

## TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN<sup>1</sup>

Muhammad Pradika Setia Agafta dan Adianto  
Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jalan Semolowaru Nomor 45, Surabaya 60118, Indonesia

### Abstrak

Perkembangan dalam duani pengangkutan saat ini adalah penggunaan moda transportasi udara yaitu pesawat terbang. Maskapai penerbangan saat ini seringkali melakukan penundaan penerbangan atau delay dengan berbagai alasan. Hal ini menyebabkan kerugian konsumen. Penelitian yang di lakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan dan upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh penumpang atas keterlambatan penerbangan. Semua ini karena perkembangan perusahaan pengangkutan udara, namun perkembangan itu tidak di sertai dengan adanya hak-hak penumpang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan harus mengganti kerugian yang di derita penumpang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Upaya hukum yang dapat di tempuh oleh penumpang atau konsumen pengangkutan udara adalah meminta ganti rugi terhadap perusahaan pengangkutan udara. Meski kenyataannya tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara tidak sepenuhnya di laksanakan sebagaimana mestinya. Sehingga upaya penyelesaian hukum itu perlu di lakukan dengan cara yang biasa di lakukan oleh konsumen adalah negosiasi antara penumpang dan pihak maskapai penerbangan yang berwenang. Kata kunci: tanggung jawab, maskapai penerbangan, ganti rugi.

### A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan, semua itu dikarenakan letak geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau baik itu pulau besar maupun pulau kecil. Perkembangan tersebut membawa dampak yang baik bagi pengguna pengangkutan. Keberadaan sarana pengangkutan dalam kehidupan manusia menjadi sangat berpengaruh karena sebagai penunjang kelancaran kehidupan manusia juga berguna untuk menghubungkan sebagian wilayah Indonesia sangat dibutuhkan pengangkutan. Baik itu pengangkutan antar kota atau antar pulau, baik itu di dalam negeri maupun untuk hubungan antar negara secara internasional. Pentingnya pengangkutan tercermin dengan semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan sebagai kebutuhan orang serta barang sebagai alat perpindahan baik dari dalam negeri, dan keluar negeri, pengangkutan juga berperan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Maka dari itu peran pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud meningkatkan daya guna nilai.<sup>2</sup>

Menurut pasal 1 ayat 13 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan:

“Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”.

---

<sup>1</sup> DOI 10.5281/zenodo.1155552.

<sup>2</sup> Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 1981, hlm. 4.

Dalam perkembangannya pengangkutan udara menjadi alat pengangkutan yang banyak diminati oleh masyarakat. Pengangkutan udara menjadi pilihan masyarakat karena pengangkutan udara mempunyai beberapa keunggulan. Jika ditinjau dari segi biaya pengangkutan udara memang lebih murah jika dibandingkan dengan jenis transportasi laut maupun transportasi darat. Sedangkan jika ditinjau dari segi waktu kita dapat memperoleh waktu tempuh yang sangat singkat dan banyak menghemat waktu untuk perjalanan suatu angkutan. Jika ditinjau dari segi tenaga kita dapat menyimpulkan bahwa jika kita memperoleh waktu tempuh yang relatif singkat maka kita menghemat tenaga. Karena terlalu lama di dalam suatu perjalanan seseorang banyak yang merasa kelelahan.

Jasa pengangkutan udara telah menjadi kebutuhan masyarakat dibandingkan pada jaman dahulu. Seringnya ada keterlambatan dari transportasi udara ini menimbulkan kerugian bagi konsumen atau penumpang dimana maskapai terkadang tidak memenuhi apa yang sudah menjadi kewajiban atau dengan kata lain wanprestasi. Beberapa kasus yang dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi oleh pengangkut adalah tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan kepada penumpang yaitu, berupa terjadinya kecelakaan pesawat yang mengakibatkan penumpang meninggal dunia dan/atau cacat, keterlambatan penerbangan atau "*delay*", kehilangan atau kerusakan barang bagasi milik penumpang, pelayanan yang kurang memuaskan, informasi yang tidak jelas tentang produk jasa yang ditawarkan dan lain-lain. Namun permasalahan yang sering terjadi adalah pada saat keberangkatan dengan jadwal yang telah ditentukan mengalami keterlambatan (*delayed*).

Pada penulisan ini penulis ingin memfokuskan pada permasalahan yang menuju kepada masalah keterlambatan (*delayed*) yang sekarang sudah menjadi kebiasaan yang kurang baik di dalam pengangkutan udara. Kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian materiil melainkan juga kerugian immateriil. Melihat banyaknya kerugian yang timbul dan dialami oleh konsumen atau penumpang dan Minimnya pengetahuan penumpang mengenai peraturan serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang membuat ketidakpastian hukum, dimana tidak ada upaya pemenuhan hak dan kewajiban yang baik antar pihak khususnya jika terjadi suatu keterlambatan penerbangan.

Apabila terjadi peristiwa atau kejadian yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka akan timbul tanggung jawab hukum dari pihak pengangkut untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang. Wujud tanggung jawab yang tersebut adalah berupa pemberian ganti rugi atau kompensasi. Ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pihak pengangkut dengan dasar bila terlambat datang atau sampai di tempat tujuan, bukan hanya mengenai barang muatan dan bagasi saja, melainkan juga mengenai penumpang.

Penumpang memiliki hak dan kewajiban yang telah dijamin oleh undang-undang, dan pengangkutan udara mempunyai hak dan kewajiban yang harus di jalankan, serta penumpang juga harus mengetahui bagaimana mengupayakan dengan baik setiap hak-hak mereka yang harus dipenuhi sesuai peraturan hukum yang berlaku. Yang harus penumpang ketahui juga harus ada payung hukum yang jelas untuk melindungi mereka dan untuk menjamin kepentingan penumpang ketika menggunakan jasa pengangkutan udara.

Dalam perkembangannya hubungan hukum antara pihak pengangkut dan pihak penumpang sebagai pengguna jasa menghendaki adanya kesetaraan kedudukan di antara

para pihak, karena pada dasarnya hubungan antara pengangkut dengan penumpang merupakan hubungan yang bersifat saling ketergantungan. Tetapi dalam prakteknya pengangkutan udara sering berjalan tidak seimbang, dimana pihak pengangkut sering kali mengabaikan semuanya, sehingga menyebabkan penumpang kesulitan untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna jasa yang telah dirugikan.

Di dalam penjelasan lain di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Khususnya pembinaan dalam upaya hukum apa yang dapat dilakukan untuk memperoleh haknya sebagai konsumen sebagai konsumen ketika terjadi keterlambatan penerbangan (*delay*).

## **B. Pembahasan**

### **1. Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan**

Perusahaan angkutan udara bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh penumpang. Tanggung jawab yang di maksud perusahaan penerbangan wajib membayar ganti rugi atas yang di derita penumpang dan apabila wanperstasi, perusahaan penerbangan dapat di gugat di pengadilan. Bentuk tanggung gugat perusahaan penerbangan kepada penumpang termasuk ke dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang di dasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Doktrin *onrechtmatige daad* sebagai landasan terbentuknya prinsip tanggung gugat mutlak yang tercantum pada pasal 1365 KUHPerdara yang menitikberatkan pada unsur kesalahan (*fault*). Jadi bisadikatakan harus ada ketertiban peraturan perundangundangan yang dilanggar. Kenyataannya, tidak semua unsur kesalahan (*fault*) dapat dibuktikan bahkan sampai tidak dapat dibuktikan sehingga dikembangkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) untuk mengatasi keterbatasan *fault based on liability* tersebut.

Prinsip ini merupakan bentuk tanggung gugat perdata yang tidak memerlukan pembuktian adanya unsur kesalahan (*fault*), sehingga beban pembuktian penggugat menjadi lebih ringan. Namun penggugat tetap dibebani untuk membuktikan kerugian (*injured party*) yang dialami sebagai akibat tindakan tergugat. Dapat dikatakan dengan pembuktian kausalitas (*causal link*). Sebagai penyedia jasa angkutan pihak maskapai penerbangan telah yang melanggar perjanjian angkutan udara dengan penumpang, yaitu dengan terjadinya keterlambatan penerbangan, tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara atau terjadi pembatalan penerbangan seperti yang dijelaskan pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, menjelaskan tentang keterlambatan angkutan udara terdiri atas:

1. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*).
2. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*).

### 3. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Tanggung gugat pengangkut juga di atur di dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas segala kerugian terhadap:

- a. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka.
- b. Hilang atau rusaknya bagasi kabin.
- c. Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat.
- d. Hilang, musnah, atau rusaknya kargo.
- e. Keterlambatan angkutan udara; dan
- f. Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Pasal ini menjelaskan tentang pengertian keterlambatan penerbangan yang sering terjadi dan di alami oleh konsumen pengangkutan udara. Perusahaan pengangkutan udara dengan konsumen mempunyai hubungan perihat pengangkutan penerbangan. Namun hubungan antara keduanya tidak selalu berlangsung dengan baik dan selalu menguntungkan. Adanya keterlambatan penerbangan bagi penumpang tentunya akan menimbulkan kerugian bagi konsumen, terutama perasaan jenuh menunggu, tertundanya aktifitas-aktifitas penumpang yang semestinya dapat dilakukan bahkan akan kehilangan kesempatan-kesempatan. Kurangnya pelayanan yang baik terhadap konsumen memposisikan konsumen berada di posisi yang kurang diuntungkan. artinya terjadinya suatu keterlambatan penerbangan akan menimbulkan kerugian bagi penumpang, itu artinya penumpang dapat menggugat perusahaan penerbangan, terutama jika mengacu pada Ketentuan Pasal 146-147 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 146.

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.

Dan Pasal 147

- 1) Pengangkut bertanggung jawab 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

Menurut pasal di atas menjelaskan tentang tanggung jawab pengangkut dan pemberian kompensasi kepada penumpang yang sesuai. Dengan mengalihkan ke dalam penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan memberi konsumsi serta akomodasi biaya untuk ke tempat tujuan. Serta tanggung gugat mengenai permasalahan pembatalan penerbangan di atur di dalam pasal 12 Peraturan Menteri Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menjelaskan bahwa:

1. Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.
2. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang.
3. Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, "berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c.
4. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*).

Ada juga dimana pihak perusahaan penerbangan dibebaskan dari tanggung jawab jika memenuhi syarat-syarat limitatif sebagaimana dimaksud di dalam pasal 13 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menjelaskan bahwa:

1. Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional.
2. Faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
3. Teknis Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau.
  - d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Para pengguna jasa angkutan udara juga dapat di kategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerbangan udara sehingga oleh karenanya Hak-hak konsumen tersebut di lindungi di dalam pasal 19 ayat (1) Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

Mengenai ganti rugi sebagai tanggung gugat pelaku usaha pasal 19 ayat (2) Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang di terima konsumen yaitu "Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Terkait mengenai kerugian yang di timbulkan oleh maskapai penerbangan, Ganti rugi sendiri juga di jelaskan di dalam peraturan menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pasal 1 angka(18), sebagai berikut : “Ganti rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian. Ganti kerugian erat kaitannya dengan tanggung jawab”.

Ganti kerugian juga diatur dalam pasal 1243 KUHPerdara, yaitu ganti kerugian berupa penggantian biaya, rugi atau bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam senggang waktu yang telah dilampaukannya.

Ganti kerugian dibagi menjadi dua yaitu ganti kerugian materiil dan ganti kerugian imateriil. Kerugian secara materiil adalah kerugian yang nyata-nyata di derita (seperti biaya perbaikan ditambah dengan hilangnya untung yang diharapkan) harus diganti bisa berupa uang, barang atau dikembalikan dalam keadaan semula. Kerugian secara immateriil adalah kerugian karena adanya pelanggaran integritas pribadi, misalnya luka-luka, cacat, kematian atau penghinaan.

Mengenai keterlambatan penerbangan dan pemberian ganti rugi jika pengangkut bisa menjelaskan bahwa keterlambatan tersebut bukan karena kesalahan pengangkut maka pengangkut di bebaskan dengan adanya ganti rugi. Dan bila pengangkut tidak bisa menjelaskan tentang faktor keterlambatan itu de karenakan alasan lain maka pengangkut wajib mengganti kerugian.

Di dalam keerlambatan di kelompokkan di dalam beberapa kategori Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan dikelompokkan dalam kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit sampai dengan 60 menit.
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit sampai dengan 120 menit.
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit sampai dengan 180 menit.
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit sampai dengan 240 menit.
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit. dan.
- f. Kategori 6 pembatalan penerbangan.

Kategori tersebut menjelaskan berapa lama sebuah perusahaan pengangkut mengalami keterlambatan dan untuk mengetahui beberapa menit waktu keterlambatan penerbangan, hitungannya berdasarkan waktu keberangkatan atau kedatangan yang di jadwalkan. Dan mengenai kompensasi pemberian ganti rugi wajib diberikan Badan Usaha Angkutan Udara akibat keterlambatan penerbangan itu seperti yang di jelaskan di dalam Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yaitu:

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan.
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*).
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*).
- d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*).

- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah).
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Sesuai dengan pasal di atas ada beberapa kompensasi yang harus di berikan kepada penumpang pesawat sampai halnya pemberian pengalihan penerbangan berikutnya sampai pemberian seruruh biaya tiket yang sudah di bayarkan, tergantung kondisi keterlambatan penerbangan.

Mengenai ganti rugi atas keterlambatan penerbangan diatur di dalam pasal 10 Peraturan Menteri Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menyatakan bahwa :

Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf (a) ditetapkan sebagai berikut:

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf (a) apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara.
- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara tentang biaya pengembalian tiket (*refund ticket*). Perusahaan pengangkut mengembalikan biaya yang sudah di keluarkan konsumen sesuai dengan bagaimana cara konsumen memberikan pembayaran kepada pihak pengangkut. Sebagaimana di jelaskan pada Pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-undang No 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Pasal 10 ayat (1):

Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengambalian 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.

Dan Pasal 10 ayat (2):

Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengambalian 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 hari kalender.

Pemberian ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan harus di berikan perusahaan penerbangan kepada konsumen. ganti kerugian tersebut harus diberikan secara sesuai seperti yang sudah di jelaskan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah juga harus ikut serta menegakkan hukum dan memberikan sanksi yang tegas kepada para perusahaan penerbangan yang tidak memenuhi ganti rugi akibat keterlambatan penerbangan.

## 2. Upaya Hukum

Penumpang yang merasa telah dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara mempunyai hak untuk menuntut haknya sebagai penumpang atas peristiwa yang terjadi di dalam ruang lingkup tanggung gugat maskapai penerbangan yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkuta Udara. Penumpang juga mempunyai hak sebagai konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Maskapai penerbangan sebagai pihak yang bertanggung gugat atas kejadian yang menjadi ruang lingkup tanggung gugatnya juga harus mematuhi peraturan yang berlaku di Indonesia. Namun, ada kalanya jika maskapai penerbangan tidak memberikan ganti rugi.

Pemberian ganti rugi materiil sesuai berdasarkan Pasal 1248 KUPerdata yaitu, bahkan jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan karena tipudaya si berutang, penggantian biaya, rugi dan bunga sekadar mengenai kerugian yang dideritanya oleh si berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung baginyadari tak dipenuhinya perikatan.

Secara nyata adanya kasus-kasus kerugian yang dialami oleh penumpang, dapat dinyatakan bahwa pengangkut atau perusahaan penerbangan telah melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan Hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Seperti penjelasan di atas sebelum kita melangkah ke upaya hukum kita harus mengetahui apa saja hak yang harus di ketahui konsumen. Seperti yang di sebutkan di atas bahwa hak konsumen merupakan sebuah upaya hukum untuk sebuah pencapaian hak konsumen yang tidak dilaksanakan oleh perusahaan pengangkut udara. adanya keterlambatan penerbangan berarti perusahaan telah melakukan sebuah kelalaian kewajibannya yaitu tidak memberikan kenyamanan kepada konsumen. Di karenakan waktu yang terbuang percuma akibat keterlambatan penerbangan dan tidak ada kepastian informasi yang jelas penyebab keterlambatan penerbangan dan kapan penumpang akan berangkat menuju ke tempat yang mereka perjanjikan sebelumnya, membuat penumpang tidak nyaman.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha seharusnya memberikan pelayanan terbaik memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi, dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Di dalam UUPK juga diatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, yaitu pada Pasal 19, yang menyatakan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut pasal di atas pelaku usaha bertanggung jawab atas ganti rugi yang harus di berikan terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang di

perdagangkan oleh pelaku usaha. Ganti rugi diberikan setelah pembuktian adanya kesalahan. Jika dalam waktu yang ditentukan pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa dirinya benar maka pelaku usaha berkewajiban mengganti kerugian yang telah dialami oleh konsumen pengguna jasa angkutan udara. dan apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya maka upaya hukum dapat dilakukan, dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan terhadap kesalahan Maskapai Penerbangan tersebut. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 BW, yang berbunyi:

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan keadilan di tempat kedudukan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dapat digugat ketika tidak mengganti kerugian. Dan memberikan alternatif penyelesaian diluar sistem peradilan dan melalui proses peradilan.

### **3. Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan**

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengertian BPSK diatur dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan menyebutkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya dalam keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Badan ini sangat penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparat pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK.

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; memberikan.
- b. konsultasi perlindungan konsumen.
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini.
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.

- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

Menurut penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi juga melakukan kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha.

Adapun yang menjadi pembahasan di sini adalah tugas BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara-cara yaitu:

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat.

Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga, suatu pihak luar yang netral terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak<sup>3</sup>.

Peran mediator sangat terbatas, yaitu hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga hasil penyelesaian terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final, serta tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk mematuhi.

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah: karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional.<sup>4</sup>

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Dalam mencari penyelesaian sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan. Lembaga arbitrase memiliki kelebihan, antara lain:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif.

---

<sup>3</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 23.

<sup>4</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 257.

- c. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, di samping jujur dan adil.
- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif.

Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah- masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikatan para pihak terhadap pendapat dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kesukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator.

Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat ditempuh apabila upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau menempuh alternatif perdamaian. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat pula meliputi:

1. Pengajuan gugatan perlindungan konsumen secara perdata.
2. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen Hukum Peradilan tata usaha negara, dan melalui mekanisme Hukum Hak menguji materiel.

Mengenai pengajuan prosedur perkara perdata yang harus di dahuklukkan adalah mengenai pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di Pengadilan Negeri. Surat gugatan harus di siapkan terlebih dahulu. Menurut Pasal 5 menyatakan bahwa:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan instrumen hukum acara perdata, konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) terhadap pelaku usaha atas pelanggaran norma-norma UUPK. Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersengkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sehubungan dengan gugatan di Pengadilan. Konsumen di berikan hak mengajukan gugatan yang di atur dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Konsumen di tuntutan dapat menangani sengketa sendiri di pengadilan tanpa harus ada bantuan hukum. perihal mengajukan gugatan, syarat syarat gugatan harus terpenuhi. Ketentuan hukum acara perdata (HIR/HBg) syarat-syarat gugatan tidak ditentukan secara limitatif. Namun, dalam prakteknya berkembang setidaknya surat gugatan memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Syarat Formal, meliputi :

---

<sup>5</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 179.

1. Tempat dan tanggal pembuatan syarat gugatan.
  2. Pembubuhan materai.
  3. Tanda tangan penggugat sendiri atau kuasa hukumnya.
- b. Syarat Materil, meliputi:
1. Identitas Penggugat dan tergugat.
  2. Posita (alasan-alasan yang menunjukkan perikatan yang berdasarkan perjanjian atau perbuatan melawan hukum).
  3. Petitum (hal-hal yang dimohonkan penggugat untuk diputuskan oleh hakim).

### C. Penutup

Tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi kerugian yang di timbulkan akibat keterlambatan penebangan. Sebagai pihak pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang di derita karena keterlambatan penumpang pada angkutan udara kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut disebabkan faktor cuaca dan teknis operasional. Bentuk kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan penerbangan tersebut dapat berupa pengembalian uang baik sebagian maupun sepenuhnya, pengalihan penerbangan dengan biaya yang di jamin sampai dengan memberikan konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan ke tujuan yang di perjanjikan.

Upaya hukum yang di lakukan jika konsumen di rugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti atau klaim kepada perusahaan penerbangan, penyelesaian gugatan atau sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan. Kedua model penyelesaian sengketa tersebut diakui di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen bebas untuk memilih model penyelesaian sengketanya.

Perusahaan pengangkutan udara seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen. agar mengurangi kerugian yang akan di terima oleh perusahaan pengangkutan udara. dan memberikan kepuasan secara penuh terhadap konsumen jasa pengangkutan udara dan meminimalisir adanya gesekan atau sengketa antara kedua belah pihak yang diakibatkan oleh keterlambatan penerbangan. Konsumen hendaknya mengerti dan paham atas peraturan pengangkutan udara. dan cara mengajukan gugatan ganti rugi atas keterlambatan penerbangan terhadap perusahaan pengangkutan udara. dan pemahaman cara menuntut hak konsumen. proses pemberian ganti rugi harus sesuai dengan hukum yang berlaku.

### Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004,
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Johnny Ibrahim, *Teori Metode dan Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007.
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, CV Rajawali, Jakarta, 1981.
- Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 11, Rajawali Press, Jakarta, 1981.