Article 9 stipulates that flight cancellation can be made on the day of flight. This is in violation of the obligations of the air carrier company or wanprestasi to the passenger. The purpose of this journal is to know the responsibilities to be provided by air transport companies in the cancellation of airline tickets. The research method used is normative juridical with approach of legislation and conceptual approach. The study results from this study that the air transport company compensate the form of consumption and a certain amount of money when there is a delay of flight, but if the flight cancellation only get the return of all flights that have been paid by passengers. For future losses due to flight cancellations there are no laws that clearly govern them. So the passengers who use air transport services are not only harmed in time but can also be materially due to flight cancellation. The need for the role of government as policy maker to evaluate the existing rules so that the future can provide comfort for all users of air transport services.

Keyword : Responsibility, Airline, Ticket Cancellation

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan yang memiliki aktifitas yang cukup padat ini, setiap orang menggunakan waktu dengan sebaik - baiknya dalam menjalankan kehidupan. Era globalisasi yang memiliki tingkat ekonomi tinggi serta kebutuhan investor dalam hal kunjungan ke

suatu daerah¹, dengan menggunakan jalur darat, laut maupun udara baik berkunjung untuk liburan atau untuk urusan pekerjaan. Seiring dengan perkembangan zaman kebutuhan transportasi semakin tinggi dan yang diinginkan transportasi cepat. Hal itu terdapat dalam angkutan udara, selain angkutan udara termasuk lebih cepat dibandingkan transportasi darat , laut. Untuk melaksanakan angkutan udara dalam setiap penerbangan komersil selalu akan membutuhkan penumpang, yang secara langsung memberikan keuntungan pada perusahaan angkutan udara dalam menjalankan operasionalnya.²

Maka setiap penumpang yang akan menggunakan jasa penerbangan harus diperhatikan agar dilindungi hak – hak dari penumpang maupun jika nantinya terjadi suatu kecelakaan yang mungkin menyebabkan penumpang tersebut luka – luka, cacat tetap, kematian, kehilangan ataupun kerusakan yang terjadi pada bagasi, keterlambatan kedatangan dan hingga terjadi pembatalan tiket dikarenakan alasan tertentu. Dilihat dari teori keadilan yang mencerminkan prinsip keadilan, yang termasuk dalam dua prinsip yaitu (*the equal principle*) setiap orang mempunyai hak yang sama atas kebebasan dasar sebesar mungkin yang setara dengan kebebasan bagi orang lain dan (*the different principle*) ketidaksamaan sosial dan ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga ketidaksamaan tersebut.³ Tidak dipungkiri dapat terjadi pembatalan tiket yang menimbulkan rasa ketidaknyamanan dan kurang percaya terhadap perusahaan penerbangan yang melakukan pembatalan tiket karena disebabkan suatu hal, dan

¹ Made Udiana, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana University Press, Denpasar, h. 1.

² Rustian Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, h. 75.

³ Made Udiana, 2016, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar, h.2.

oleh karenanya membuat para penumpang memberikan respon negatif serta memperburuk citra dari perusahaan angkutan udara yang sering melakukan pembatalan tiket. Dalam pembatalan tiket ini termasuk pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan angkutan udara, karena tidak terlaksananya perjanjian antara perusahaan angkutan udara dengan penumpang, yang dimana perjanjian tersebut timbul sejak dibelinya tiket angkutan udara oleh penumpang.⁴ Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyusun jurnal ilmiah ini dengan judul “Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Dalam Pembatalan Tiket Penerbangan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, adapun rumusan masalah yang patut diangkat oleh penulis antara lain :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap penumpang akibat pembatalan penerbangan ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab perusahaan angkutan udara dalam pembatalan tiket penerbangan ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pada penulisan ini untuk mengetahui Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara terhadap Pembatalan Tiket Penerbangan.

⁴ Abdulkadir Muhammad, 2003, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, h.11.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

2.1.1. Jenis penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan adalah metode penulisan normatif. Dalam penelitian hukum secara normatif menjelaskan tentang asas – asas maupun doktrin – doktrin dalam ilmu hukum dengan cara mendapatkan datanya melalui proses mengkaji bahan – bahan pustaka serta juga peraturan perundang – undangan yang biasanya disebut sebagai data sekunder.⁵

2.1.2. Jenis pendekatan

Penulisan jurnal ilmiah ini menggunakan jenis pendekatan peraturan perundang – undangan serta *Analytical and Conceptual Approach* yang biasa disebut dengan pendekatan analisis konsep hukum.

2.1.3. Bahan hukum

Dalam jurnal ini menggunakan beberapa bahan hukum antara lain :

1. Bahan hukum primer, sebagai bahan hukum mengikat seperti Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan No 89 Tahun 2015 tentang Penangan Keterlambatan Penerbangan.
2. Bahan hukum sekunder, yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer seperti hasil dari penelitian hukum, hasil karya ilmiah dan literatur yang dapat menunjang dalam penulisan ini.

⁵ Soenarjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet.III, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, hal.52.

3. Bahan hukum tersier, merupakan bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terkait bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia dan lain – lainnya.

2.1.4. Teknik pengumpulan bahan hukum

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, dengan teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dengan menafsirkan serta mengkaji peraturan perundang – undangan. Kemudian dengan mengutip bagian yang penting pada literatur lalu menyusunnya secara sistematis sebagai landasan untuk menjawab pembahasan dalam penelitian ini.

2.1.5. Teknik pengolahan bahan hukum

Sumber penelitian hukum normatif digunakan bahan kepustakaan dalam analisisnya. Dengan tahapan mencari dasar – dasar hukum, merumuskan pengertian hukum, membentuk standar hukum dan perumusan kaidah – kaidah hukum.⁶

2.2 Pembahasan

2.2.1 Perlindungan Hukum terhadap penumpang akibat terjadi pembatalan penerbangan

Di Indonesia sebagai negara hukum bahwa dalam setiap kegiatan yang dilakukan harus berdasarkan hukum. Tidak hanya yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, badan usaha yang ada di Indonesia harus berdasarkan dengan hukum yang berlaku di Indonesia. Di Indonesia sudah ada pengaturan tentang penerbangan dalam Undang – Undang No. 1 tahun 2009 dan adanya peraturan pelaksana lebih khusus yang diatur dalam

⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.174.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penangan Keterlambatan Penerbangan.

Pada saat terjadinya pengangkutan maka timbulnya hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang yang bersifat privat, dalam bidang usaha seperti angkutan udara kita ketahui dapat terjadi kendala - kendala yang dilakukan oleh pihak perusahaan angkutan udara, baik yang disebabkan oleh masalah teknis operasional maupun dari cuaca yang tidak menentu yang tidak bisa diperkirakan.⁷ Sebelum terjadinya kendala - kendala tersebut seharusnya ada langkah - langkah pencegahan yang perlu dilakukan oleh pemerintah maupun perusahaan angkutan udara agar pada saat terjadinya kendala tersebut para konsumen yang telah membeli tiket untuk suatu perjalanan tidak merasa kecewa karena. Menurut Satjipto Raharjo bahwa Perlindungan hukum merupakan “upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya”.⁸ Adanya upaya perlindungan hukum yang dilakukan baik secara preventif maupun represif :⁹

- Perlindungan Hukum Preventif.

Perlindungan hukum secara preventif menitikberatkan pada peranan untuk mencegah dari adanya sengketa. Adapun upaya - upaya yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan angkutan

⁷ Baiq Setiani, 2016, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Tangerang, h. 8.

⁸ Satjipto Raharjo, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, h.121.

⁹ AZ. Nasution, 2002, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Cetakan II : Jakarta, h. 119.

udara perlu untuk mengganti jadwal penerbangan jika memang akan terjadi keterlambatan, terlebih lagi jika keterlambatan sudah cukup lama. Serta dari pihak pemerintah dapat melakukan sosialisasi atas peraturan – peraturan yang sudah ada yang berhubungan dengan penanganan keterlambatan penerbangan, dan melakukan fungsi control guna mengawasi setiap tindakan perusahaan angkutan udara.

- Perlindungan hukum represif.

Perlindungan hukum represif yang menitikberatkan pada upaya penghukuman sebagai efek jera. Upaya ini lebih memerlukan peranan dari aparat penegak hukum yang dimana hal tersebut sudah menjadi tugas dalam menindak pelaku yang telah melakukan pelanggaran dengan memberikan sanksi berupa sanksi perdata, sanksi pidana maupun sanksi administratif.

Seluruh perusahaan penerbangan yang secara bersama – sama berlomba untuk memberikan harga terbaik untuk semua kalangan masyarakat, yang dimana jika harga tiket penerbangan yang ditawarkan oleh perusahaan itu lebih murah dari pada perusahaan yang lainnya maka perusahaan tersebut otomatis menjual tiketnya jauh lebih banyak dan akan meraup keuntungan juga lebih banyak. Namun ada pepatah mengatakan bahwa “ada harga yang dibayarkan maka ada kualitas yang diberikan” jika kita menarik kesimpulan dari pepatah tersebut maka ada suatu penurunan kualitas yang diberikan oleh perusahaan penerbangan. Penurunan kualitas ini dapat menyebabkan kerugian yang dialami oleh penumpang, kerugian yang dialami penumpang dapat disebabkan berbagai hal seperti

pelayanan, keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan.

Jika terjadi pembatalan penerbangan dari pihak perusahaan penerbangan tidak dikenakan tanggung jawab ganti kerugian apabila pembatalan disebabkan oleh masalah kendala dalam operasional, bencana dan cuaca yang tidak menentu. Serta dari pihak perusahaan angkutan udara harus dapat membuktikan penyebab terjadinya pembatalan penerbangan. Tetapi jika penyebab pembatalan penerbangan itu bukan karena kendala dalam operasional, cuaca serta iklim maka perusahaan penerbangan wajib bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.¹⁰

2.2.2 Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara dalam Pembatalan Tiket Penerbangan

Dalam setiap kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan angkutan udara selalu bisa menimbulkan respon yang positif maupun negatif yang disebabkan oleh pelayanan suatu perusahaan angkutan udara. Bahwa badan usaha angkutan udara adalah suatu badan usaha baik yang dimiliki oleh negara ataupun yang dimiliki oleh badan hukum privat dalam bentuk perseroan, yang dalam kegiatan operasionalnya untuk menjalankan pesawat udara dipergunakan untuk kargo, surat pos, dan penumpang dengan mengenakan biaya

Jadi setiap terjadi suatu hal yang merugikan penumpang maka perusahaan angkutan udara berhak untuk bertanggung jawab sebagai mana mestinya dan jika dilihat pada pasal 1 angka

¹⁰ Chintami Puspita Devy, 2011, *Pengawasan Pengembalian Biaya Tiket Penumpang Akibat Pembatalan Penerbangan Berdasarkan Pasal 10 Ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Oleh Otoritas Bandar Udara*, Fakultas Ilmu Hukum Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, h. 25.

22 Undang – Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan maka Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban dari pihak pengangkut yang dilakukan untuk mengganti setiap kerugian yang timbul dari kegiatan pengangkut terhadap penumpang, pengirim maupun pihak ketiga.

Tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam yaitu *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. *Accountability* berkaitan dengan pertanggung jawaban menyangkut keuangan. *Responsibility* berkaitan dengan wajib menanggung segala sesuatu yang terjadi. *Liability* berkaitan dengan menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya.¹¹ Dalam Peraturan Menteri Perhubungan no 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yang dimana jika pembatalan penerbangan terjadi terlebih dahulu perlu melewati beberapa kategori sesuai yang tercantum pada Pasal 3 yaitu:

- a. Kategori 1, terlambat 30 menit hingga 60 menit;
- b. Kategori 2, terlambat 61 menit hingga 120 menit;
- c. Kategori 3, terlambat 121 menit hingga 180 menit;
- d. Kategori 4, terlambat 181 menit hingga 240 menit;
- e. Kategori 5, terlambat melebihi dari 240 menit; dan
- f. Kategori 6, batalnya penerbangan.

Serta dari kategori diatas yang memerlukan waktu yang cukup lama hingga nantinya bisa terjadi pembatalan penerbangan, dan selama itu pula akan diberikan kompensasi seperti yang tercantum pada Pasal 9 yaitu :

¹¹ H.K. Martono, 2010, Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, hlm 213.

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara diwajibkan memberikan kompensasi terhadap penumpang sesuai dengan kategorinya, berupa :
 - a. Keterlambatan kategori 1, berupa air minum;
 - b. Keterlambatan kategori 2, berupa air minum serta makanan ringan;
 - c. Keterlambatan kategori 3, berupa air minum dan makanan berat;
 - d. Keterlambatan kategori 4, akan diberikan berupa air minum, makanan ringan dan makanan berat;
 - e. Keterlambatan kategori 5, berupa kompensasi uang tunai Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
 - f. Keterlambatan kategori 6, diwajibkan badan usaha untuk memberikan pengalihan penerbangan yang lain atau mengembalikan biaya tiket seluruhnya; dan
 - g. Keterlambatan di kategori 2, badan usaha dapat mengalihkan pada penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket seluruhnya.

Terkait dalam hal penerbangan dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik perusahaan penerbangan lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli oleh penumpang.¹² Namun dalam pembatalan penerbangan pada Peraturan Menteri No. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Pasal 7 ayat (3) huruf b berbunyi jika terjadi pembatalan penerbangan maka pengangkut memiliki kewajiban untuk menginformasikan kepada penumpang selambat – lambatnnya 7 hari kalender sebelum jadwal keberangkatan, sedangkan pada Pasal 9 pembatalan dapat dilakukan jika sudah termasuk pada kategori ke 6 atau keterlambatan lebih dari 240 menit maka dapat disebut

¹² H.K. Martono dan Agus Pramono, 2013, Hukum Udara Perdata, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 209.

pembatalan penerbangan pada hari keberangkatan penumpang, dan dua pasal ini saling bertentangan.

Apabila pembatalan penerbangan bukan disebabkan oleh faktor cuaca maupun teknis operasional maka perusahaan angkutan udara wajib bertanggung jawab atas pembatalan tersebut. Jika sampainya pembatalan penerbangan di hari keberangkatan terjadi, hal ini telah melanggar dari Pasal 1244 KUHPer yang berbunyi “harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tidak terduga” Timbulnya wanprestasi ketika pihak perusahaan angkutan udara tidak dapat melakukan kewajibannya sebagaimana telah dibayarkannya biaya penerbangan oleh penumpang kepada pihak perusahaan angkutan udara. Dan penumpang tidak mendapatkan haknya berupa diberangkatkan ketempat tujuan. Pemerintah belum memiliki kebijakan yang melindungi hak – hak dari penumpang apabila pembatalan penerbangan tersebut dapat merugikan penumpang dalam keuntungan materilnya. Secara tidak langsung mengurangi pendapatannya karena pembatalan penerbangan yang bukan diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan cuaca. Apabila dalam pembatalan penerbangan dapat menimbulkan efek kerugian secara materil maka pihak penumpang hanya dapat mengajukan tuntutan ke Pengadilan Umum secara perdata karena sampai sekarang belum ada tanggung jawab perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian materil diakibatkan oleh pembatalan penerbangan kecuali terhadap barang ekspedisi, kargo maupun surat pos.

III. PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum tentang penerbangan hingga tanggung jawab perusahaan penerbangan diatur secara khusus dalam Undang – Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*). Namun dalam penerapannya belum cukup kuat sebagai pelindung bagi pengguna jasa angkutan udara. Dikarenakan masih adanya kekurangan mengenai tanggung jawab yang diatur bagi pihak perusahaan angkutan udara terhadap penumpang.
2. Tanggung jawab perusahaan angkutan udara dalam pembatalan tiket penerbangan diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*). Dalam penerapannya sudah berjalan dengan efektif namun tanggung jawab perusahaan angkutan udara tidak mengatur mengenai kerugian yang dialami penumpang dikemudian hari akibat dibatalkannya penerbangan. Karena akibat pembatalan penerbangan tidak hanya merugikan penumpang baik waktu maupun materil serta terjadinya wanprestasi ke pada pihak penumpang.

3.2 SARAN

Saran dari peneliti yaitu aturan yang sudah ada seperti Undang – undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan,

Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tangungg Jawab Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 tentang Penangan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) dilakukan evaluasi ulang terutama pada sanksinya yang diterima oleh pihak perusahaan angkutan udara. Dan pemerintah perlu mengeluarkan kebijakan tentang ganti kerugian yang dialami oleh penumpang yang menimbulkan kerugian materil kepada penumpang akibat dibatalkannya jadwal penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus Pramono, H.K. Martono , 2013, Hukum Udara Perdata, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kamaluddin, Rustian, 2003, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Martono, H.K., 2010, Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2003, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Nasution, AZ, 2002, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Cetakan II : Jakarta.
- Raharjo, Satjipto, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Soenarjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet.III, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.

Udiana, Made, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana University Press, Denpasar.

Udiana, Made, 2016, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar.

Skripsi :

Devy, Chintami Puspita, 2011, Pengawasan Pengembalian Biaya Tiket Penumpang Akibat Pembatalan Penerbangan Berdasarkan Pasal 10 Ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Oleh Otoritas Bandar Udara, Fakultas Ilmu Hukum Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.

Jurnal Ilmiah :

Setiani, Baiq, 2016, Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Tangerang.

Undang – Undang :

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

Undang – Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.