
JURNAL NOTARIUS

Program Studi Kenotariatan Pascasarjana UMSU

Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2023

e-ISSN : 2598-070X ISSN : 2089-1407

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG YANG
MENGALAMI PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK OLEH
MASKAPAI**

¹⁾Alif J. Thoriq, ²⁾Muhammad Ilham

¹⁾Alifthoriq1@gmail.com, ²⁾Muhammad.ilham.spt@gmail.com

¹⁾Universitas Sumatera Utara, ²⁾Universitas Deli Sumatera

Abstrak

Lahirnya Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan mempertegas pengaturan yang berkaitan dan meliputi hal-hal dibidang penerbangan. Pengaturan tersebut meliputi hak penumpang selaku konsumen maskapai penerbangan, serta kewajiban dari maskapai penerbangan yang saling berhubungan. Terjadinya hubungan antara hak dan kewajiban antara penumpang dan maskapai penerbangan yang tidak seimbang menimbulkan suatu permasalahan yang berakibat pada tidak terpenuhinya hak-hak penumpang selaku konsumen dari maskapai penerbangan. Dari hasil penelitian diperoleh beberapa kesimpulan bahwa bentuk dari tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap keterlambatan maupun pembatalan penerbangan secara khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan mendapatkan ganti-rugi dari maskapai penerbangan, berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Berdasarkan teori tersebut maka maskapai penerbangan diwajibkan untuk membayar kerugian yang ditimbulkan. Implementasi perlindungan hukum sesuai dengan teori perlindungan hukum yang menjamin terpenuhinya hak-hak penumpang selaku konsumen dari maskapai penerbangan.

Kata kunci: penumpang, penerbangan, tanggungjawab, perlindungan

Pendahuluan

Wilayah Indonesia yang sering disebut dengan kepulauan Nusantara (*archipelago, group of many island*) merupakan wilayah sangat strategis. Kesatuan wilayah yang terdiri dari daratan, perairan dan udara (*dirgantara*) adalah satu kesatuan yang menyatu dengan bangsa Indonesia.¹ Berdasarkan Konvensi Hukum Laut 1982 Indonesia disebut sebagai negara Kepulauan (*archipelago state*).² Berdasarkan kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari gugusan pulau-pulau besar dan kecil yang terbentang dari ujung paling Barat sampai ujung Timur Indonesia, maka penggunaan alat transportasi udara dinilai paling logis dan efisien untuk dapat menunjang kegiatan perekonomian.

¹Hashim Purba, *Hukum Pengangkutan Di Laut*, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2005, hlm. 1.

²Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*, Jakarta: Universitas Trisakti, 2009, hlm. 1.

Transportasi udara merupakan alat transportasi yang mutakhir dan tercepat dengan jangkauan yang luas karena memiliki beberapa kelebihan, yaitu: 1) faktor kecepatan, hal ini karena transportasi udara menggunakan pesawat terbang yang memiliki mesin jet atau *propeller* yang tidak sama dengan alat transportasi lainnya, 2) transportasi udara dapat menghubungkan daerah-daerah terluar dari wilayah Indonesia seperti wilayah pegunungan, maupun pulau terluar Indonesia, 3) untuk angkutan yang jaraknya jauh maka lebih menguntungkan dengan menggunakan pesawat udara, 4) adanya keteraturan jadwal dan frekuensi penerbangan.³

Senada dengan kondisi geografis tersebut, maka berdirilah maskapai penerbangan yang melayani konsumen ke berbagai rute di Indonesia. Berbagai maskapai penerbangan itu tentunya memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen dimulai dari penumpang tiba di bandara hingga sampai ke tempat tujuan. Dalam pelayanan yang diberikan oleh maskapai tersebut ternyata banyak pelanggaran yang ternyata mengakibatkan kerugian bagi penumpang sebagai konsumen. Banyaknya pengguna jasa penerbangan tersebut karena menganggap bahwa pesawat udara merupakan satu-satunya alternatif sebagai sarana yang cepat dan efisien bagi pengguna atau konsumen.⁴

Sebenarnya telah ada beberapa regulasi yang memberikan aturan tegas terhadap maskapai yang dalam pelayanannya merugikan pihak konsumen, misalnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.⁵

Pentingnya peran Negara dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, dilatarbelakangi oleh adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen. Secara ekonomis, pelaku usaha memiliki kedudukan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan konsumen. Konsumen seringkali dianggap sebagai pihak yang mempunyai kemampuan untuk menggunakan sumber dana yang tersedia dalam memenuhi kebutuhannya dengan berbagai produk. Dalam hal penggunaan jasa angkutan udara, maka konsumen sebagai penumpang dibebaskan untuk memilih maskapai mana yang akan dipakai sebagai sarana penunjang transportasi.

Ketergantungan konsumen yang amat besar terhadap produk barang dan atau jasa yang tersedia menyebabkan posisi tawar (*bargaining position*) konsumen terhadap pelaku usaha menjadi lemah.⁶ Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha untuk mengeksploitasi ketidakberdayaan konsumen dengan cara seperti menurunkan kualitas pelayanan terhadap barang dan atau jasa. Tentunya hal tersebut akan cenderung membuat kerugian bagi konsumen sebagai pengguna layanan barang atau jasa.

Beberapa kasus yang terjadi antara pihak maskapai dengan konsumen antara terkait kehilangan koper, keterlambatan penerbangan dari jadwal yang telah ditentukan, serta pembatalan penerbangan yang merugikan konsumen. Beberapa

³Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 75.

⁴Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara*, Medan: USU Press, 2006, hlm. 86.

⁵Martono dan Agus Pramono, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 8.

⁶Dedi Harianto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan", *Disertasi* (Tidak diterbitkan, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2007), hlm. 22.

kasus diantaranya harus berakhir di meja hijau, namun banyak juga yang berakhir damai antara penumpang dengan pihak maskapai.

Menarik untuk melihat seperti apa sebenarnya implementasi dari berbagai regulasi penerbangan dan perlindungan konsumen khususnya dalam ranah industri penerbangan. Banyaknya kasus-kasus yang terjadi antara maskapai dengan konsumen tentunya mengisyaratkan adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak maskapai yang kemudian berdampak merugikan konsumen.

Tanggung Jawab Maskapai Terhadap Penumpang Yang Mengalami Pembatalan Penerbangan dalam Undang-undang Penerbangan

Banyak konsumen sebagai pengguna jasa angkutan udara niaga ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah, padahal transaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen atau penumpang adalah suatu perikatan perdata yang tunduk pada Pasal 1320 KUHPerdata, tentang syarat-syarat sahnya suatu perikatan: 1) Kesepakatan antara penyedia jasa angkutan udara dengan konsumen atau penumpang, 2) Kecakapan untuk dapat melakukan suatu perikatan, 3) Suatu hal tertentu, 4) Perikatan tersebut dibuat untuk maksud yang halal.

Menurut Subekti suatu kesepakatan menjadi tidak sah apabila diberikan karena kehilangan, paksaan, atau penipuan.⁷ Selanjutnya untuk mengikat diri secara sah menurut hukum harus cakap untuk berbuat menurut hukum, oleh karenanya ia bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya. Sesuai dengan hukum positif di Indonesia, seorang konsumen atau penumpang yang dirugikan dalam menggunakan jasa layanan angkutan udara dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu.

Sikap pelaku usaha tersebut yakni maskapai penerbangan jelas tidak sesuai dengan asas-asas atau prinsip yang dianut dalam Pasal 2 UUPK berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum. Dalam penjelasan disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu: a) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan; b) Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya secara adil; c) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil; d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; e) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Diakui atau tidak, ada sebagian berpendapat bahwa pemerintah dinilai kurang maksimal dalam mengatur dan mengawasi dunia jasa penerbangan di Indonesia. Meningkatnya permintaan jasa penerbangan dan semakin tingginya daya kritis masyarakat pengguna jasa penerbangan khususnya dalam hal menilai mutu pelayanan terhadap penumpang sudah seharusnya kegiatan usaha penerbangan

⁷Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Paramita, 2005, hlm. 25.

lebih mandapat aturan hukum yang komperhensif dan menyeluruh sehingga dapat menanggulangi permasalahan yang timbul dalam kegiatan penerbangan.⁸

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Demikian halnya terhadap maskapai penerbangan dengan penumpang selaku konsumen jasa penerbangan. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Selanjutnya untuk mengikatkan diri secara sah menurut hukum harus cakap untuk berbuat menurut hukum, dan oleh karenanya harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan. Berdasarkan aturan tersebut maka apabila penumpang sebagai konsumen dari jasa angkutan udara mengalami hal-hal yang merugikan maka penumpang dapat menggugat pihak yang merugikan tersebut. Misalnya dalam hal penerbangan, penumpang tidak terangkut oleh maskapai penerbangan dengan alasan yang tidak dapat dibuktikan maka penumpang berhak untuk menggugat maskapai tersebut ke Pengadilan Negeri setempat.

Untuk dapat menuntut ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, maka unsur kesalahan itu harus dapat dibuktikan. Kesalahan ini umumnya diartikan secara luas, yang meliputi kesengajaan (*opzet*), dan kelalaian (*negligence*). Kesalahan dimaksud di dalam kaitan dengan perbuatan melawan hukum adalah kesalahan, baik berupa kesengajaan maupaun adanya kelalaian adanya maksud atau niat dari penyedia jasa untuk menimbulkan akibat tertentu. Akibat itu diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu. Tanggung Jawab Atas Dasar Perbuatan Melawan Hukum. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada oranglain, mewajibkan orang yang karena salahnya itu mengganti kerugian tersebut.

Saat ini bagi para penumpang pesawat udara yang mengalami pembatalan penerbangan hak-haknya masih belum dapat diperoleh secara utuh. Mengenai pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan, Pasal 146 Undang-undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan telah merumuskan ketentuan sebagai berikut: "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional."

Dalam Pasal 146, paling tidak terdapat 2 faktor keterlambatan penerbangan, yaitu faktor cuaca dan teknis operasional. Berdasarkan penjelasan Pasal 146, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, yang dimaksud dari faktor cuaca antara lain: a) hujan lebat, b) petir, c) badai, d) kabut asap, e) jarak pandang dibawah standar minimal, f) atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Selanjutnya yang dimaksud dengan faktor teknis operasional, antara lain: a) bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara; b) lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran; c) terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*) atau lokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau d) keterlambatan pengisian bahan bakar (*refueling*).

⁸Hashim Purba, "Tanggung Jawab Perdata Produsen Pesawat Udara Terhadap Kerugian Penumpang", *Disertasi* (Tidak diterbitkan, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2010), hlm. 221.

Faktor yang tidak termasuk dengan “teknis operasional” antara lain: a) keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin; b) keterlambatan jasa boga (*catering*); c. keterlambatan penanganan di darat; d) menunggu penumpang, baik yang melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan e) ketidaksiapan pesawat udara.

Faktor cuaca dan faktor teknis operasional sering menjadi alasan maskapai dalam membatalkan penerbangan secara sepihak. Padahal penumpang pesawat tidak memiliki kemampuan untuk membuktikan alasan tersebut. Untuk membatalkan penerbangan yang disebabkan oleh kesalahan pihak maskapai, penumpang dimungkinkan mengambil akomodasi hingga hari berikutnya atau meminta kembali biaya tiket (*refund*).

Kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah: a) Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/ atau barang setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan; b) Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati; c) Perjanjian pengangkutan yang disepakati harus dapat dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.

Selain itu pengangkut udara juga wajib bertanggungjawab kepada kerugian penumpang, bagasi, atau kargo, atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara. Pasal 147 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur tentang tanggung jawab pengangkut apabila tidak dapat mengangkut penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara yaitu sebagai berikut: (1) Pengangkut bertanggungjawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara; (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa: a) mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan/atau; b) memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.⁹

Apabila maskapai penerbangan mengalami keterlambatan, maka Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan. Hal ini juga diatur dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Pembatalan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yaitu: 1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepadapenumpang; 2) Petugas sebagaimana dimaksud ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, Penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan, 3) Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi: a) Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan; b) Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung

⁹Berdasarkan penjelasan Pasal 147, yang dimaksud dengan “penerbangan lain” adalah penerbangan dengan pesawat udara lain milik pengangkut atau pengangkut lainnya.

melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan; c) Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan d) Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Mengenai hal pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) dalam memenuhi tanggung jawab badan usaha pengangkutan telah diatur dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 tahun 2015 tentang Penanganan Pembatalan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia: (1) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara; (2) Badan Usaha Angkutan Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender; (3) Badan Usaha Angkutan Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas sub class pelayanan wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang diberi; (4) Dalam hal keterlambatan di atas 6 jam dan penumpang membutuhkan tempat penginapan maka badan usaha angkutan udara wajib menyediakan akomodasi bagi penumpang.

Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Yang Mengalami Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak Oleh Maskapai

Banyak kasus terkait dengan gugatan konsumen yang diajukan ke ranah pengadilan karena pembatalan penerbangan secara sepihak oleh maskapai. Gugatan itu ada yang diterima dan tidak sedikit pula yang ditolak oleh pengadilan. Bentuk perlindungan hukum bagi penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan secara sepihak oleh maskapai adalah ketika pelaku usaha penyedia jasa angkutan udara bertanggungjawab berdasarkan pada teori hukum *product liability* atau tanggung jawab produk yang juga dimuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Secara yuridis di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur beberapa macam tanggung jawab:

1. Contractual liability

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen atau penumpang, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *contractual liability* atau pertanggungjawaban kontrak, yaitu pertanggungjawaban perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Secara harfiah, kontrak adalah suatu perjanjian antara dua orang atau lebih yang mana kontrak itu menimbulkan suatu kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebgiaan. Inti dari

pengertian tersebut adalah bahwa kontrak dilihat sebagai persetujuan dari para pihak untuk melaksanakan kewajiban.

Berdasarkan dari makna kontrak yang dikemukakan di atas terlihat bahwa para pihak yang menjadi subjek hukum kontrak semata-mata hanya orang-perorangan, tidak menyebut subjek hukum lain. Dalam praktiknya pada bidang jasa angkutan udara, lazimnya produsen atau pelaku usaha merupakan suatu badan hukum dan konsumen atau penumpang merupakan orang-perorangan.

Dalam konteks hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen atau penumpang, maka tanggung jawab pihak dari pelaku usaha yaitu pertanggungjawaban perdata atas dasar kontrak/perjanjian dapat didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga prinsip-prinsip perjanjian yang diatur dalam Buku III KUH Perdata, walaupun diakui dalam kenyataannya dari para konsumen belum mendapat perlindungan hukum yang memadai apabila mengalami kerugian, cacat atau bahkan kematian akibat menggunakan layanan jasa angkutan udara yang disediakan oleh pelaku usaha angkutan udara.

Terdapat 3 (tiga) prinsip atau teori mengenai tanggung jawab pengangkut dalam hukum udara di Indonesia, yaitu: a) Prinsip tanggung jawab atas adanya unsur kesalahan (*liability based on fault*); b) Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*); c) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).¹⁰

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan prinsip *contractual liability*, maka tanggung jawab pelaku usaha layanan angkutan udara dapat diberlakukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 19 yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha dan ketentuan yang diatur dalam peraturan-peraturan bidang penerbangan.

2. *Product liability*

Tanggung jawab pelaku usaha (*product liability*) adalah pertanggungjawaban perdata dari pelaku usaha untuk mengganti kerugian kepada pihak tertentu (konsumen atau penumpang) atas kerusakan benda, cedera atau hilangnya hak-hak konsumen yang menikmati hasil dari jasa layanan pengangkutan udara.

Karakter dasar dari *product liability* pada dasarnya adalah perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigdaad*).¹¹ Perbuatan melawan hukum sering disebut juga pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability based of fault*). Perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain karena dilakukan dengan kesalahan disebut "kesalahan perdata" atau "*tort*".

Dalam hal konsumen atau penumpang melakukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha dalam konteks jasa layanan angkutan udara, maka konsumen atau penumpang harus membuktikan: 1) Pelaku usaha atau maskapai penerbangan telah melakukan perbuatan melawan hukum; 2) Maskapai penerbangan telah melakukan kesalahan; c) Konsumen atau penumpang layanan angkutan udara telah mengalami kerugian; d) Kerugian yang dialami konsumen atau penumpang merupakan akibat dari perbuatan hukum yang dilakukan oleh maskapai penerbangan selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa layanan angkutan udara.

Berdasarkan 4 (empat) unsur tersebut di atas, salah satu yang paling sulit untuk dipenuhi oleh konsumen adalah kewajiban untuk membuktikan bahwa

¹⁰ E. Saefullah. *Hukum Transportasi Udara: Dari Warsawa 1929 Ke Montreal 1999*, Bandung: Kiblat Buku Utama, 2008, hlm. 68.

¹¹ Perbuatan melawan hukum dalam lapangan hukum perdata disebut adalah tiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk membayar ganti rugi kepada orang yang dirugikan, sebagaimana termaktub dalam Pasal 1365 KUH Perdata.

pelaku usaha dalam hal ini maskapai penerbangan telah melakukan kesalahan. Hal ini dapat dimaklumi karena upaya pembuktian ini memerlukan pembuktian dan juga selain itu sikap dari maskapai penerbangan yang umumnya tidak mudah mengakui kesalahan sekalipun telah melakukan kesalahan,

Apabila konsumen atau penumpang tidak berhasil memenuhi keempat unsur di atas secara kumulatif, maka konsumen akan hilang haknya untuk memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha yaitu maskapai penerbangan. Apabila kondisi ini terjadi maka tujuan melindungi konsumen atau penumpang secara hukum tidak akan tercapai. Aspek utama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat menggunakan produk barang dan atau jasa yang dihasilkannya. Kedudukan konsumen yang umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya regulasi yang melindungi kepentingan atau hak-hak konsumen. Hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, ternyata belum mampu memberikan rasa aman, nyaman dan melindungi bagi konsumen sebagai pemakai jasa penerbangan di Indonesia.

Hadirnya berbagai aturan yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, justru perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat sehingga akan menjadi pemacu lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyedia layanan barang dan atau jasa yang berkualitas. Seharusnya pemerintah memberikan sanksi kepada pihak maskapai penerbangan yang tidak menjalankan ketentuan yang telah dibuat, yaitu Undang-Undang Penerbangan maupun Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 dan Permenhub Nomor 89 Tahun 2015. Apabila pihak maskapai penerbangan tidak melaksanakan ganti kerugian atas keterlambatan maupun pembatalan dikarenakan kesalahannya dan tidak termasuk dalam faktor pengecualian, maka pihak maskapai udara dapat diberikan sanksi administratif berupa pembekuan izin dan bahkan sampai pembekuan izin operasi.

Simpulan

Kehadiran Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 juga dalam rangka untuk pembangunan hukum nasional serta untuk lebih memantapkan perwujudan kepastian hukum, Undang-undang ini juga memberikan perlindungan terhadap Konsumen dalam hal ini penumpang pesawat udara tanpa harus mengorbankan kelangsungan penyedia jasa layanan transportasi udara seperti maskapai penerbangan, serta memberi kesempatan yang lebih luas kepada daerah untuk mengembangkan usaha-usaha tertentu di bandar udara yang tidak terkait langsung dengan pelayanan penerbangan. Implementasi dari bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan belum terlaksana secara maksimal. Masih terdapat pelanggaran-pelanggaran hak-hak penumpang yang dilakukan oleh maskapai penerbangan. Terlihat dari adanya beberapa permasalahan keterlambatan maupun pembatalan penerbangan yang digugat oleh penumpang ke pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Purba, Hashim. 2005. *Hukum Pengangkutan Di Laut*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Nurbaiti, Siti. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Kamaluddin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Uli, Sinta. 2006. *Pengangkutan Suatu Tinjauan Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara*, Medan: USU Press.
- Martono dan Agus Pramono. 2016. *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Harianto, Dedi. 2007. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan", *Disertasi* (tidak diterbitkan, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan).
- Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Paramita.
- Purba, Hashim Purba. 2010. "Tanggung Jawab Perdata Produsen Pesawat Udara Terhadap Kerugian Penumpang", *Disertasi* (Tidak diterbitkan, Universitas Sumatera Utara, Medan).
- Saefullah, E. 2008. *Hukum Transportasi Udara: Dari Warsawa 1929 Ke Montreal 1999*. Bandung: Kiblat Buku Utama.