



**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA  
JASA ANGKUTAN UDARA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 1  
TAHUN 2009**

Evilola P.M.P\*, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [andinvie@gmail.com](mailto:andinvie@gmail.com)

**Abstrak**

Pengangkutan udara saat ini tidak dapat diragukan lagi, dimana perkembangan tersebut masuk pada tahap berkembang pesat. Pesatnya perkembangan dari angkutan udara ini sendiri didorong oleh kebutuhan para pengguna maupun penyedia jasa. Namun dengan banyaknya perusahaan angkutan udara terdapat persaingan di dalam memperoleh para pengguna jasa. Hal ini memicu persaingan dalam penawaran harga tiket yang relatif lebih murah untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya. Kadaan dikawatirkan menjadikan maskapai tidak memberikan pelayanan yang berkesesuaian dengan peraturan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa.

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan-peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan.

Tidak banyak perbedaan pelaksanaan perlindungan hukum dari pihak Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha dengan apa yang tertera dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009. Hal tersebut dapat di lihat dengan adanya tanggungjawab dan ganti kerugian dalam pelaksanaan perlindungan hukum diantaranya kematian, cacat tetap atau lukanya penumpang, hilangnya bagasi dan penundaan penerbangan

Kata kunci : Pengangkutan Udara, Perlindungan Konsumen

**Abstract**

*Air transport at this time there is no doubt, where it enters the stage of development is outgrowth. The rapid development of air transport is driven by the users and service providers. But with many air transport companies are competitive in obtaining the users of services. This has sparked competition in the offer prices are relatively cheaper to attract passengers as much as possible. Dikawatirkan circumstances make the airline did not provide services in conformity with the regulation of legal protection of service users.*

*Research methods used in this study is an empirical juridical an approach that refers to the rules written to then see how its implementation in the field  
It's no much difference in the implementation of the legal protection of Garuda Indonesia with what is stated in Law No. 1 of 2009. This can be found with Garuda Indonesia responsibilities and compensation in the implementation of the legal protection of such death, disability or injury of passengers, loss of baggage and flight delays*

*Keywords : Air transport, Consumer protection*



## I. PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan pengangkutan udara tidak dapat diragukan lagi, dimana perkembangan tersebut masuk pada tahap berkembang pesat. Pesatnya perkembangan dari angkutan udara ini sendiri didorong oleh kebutuhan para penggunanya maupun penyedia jasa. Angkutan Udara atau lebih sering dikenal dengan Pesawat terbang bukanlah menjadi sarana transportasi baru di wilayah Indonesia mengingat wilayah dari negara Indonesia sendiri merupakan negara kepulauan. Selain itu perkembangan pembangunan, ekonomi dan sarana prasarana yang sedang marak berkembang di negara ini menjadikan angkutan udara menjadi primadona. Semakin marak dan berkembangnya para perusahaan penerbangan atau lebih sering dikenal dengan maskapai penerbangan menjadikan transportasi ini semakin terjangkau baik kalangan menengah ke atas.

Ketentuan hukum nasional yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan saat ini adalah Undang-undang No 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, dan beberapa peraturan pelaksananya. Sedangkan ketentuan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan komersial domistik adalah *Luchtvervoer Ordonantie* (Stbl. 1939:100) atau Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 yang biasa disingkat OPU 1939. Di dalam OPU ini ditegaskan tentang tanggung jawab pengangkut. Sedangkan ketentuan hukum internasional yang terkait erat dengan kegiatan penerbangan sipil adalah Konvensi Warsawa 1929.

Sebagai salah satu pengangkutan dengan teknologi tercanggih yang pernah ada, angkutan udara tidak selamanya mendatangkan rasa keamanan dan kepuasaan kepada para penggunanya. Banyaknya penundaan penerbangan, pembatalan sepihak oleh maskapai penerbangan, ketidakamanan barang bawaan serta kecelakaan pesawat menimbulkan rasa kekhawatiran kepada para pengguna jasa. Penundaan maupun pembatalan penerbangan serta kecelakaan pesawat biasanya dapat terjadi akibat cuaca buruk ataupun sistem pesawat. Namun tidak memungkinkan hal itu juga dapat terjadi karena adanya kesalahan manusia ataupun human error serta ketedehoran manajemen pihak maskapai. Hal-hal tersebut tentu saja dapat merugikan bagi para pengguna jasa penerbangan dari segi waktu maupun biaya.

Walaupun dalam Undang-undang No 1 tahun 2009 telah mengaturkan hal mengenai hak dan kewajiban antara para pihak yang terkait dengan perjanjian pengangkutan, namun realisasi pertanggung jawaban sering terabaikan. Dengan melihat kenyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa sektor pelayanan dalam angkutan udara masih menyimpan masalah klasik, yang mengakibatkan ketidaknyamanan dari para pengguna jasa angkutan udara itu sendiri. Hal ini juga tidak berkesesuaian dengan apa yang tercantum dalam pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.



2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
3. Hak untuk mendapatkan kompenisasi, anti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Masalah-masalah dalam penerbangan ini perlu diteliti dan dicari penyebabnya agar tidak berulang kembali ataupun dapat dihindari. Hal ini dikhususkan agar dapat menciptakan rasa keadilan bagi berbagai pihak. Untuk itu, penulis tertarik untuk membahas dan menekankan pada aspek perdata , dimana diharuskannya adanya Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009, dimana dengan rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimanakah pelaksanaan Perlindungan Hukum kepada konsumen selaku pengguna jasa angkutan udara?
2. Upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa angkutan udara yang dirugikan oleh kesalahan operasional penerbangan?

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan udara telah sesuai dengan Undang-undang No 1 tahun 2009.
2. Mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh

pengguna jasa angkutan udara dalam hal mengalami kerugian akibat kesalahan operasional penerbangan.

## II. METODE

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang memiliki kaitan dengan analisis dan konstruksi yang ditentukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologi berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan sistem, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu<sup>1</sup>. Dimana pada hakikinya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan serta menguji kebenaran dari suatu hal. Penyusunan skripsi dengan judul "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara berdasarkan Undang-undang No 1 tahun 2009", membutuhkan data-data yang akurat baik data primer maupun data sekunder. Data-data tersebut diperoleh melalui langkah-langkah berikut :

### A. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan-peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan. Dalam penelitian ini tidak hanya menekankan pada aturan-aturan yang ada dalam ilmu hukum (aspek hukum), namun juga menekankan pada praktek yang dilakukan di lapangan.

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia, halaman 42.



Penelitian dengan pendekatan yuridis empiris memusatkan pada metode analisa *kualitatif* yaitu, memusatkan perhatiannya pada prinsip umum yang mendasari perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan pola-pola yang ada dalam kehidupan manusia. Teknik penelitian yang populer digunakan dalam penelitian kualitatif adalah:

1. Observasi partisipatif, yakni peneliti sebagai pengamat sekaligus sebagai partisipan penelitian; dan
2. Wawancara mendalam, yakni peneliti menggali informasi secara utuh, menyeluruh, dan mendalam untuk memperoleh pandangan, pemikiran, dan keyakinan subjek, responden, atau informan serta memperoleh sistem yang berlaku dalam pranata suatu komunitas yang diteliti<sup>2</sup>.

### **B. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian yang digunakan pada penulisan hukum ini adalah deskriptif analitis yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran sekaligus menganalisis mengenai pelaksanaan ketentuan dalam peraturan-peraturan yang didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran seteliti mungkin mengenai manusia, keadaan dan gejala yang lainnya dengan mengumpulkan data, menyusun, menganalisis dan menginterpretasikan<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Nanang Martono, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Raja Grafindo Persada, halaman 56

<sup>3</sup> Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, halaman 27.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian pada penulisan hukum ini adalah salah satu maskapai penerbangan nasional di Indonesia yaitu PT.Garuda Indonesia (persero) tbk

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yaitu

#### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh secara langsung pada obyek yang diteliti atau obyek-obyek penelitian yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan.

#### **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan, yaitu dengan mempelajari literatur-literatur dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder ini berguna sebagai landasan teori untuk mendasari penganalisaan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

### **E. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan kelanjutan dari proses pengolahan data seorang peneliti yang dalam prosesnya memerlukan ketelitian serta pencurahan daya pikir secara optimal. Pada tahap analisis data secara nyata kemampuan metodologis peneliti diuji dengan membaca data yang telah terkumpul dan melalui proses pengolahan data akhirnya peneliti dapat menentukan analisis yang diterapkannya pada penelitian.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini

---

<sup>4</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, halaman 77.



metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu tata car penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009**

##### **1. Profil dan Pelayanan PT Garuda Indonesia**

Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan nasional Indonesia. Garuda diambil dari nama burung mitos dalam legenda perwayangan. Pada tanggal 26 Januari 1949 dianggap sebagai hari jadi Garuda Indonesia. Pada saat itu nama maskapai adalah Indonesia Airways dengan pesawat pertama yang beranama Seulawah atau Gunung Emas, yang diambil dari nama gunung terkenal di provinsi Aceh. Dana untuk membeli pesawat ini didapatkan dari sumbangan rakyat Aceh dengan harga 120,000 Dolar Malaya yang sama dengan 20kg emas.

Garuda pada awalnya adalah hasil joint venture antara pemerintah Indoensia dengan maskapai Belanda, *Koninklijke Luchtvaart Maatschappij* (KLM), dimana awalnya pemerintah Indonesia memiliki 51% saham selama 10 tahun pertama. Pada tahun 1953 karena adanya paksaan dari nasionalis, KLM menjual sahamnya ke pemerintah Indonesia. Pada tanggal 11 Februari 2011, Garuda Indonesia memulai IPO sebagai langkah awal menuju bursa saham,

serta memutuskan untuk mencatatkan diri di Bursa Efek Indonesia. Pada tanggal 5 Maret 2014, Garuda Indonesia secara resmi bergabung dengan aliansi global SkyTeam, sebagai bagian dari program perluasan jaringan Internasionalnya. Dengan bergabungnya bersama SkyTeam, penumpang Garuda Indonesia kini dapat terbang ke 1.064 tujuan di 178 negara yang dilayani oleh semua maskapai anggota SkyTeam dengan lebih dari 15.700 penerbangan per hari dan akses ke 564 lounge di seluruh dunia.

##### **2. Sistem Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara berdasarkan Undang-undang No 1 Tahun 2009**

Undang-undang No 1 tahun 2009 merupakan hasil perubahan dari Undang- undang No 15 tahun 1992, dimana lahirnya undang-undang ini didasari oleh suatu keadaan dunia penerbangan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga undang-undang yang telah ada dianggap tidak sesuai lagi dengan perkembangan jaman. Selain untuk mengikuti perkembangan jaman, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi termuktahir, kelahiran Undang-undang No 1 tahun 2009 juga didasari oleh suatu keharusan menaati hukum internasional.

Undang-undang No 1 tahun 2009 terdiri atas 24 Bab, 466 pasal. Secara umum peraturan ini merupakan peraturan yang bersifat publik yang mengatur hal-hal pokok penyelenggaraan penerbangan. Untuk hal yang bersifat teknis dan operasional diatur dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri



Perhubungan. Secara sistematis Undang-undang No 1 tahun 2009 sebagai berikut:

Bab I Tentang Ketentuan Umum  
Bab II Tentang Asas dan Tujuan penerbangan  
Bab III Tentang Ruang lingkup berlakunya Undang-undang  
Bab IV Tentang Kedaulatan atas wilayah udara  
Bab V Tentang Pembinaan  
Bab VI Tentang Rancang Bangun dan Produksi Pesawat Udara  
Bab VII Tentang Pendaftaran dan Kebangsaan Pesawat Udara  
Bab VIII Tentang Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara  
Bab IX Tentang Kepentingan Internasional atas Objek Pesawat Udara  
Bab X Tentang Angkutan Udara  
Bab XI Tentang Kebandarudaraan  
Bab XII Tentang Navigasi Penerbangan  
Bab XIII Tentang Keselamatan Penerbangan  
Bab XIV Tentang Keamanan Penerbangan Nasional  
Bab XV Tentang Pencarian dan Pertolongan Kecelakaan Pesawat Udara  
Bab XVI Tentang Investigasi dan Penyidikan lanjutan Kecelakaan Pesawat Udara  
Bab XVII Tentang Pemberdayaan Industri dan Pengembangan Teknologi Penerbangan  
Bab XVIII Tentang Sistem Informasi Penerbangan  
Bab XIX Tentang Sumber Daya Manusia  
Bab XX Tentang Peran Serta Masyarakat  
Bab XXI Tentang Penyidikan  
Bab XXII Tentang Ketentuan Pidana

Bab XXIII Tentang Ketentuan Peralihan  
Bab XXIV Tentang Ketentuan Penutup

### **3. Pelaksanaan Tanggungjawab Pengangkut terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara**

Di Indonesia tanggungjawab pengangkut diatur dalam Ordonasi Pengangkutan Udara 1939, Undang-undang No 1 Tahun 2009, dan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 tahun 2011. Ketentuan mengenai tanggungjawab diatur dalam Bab X, Pasal 141 Undang-undang No 1 tahun 2009, serta Peraturan Menteri Perhubungan No 77 tahun 2011. Adapun ketentuan mengenai pertanggungjawaban antara lain:

- 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 pihak ketiga

Dari ke enam bentuk tanggungjawab tersebut, adanya perbedaan prinsip tanggungjawab pengangkut yang dianut, yaitu prinsip tanngung jawab mutlak terbatas dan prinsip tanggungjawab berdasarkan praduga tak bersalah . Prinsip tanggungjawab mutlak mengandung makna bahwa pengangkut akan dikenakan tanggungjawab mutlak tanpa melihat ada atau tidaknya kesalahan dari pengangkut itu sendiri, perusahaan pengangkut harus membayar ganti rugi apabila terjadi kerugian yang dialami penumpang. Dikatakan terbatas karena adanya pembatasan

atau liminatif jumlah besaran ganti rugi yang harus dibayar oleh perusahaan penerbangan. Tanggungjawab mutlak terbatas ini berlaku bagi kematian atau luka-luka penumpang, musnah, rusak atau hilangnya barang. Sedangkan tanggungjawab terhadap keterlambatan berlaku prinsip tanggungjawab berdasarkan praduga tak bersalah.

Dalam realisasi petanggungjawabannya PT. Garuda Indonesia memiliki batasan-batasan tertentu yaitu tanggungjawab pengangkut yang terbatas selama pengangkutan berlangsung, dalam hal ini berarti bahwa tanggungjawabnya adalah dari bandara *boarding* (terbang) sampai pesawat *landing* (mendarat) ke bandara tujuan penumpang. Sehingga pengangkut memang bertanggungjawab atas musibah dan kerugian yang di derita oleh penumpang yang disebabkan karena kesalahan pengangkut, akan tetapi tanggungjawab pengangkut tersebut ada batasan-batasannya dalam pemberian ganti kerugian. Adapun batasan-batasan tersebut adalah:

#### a. Kematian atau luka-luka penumpang yang diangkut

Sebagai syarat pertama timbulnya tanggungjawab pengangkut terhadap penumpang adalah adanya kecelakaan . Menurut Suherman Kecelakaan didefinisikan sebagai suatu kejadian yang menimbulkan kerugian pada penumpang, baik sehingga ia tewas atau luka-luka, dan terjadi selama penumpang berada dalam pengawasan Pengangkut Udara (atau pegawainya) dan kejadian itu harus ada hubungannya dengan

pengangkutan udara<sup>5</sup>. Dalam hal ini PT Garuda Indonesia Menganut prinsip *absolute liability* yang berarti bahwa pengangkut selalu bertanggungjawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan dan tidak tergantung ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak pengangkut. Bagi penumpang yang meninggal atau luka/sakit saat berada di dalam pesawat atau saat penerbangan berlangsung yang tidak diakibatkan oleh kecelakaan atau kesalahan dari pengangkut udara, maka PT Garuda Indonesia tidak bertanggungjawab atas ganti rugi bagi penumpang tersebut. Penanganannya secara operasional merupakan tanggungjawab pengangkut, namun pengangkut tidak bertanggungjawab atas ganti kerugian karena hal tersebut bukan kesalahan dari pengangkut udara. Berikut adalah daftar kecelakaan dan kejadian yang pernah dialami oleh Garuda Indonesia:

Tabel 1: Daftar Kecelakaan Garuda Indonesia

Tanggal	Rute Penerbangan	Korban
16 /02/1967	GI 708 (Jakarta-Manado)	22 meninggal
24/09/1975	GI 150 (Jakarta-Palembang)	25 meninggal
6/03/1979	Pesawat GI Bromo	4 awak kabin tewas
11/07/1979	Fokker GI F-28	57 meninggal
20/03/1982	Fokker GI F-28 Bandara Brati Lampung	23 meninggal

---

<sup>5</sup> Suherman, 1962, *Tanggungjawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung, Eresco, halaman.88.



4/04/1987	GI 035 (Banda Aceh-Medan)	23 meninggal
17/06/1966	GI 865 (Fukuoka-Denpasar)	3
26/09/1997	GI 152 jatuh di desa Buah Nabar, Sumut	Seluruh penumpang meninggal
17/01/2002	GI 421 , bandar Udara Adi Sumarmo Solo	1 awak kabin meninggal
7/03/2007	GI 200 Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta	22 penumpang meninggal
3/02/2015	GI 7404 Boeing 777-300ER di Bandar Udara Internasional Lombok	Tidak ada korban jiwa

### **b. Hilang, Musnah, atau rusaknya barang penumpang**

Dalam praktek penyelenggaraan pengangkutan udara, penumpang sering mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan terhadap barang-barangnya yaitu seringnya terjadi kehilangan barang bagasi , kerusakan barang, tertukar dan lain-lain. Kerugian-kerugian tersebut dalam prespektif hukum merupakan salah satu bentuk pelanggaran hukum. Ada dua macam barang penumpang yaitu<sup>6</sup>:

- a. Bagasi tercatat , merupakan barang-barang yang diserahkan oleh penumpang dibawah pengawasan pengangkut, untuk diangkut bersama-sama dalam pesawat terbang
- b. Bagasi tangan, merupakan benda-benda keperluan pribadi yang berada dalam pengawasan penumpang sendiri dan benda itu tidak melekat

<sup>6</sup> Suherman, *Op.Cit*, halam 148

pada atau berada dalam pakaian penumpang.

Mengenai tanggungjawabnya terhadap hilang, musnah atau rusaknya barang penumpang, PT Garuda Indonesia menganut ketentuan dalam Pasal 143 dan Pasal 144 Undnag-undang No 1 tahun 2009, yang menyebutkan bahwa untuk pengangkut bertanggungjawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin (apabila kesalahan pengangkut dapat dibuktikan ) dan bagasi tercatat.

### **c. Keterlambatan Pesawat Udara/ Penerbangan**

Ketentuan mengenai keterlambatan pesawat udara diatur dalam Pasal 146 Undang-undang No 1 Tahun 2009, dan lebih spesifik diatur dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 tahun 2011 yang di dalamnya memuat bahwa Perusahaan pengangkut bertanggungjawab atas kerugian yang timbul karena keterlambatan pengangkutan penumpang, bagasi dan kargo. Masalah keterlambatan pesawat udara, PT Garuda Indonesia tetap bertanggungjawab dengan menganut ketentuan yang ada dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 yang berisikan bahwa keterlambatan udara yang dimaksudkan adalah:

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*)
- c. Pembatalan penerbangan (*canceled flight*)

Tanggungjawab terhadap keterlambatan pesawat ini tidak berdasarkan pada prinsip *absolute liability*, karena pengangkut masih



dapat membebaskan pertanggungjawabnya. Hal ini dapat ditarik dari ketentuan yang terdapat pada Pasal 9 tersebut, dimana pengangkut akan bertanggungjawab atas adanya keterlambatan jika kesalahan datang dari pengangkut tersebut. Karena tidak selamanya keterlambatan diakibatkan dari pihak pengangkut, seperti halnya jika kesalahan ada pada sistem bandara setempat (*airport authority*), maka pihak pengangkut tidak bertanggungjawab atas kerugian penumpang.

#### **4. Pelaksanaan Ganti Rugi terhadap pengguna Jasa Angkutan Udara yang Merasa dirugikan menurut Undang-undang No 1 tahun 2009**

Dalam melakukan kegiatan penerbangan akan selalu adanya kemungkinan terjadinya hal-hal yang akan menyebabkan kerugian bagi penumpang, baik itu kecelakaan, hilangnya bagasi ataupun keterlambatan pesawat udara. Apabila hal-hal tersebut terjadi, perusahaan pengangkut biasanya akan memberikan ganti kerugian kepada penumpang. Ketentuan mengenai besarnya ganti kerugian terhadap penumpang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011. Adapun bentuk ganti rugi yang diberikan antara lain:

##### **a. Ganti rugi terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka**

Ketentuan mengenai ganti kerugian yang diberikan oleh perusahaan pengangkutan apabila penumpangnya meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka terdapat dalam Pasal 3 Peraturan Menteri

Perhubungan No 77 Tahun 2011. Dalam pelaksanaan ganti rugi ini, PT Garuda telah melakukan pelaksanaan pada kecelakaan pesawat terakhir yang pernah terjadi yaitu pada tahun 2007 penerbangan GA 200 meluncur keluar landasan (overrun) terbakar, meledak di Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta yang mengakibatkan 22 dari 133 penumpang meninggal. Pada saat kejadian ini Penerbangan di Indonesia masih menganut pada Undang-Undang No 15 tahun 1992, dan memberikan realisasi ganti rugi berkesesuaian dengan Peraturan Pemerintah No 40 tahun 1995. Penumpang yang mengalami luka-luka/ cacat mendapatkan ganti rugi sebesar 75.000.000 , sedangkan yang meninggal dunia ahli warinya mendapatkan 600.000.000 dari Garuda Indonesia. Mengenai pemberian uang ganti rugi, ada prosedur tersendiri yang harus dilaksanakan oleh penumpang yang mengalami cacat tetap, luka-luka maupun oleh keluarga dari penumpang yang meninggal.

Pihak PT Garuda Indonesia dalam proses ganti rugi terhadap pengguna jasa meninggal, cacat tetap atau meninggal dunia menetapkan tahapannya yaitu:

1. Mengisi formulir yang telah disediakan oleh PT Garuda Indonesia yang memuat pengisian data identitas pihak yang berhak menerima ganti rugi

2. Mengajukan segala bukti :

a. Tiket atau bukti pembayaran tiket

b. Surat keterangan dokter dan biaya pengobatan, bila



penumpang akibat kecelakaan masih dalam perawatan

c. Akta perkawinan dari suami atau istri penumpang yang meninggal, cacat, atau luka akibat kecelakaan pesawat

d. Akta lahir dari penumpang yang tewas akibat kecelakaan pesawat udara disertai penetapan fatwa waris dari PN atau PA yang berisi penetapan ahli waris

e. Kartu keluarga dari penumpang yang meninggal, cacat tetap atau luka-luka

**b. Ganti rugi terhadap barang bagasi penumpang**

Ganti rugi terhadap barang bagasi penumpang diatur dalam Pasal 142 dan Pasal 143 Undnag-undang No 1 Tahun 2009, namun untuk besaran ganti ruginya di tetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011, yang berisikan 2 bentuk tentang ganti rugi barang bagasi yaitu:

1. Bagasi Kabin, atau bagasi tidak tercatat
  - a. Pengangkut tidak bertanggungjawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.
  - b. Apabila pembuktian penumpang dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (inkracht) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

2. Bagasi tercatat

- a. Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang;
- b. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merek bagasi tercatat.
- c. Bagasi tercatat dianggap hilang apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan.
- d. Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan, belum dapat dinyatakan hilang sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

**c. Ganti rugi terhadap keterlambatan penerbangan**

Secara hukum PT Garuda Indonesia bertanggungjawab terhadap yang disebabkan karena keterlambatan yang disebabkan oleh mereka, yaitu keterlambatan penerbangan. Keterlambatan pengangkutan penumpang pada dasarnya merupakan tanggungjawab dari pengangkut, seperti yang tercantum pada Pasal 146 Undang-undang No 1 Tahun 2009 serta Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 tahun 2011 dimana:

- 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.

Dalam pelaksanaan ganti rugi, PT Garuda Indonesia berpacu pada ketentuan yang ada di Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan KM 25 Tahun 2008 dengan membuat delayed Management.

**B. Upaya Hukum yang dapat ditempuh Pengguna Jasa Angkutan Udara apabila Mengalami Kerugian**

Berdasarkan Pasal 4 huruf d dalam Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu "Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan", maka konsumen pengguna jasa angkutan udara berhak untuk mengajukan klaim atau upaya hukum apabila terdapat gangguan, ketidaknyamanan serta kerugian

dalam menggunakan layanan dari perusahaan penerbangan yang bersangkutan. Dalam prakteknya perusahaan penyedia jasa pengangkutan udara biasanya telah memiliki dan menyediakan fasilitas untuk pengaduan konsumen pengguna jasanya. Sehingga upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dapat berupa:

- 1. Mendatangi langsung perusahaan penerbangan dengan membawa permasalahan yang dimiliki oleh konsumen.
- 2. Melalui website resmi milik perusahaan penerbangan. Konsumen yang tidak memiliki waktu kosong dapat menyampaikan kritik, keluhan atau saran melalui menu khusus yang tersedia di website resmi milik perusahaan penerbangan.
- 3. Melalui telepon. Cara ini paling praktis dan sangat mudah, karena konsumen dapat menyampaikan permasalahannya secara jelas dengan menelepon langsung call center perusahaan penerbangan yang bersangkutan.

PT Garuda Indonesia sebagai salah satu perusahaan penyedian layanan pengangkutan udara menyediakan sejumlah fasilitas agar konsumennya dapat menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan PT Garuda Indonesia. Dalam hal ini para penumpang dapat mengajukan keluhannya melalui :

- a. Garuda Indonesia Office  
PT Garuda Indonesia menyediakan layanan kepada para konsumen dengan mendatangi langsung kantor-kantor ataupun cabang yang telah tersedia di setiap daerah. Setelah tiba disana para konsumen akan dipertemukan dengan

*customer service* PT Garuda Indonesia. Customer service inilah akan membantu dan memberikan solusi bagi konsumen yang memiliki kendala ataupun masalah dalam pelayanan pengangkutan udara yang diselenggarakan maskapai Garuda Indonesia. Konsumen dapat menyampaikan keluhan, kritik, komentar maupun pertanyaan dengan dibantu oleh petugas yang kompeten.

- b. Call Center Garuda Indonesia Selain dengan datang ke kantor Garuda Indonesia, konsumen dapat menghubungi *customer service* melalui Call Center Garuda Indonesia. Fasilitas ini ditujukan bagi konsumen yang tidak memiliki waktu untuk mendatangi langsung kantor Garuda Indonesia. Melalui Call Center konsumen dapat berbicara dan menyampaikan keluhan, kritik, serta sarannya dengan *customer service* representative. Berikut adalah nomor Call Center Garuda Indonesia (021) 2351 999 atau 0 804 1 807 807.
- c. Portal Internet Garuda Indonesia Konsumen dapat menyampaikan keluhan mereka melalui fasilitas website resmi milik Garuda Indonesia, yaitu [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) lalu masuk pada menu kontak yang ada di bagian kanan atas website. Fasilitas ini akan menghubungkan langsung pada *customer service* Garuda Indonesia. Konsumen diharuskan mencantumkan identitas diri beserta alamat e-mail dan nomor handphone beserta keluhannya agar dapat diproses oleh *customer service*. Bila keluhan telah ditemukan, Garuda Indonesia

akan mengirim e-mail balasan kepada konsumen berupa solusi maupun konfirmasi bahwa keluhan sudah ditangani.

Di dalam Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberikan dua macam cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam Pasal 45 ayat 2 Undang-undang No 8 tahun 1999 menyatakan "*Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukakera dari pihak yang bersengketa*" dan dalam Pasal 47 yang menyatakan "*penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi dan/atau, mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen*". Berdasarkan dengan ketentuan tersebut dapat ditarik bahwa ada 2 macam cara yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

- a. Penyelesaian melalui pengadilan dengan mengacu pada ketentuan-ketentuan mengenai peradilan umum yang berlaku
  - b. Penyelesaian di luar pengadilan dengan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau penyelesaian dengan menempuh jalan damai antara Pelaku Usaha dan Konsumen
- Penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan salah satu cara di



atas, sesuai dengan keinginan dan kesepakatan antara para pihak-pihak yang bersengketa.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian-uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara berdasarkan Undang-undang No 1 Tahun 2009. Dalam hukum positif di Indonesia terdapat Undang-undang No 1 Tahun 2009 yang mengatur serta memberikan perlindungan hukum mengenai Penerbangan. Dasar inilah yang kemudian menjadi acuan pelaku-pelaku usaha penerbangan yang ada di Indonesia dalam pengangkutan udara, salah satunya maskapai Garuda Indonesia. Tidak banyak perbedaan pelaksanaan perlindungan hukum dari pihak Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha dengan apa yang tertulis dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya tanggungjawab dan ganti kerugian dalam pelaksanaan perlindungan hukum. Pelaksanaan tanggungjawab dan ganti kerugian oleh PT Garuda Indonesia meliputi:

a. Kematian, cacat tetap dan lukanya penumpang. Untuk pelaksanaan tanggungjawab ini PT Garuda Indonesia menerapkan prinsip *absolute liability*, sedangkan untuk pelaksanaan ganti kerugian berkesesuaian dengan Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011.

b. Hilang, musnah atau rusaknya barang penumpang. Untuk

pelaksanaan tanggungjawab ini PT Garuda Indonesia menerapkan prinsip *absolute liability*, sedangkan untuk ganti kerugian berkesesuaian dengan Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011.

c. Keterlambatan penerbangan. Untuk pelaksanaan tanggungjawab ini PT Garuda Indonesia menerapkan prinsip *presumption of liability*, sedangkan untuk ganti kerugian PT Garuda Indonesia memiliki delay Management dengan Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2009 sebagai dasar besaran ganti ruginya.

2. Upaya Hukum yang dapat Ditempuh Pengguna Jasa Angkutan Udara Apabila Mengalami Kerugian. Banyaknya pelaku usaha yang masih sering melakukan wanprestasi mengakibatkan para pengguna jasa angkutan udara mengalami kerugian. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kasus yang melanggar hak konsumen yang masih banyak terjadi hingga saat ini. Beberapa pelaku usaha menyediakan fasilitas langsung untuk konsumen agar dapat megajukan keluhan, permasalahan serta kerugian yang dialami oleh konsumen. Namun selain itu pengguna jasa yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan sengketanya melalui beberapa upaya. Upaya yang dimaksud antara lain dengan mendatangi langsung pihak pelaku usaha, menyelesaikan sengketa di luar peradilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), ataupun melalui peradilan umum dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi dan



## DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016

Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

merugikan pengguna jasa angkutan udara.

### V. DAFTAR PUSTAKA

Soerjono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia

Nanang Martono, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Raja Grasindo Persada.

Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika

Suherman, 1962, *Tanggungjawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung, Eresco