

TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG PESAWAT AKIBAT PEMBATALAN PENERBANGAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN

Yunita Larasati¹, Indah Dewi Megasari¹, Hanafi¹

**¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum,
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarbaru,
Kalimantan Selatan
e-mail: yunitalarasati666@gmail.com**

Abstrak

Sebagai badan usaha atau badan hukum, maskapai penerbangan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila melakukan kesalahan. Ada beberapa jenis tanggungjawab dalam dunia hukum diantaranya adalah tanggungjawab dalam arti *responsibility* atau juga disebut tanggungjawab moral dan tanggungjawab dalam arti *liability* atau juga disebut tanggungjawab secara *yuridis*. Bentuk tanggungjawab maskapai penerbangan kepada penumpang termasuk ke dalam bentuk tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yang di dasarkan para prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*). Doktrin *onrechtmatige daad* sebagai landasan terbentuknya prinsip tanggungjawab mutlak yang tercantum pada pasal 1365 KUHPer yang menitikberatkan pada unsur kesalahan (*fault*). Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian contohnya seperti antara pihak maskapai penerbangan dengan penumpang, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh maskapai penerbangan.

Kata Kunci : Penerbangan, Maskapai, Pembatalan Penerbangan

Abstract

As a business entity or legal entity, airlines can be held accountable if they make a mistake. There are several types of responsibilities in the legal world including responsibility in terms of responsibility or also called moral responsibility and responsibility in the sense of liability or also called juridical responsibility. The form of airline responsibility to passengers is included in the form of responsibility based on a liability based on fault based on the principle of absolute liability. The doctrine of *onrechtmatige daad* as the basis for the establishment of the principle of absolute responsibility stated in Article 1365 of the Criminal Code which focuses on faults. The losses suffered by consumers can arise as a result of the legal relationship of the agreement, for example, between the airline and the passenger, as well as the consequences of an unlawful act committed by the airline.

Keywords : Flight, Airlines, Cancellation of flight

PENDAHULUAN

Transportasi udara adalah alat transportasi yang relatif lebih mudah dibandingkan dengan transportasi darat dan laut, yang diatur oleh berbagai ketentuan nasional (termasuk hukum udara) yang diserasikan dengan ketentuan-ketentuan internasional¹. Salah satu tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang aman, tertib dan teratur, nyaman, dan ekonomis (*economy for company*)². Berdasarkan pada tujuan tersebut terlihat sangat jelas bahwa sangat bertentangan dengan adanya peristiwa keterlambatan serta pembatalan penerbangan yang mencerminkan kurang disiplinnya pihak dari pelaku usaha transportasi.

Hukum pidana adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan yang menentukan perbuatan apa yang dilarang dan termasuk ke dalam tindak pidana, serta menentukan hukuman apa yang dapat dijatuhkan terhadap yang melakukannya. Peristiwa Pidana adalah suatu kejadian yang mengandung unsur-unsur perbuatan yang dilarang oleh Undang-undang, sehingga siapa yang menimbulkan peristiwa itu dapat dikenai pidana (hukuman). Suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang harus memenuhi persyaratan supaya dapat dinyatakan sebagai peristiwa pidana. Suatu peristiwa hukum dapat dinyatakan sebagai peristiwa pidana kalau memenuhi unsur-unsur pidananya. Unsur-unsur itu terdiri dari objektif dan subjektif. Objektif yaitu suatu tindakan yang bertentangan dengan hukum dan mengindahkan akibat yang oleh hukum dilarang dengan ancaman hukum. Yang dijadikan titik utama dari pengertian ini adalah Tindakannya. Subjektif yaitu perbuatan seseorang yang berakibat tidak dikehendaki oleh undang-undang. Sifat unsur ini mengutamakan adanya pelaku (seorang atau beberapa orang).

Rentang wilayah negara mengharuskan penanganan moda transportasi angkutan darat, laut dan udara secara terpadu untuk mewujudkan sistem angkutan nasional yang andal, efektif dan efisien. Setiap moda angkutan memiliki karakter khas, keunggulan dan kelemahannya. Moda transportasi darat, laut dan udara harus menjadi kesatuan sistem agar dapat menjawab tujuan perangkutan, yakni melayani perpindahan atau mobilisasi orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain.

Abdulkadir Muhammad mendefinisikan pengangkutan sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang sesuai

¹ Setiani, B. 2016. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Ilmu Hukum : Novelty*, 7 1-10.

² Nasution, M. 2007. *Manajemen Transportasi*, Bogor, Ghalia Indonesia.202

bidang angkutan dan kemajuan teknologi³. Namun, pada zaman sekarang angkutan udara atau Transportasi udara niaga dewasa ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional, perusahaan-perusahaan yang melayani jasa penerbangan niaga diantaranya Garuda, Sriwijaya, Lion air, dan lain-lain.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan di satu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang dan pemilik kargo¹) karena akan banyak pilihan. Perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (service), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keselamatan penerbangan dan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen⁴.

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah “prestasi” (prestasi dalam hukum perjanjian adalah pelaksanaan dari isi perjanjian yang telah diperjanjikan menurut tata cara yang telah disepakati bersama). Dalam hukum pengangkutan, kewajiban pengangkut antara lain mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan. Hak dan kewajiban para pihak tersebut biasanya dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan.

³ Abdulkadir, M. 2007. *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta, Genta Press.1

⁴ Wiradipradja, S. E. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 25.

Ketentuan tentang pengangkutan juga berlaku didalam kegiatan pengangkutan atau Transportasi udara dalam hal pengangkut atau maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang dengan aman dan selamat sampai tujuan secara tepat waktu, dan sebagai kompensasi dari pelaksanaan kewajibannya tersebut maka perusahaan penerbangan mendapatkan bayaran sebagai ongkos penyelenggaraan pengangkutan dari penumpang. Namun, dalam praktik kegiatan transportasi udara niaga sering kali pengangkut atau maskapai penerbangan tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar khususnya adanya pembatalan penerbangan penumpang pesawat secara sepihak.

Selain pembatalan penerbangan secara sepihak, penumpang pesawat juga sering sekali mengeluhkan bahwa pelayanan pemberian informasi pembatalan dan pelayanan keberatan dan tanggung jawab maskapai penerbangan tidak diberikan dengan profesional seperti berbelit-belit dan tidak transparan. Rendahnya kualitas pelayanan maskapai penerbangan ini merupakan fenomena keseharian yang dinilai tidak adil, dan tidak diberikan sangat tidak memperhatikan kepentingan penumpang.

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

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

1. Jenis Penelitian.

Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif, dilakukan melalui kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan bahan hukum yang berkaitan dengan skripsi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan, yang bersifat dan disahkan oleh pihak yang berwenang yang terkait dengan permasalahan yang diangkat, yaitu :
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
 - 3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkatan Udara
- b. Bahan hukum sekunder, bahan hukum yang menunjang bahan hukum primer seperti ahli hukum

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum dan sekunder atau dengan kata lain bahan hukum seperti kamus bahasa indonesia

2. Sifat Penelitian

Ilmu hukum mempunyai karakter yang khas, yaitu sifatnya yang normatif, praktis dan preskriptif⁵. “Sebagai ilmu yang bersifat preskriptif, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menetapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aktivitas hukum”⁶. Penelitian yang dikaji penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat preskriptif, yang dimaksudkan untuk memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang telah dilakukan.

3. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

Dalam hal ini tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara jelas, terperinci, dan sistematis mengenai aspek hukum penawaran asuransi jiwa melalui telemarketing.

4. Jenis bahan hukum

Jenis bahan hukum dapat dibedakan menjadi 3, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tertier. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber bahan hukum yaitu :

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim⁷. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP);

⁵ Philipus, H. M. & DjatmiatiTatiek, S. 2005. *Argumentasi Hukum*.1

⁶ Marzuki, P. M. 2011. *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.35

⁷ Ibid.

4) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang utama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.

Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi :

- 1) Buku-buku ilmiah dibidang hukum;
- 2) Makalah-makalah;
- 3) Jurnal ilmiah;
- 4) Artikel ilmiah;

c. Bahan Hukum Tertier

Bahan hukum Tertier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penelitian ini bahan hukum tertier yang digunakan meliputi :

- 5) Kamus Besar Bahasa Indonesia;
- 6) Kamus hukum;

5. Pengumpulan bahan hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dimaksudkan untuk memperoleh bahan hukum dalam penelitian. Teknik pengumpulan bahan hukum yang mendukung dan berkaitan dengan pemaparan penelitian ini adalah studi dokumen (studi kepustakaan). Studi dokumen adalah suatu alat pengumpulan bahan hukum yang dilakukan melalui bahan hukum tertulis dengan mempergunakan content analysis. Teknik ini berguna untuk mendapatkan landasan teori dengan mengkaji dan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen, laporan, arsip dan hasil penelitian lainnya baik cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan pertanggungjawaban notaris terhadap perbuatan melawan hukum atas pembuatan akta otentik dan Asas-asas pelaksanaan tugas sebagai notaris yang baik.

6. Pengolahan dan analisis bahan

Menurut Peter Mahmud Marzuki yang mengutip pendapat Philipus M.Hadjon memaparkan metode deduksi sebagaimana silogisme yang diajarkan oleh Aristoteles. Penggunaan metode deduksi berpangkal dari pengajuan premis mayor (pernyataan yang bersifat umum). Kemudian diajukan premis minor (bersifat khusus), dari kedua premis itu kemudian ditarik suatu kesimpulan atau *conclusion*⁸. Akan tetapi di dalam argumentasi

⁸ Ibid.hal 47

hukum, silogisme hukum tidak sesederhana silogisme tradisional. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan logika deduktif, logika deduktif atau pengolahan bahan hukum dengan cara deduktif yaitu menjelaskan suatu hal yang bersifat umum kemudian menariknya menjadi kesimpulan yang lebih khusus.

Analisis dilakukan dengan melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan.

Kemudian menginventarisasi dan mengidentifikasi peraturan perundang-undangan, selanjutnya dilakukan analisis terhadap kasus terkait dan peraturan perundang-undangan tersebut dengan melakukan penafsiran terhadap Undang-undang, untuk kemudian ditarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut. Dalam penelitian hukum ini peraturan perundang-undangan yang penulis inventarisasi terdiri dari :

1. Undang-Undang Dasar 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
3. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP);
4. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;

7. Teknik Pengumpulan Data

Library research (study keperpustakaan) yaitu mempelajari dan menganalisa secara sistematis buku-buku, peraturan perundang-undangan, catatan kuliah dan sumber lainnya yang berhubungan dengan materi skripsi yang dibahas dalam skripsi ini.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Atau Pembatalan Tiket Pesawat Penumpang

Tingkat ketergantungan masyarakat terhadap angkutan udara akhir-akhir ini cukup tinggi. Situasi seperti ini menjadikan perusahaan penerbangan berlomba-lomba dalam menarik calon penumpang dengan berbagai macam cara, dapat melalui harga tiket yang murah hingga pelayanan terbaik dari masing-masing perusahaan penerbangan . Namun, pada umumnya dalam pemberian pelayanan penerbangan terhadap penumpang sering terjadi hambatan-hambatan di dalam dunia penerbangan yang bermacam-macam jenisnya salah satunya yaitu keterlambatan dan pembatalan penerbangan.

Pembatalan (cancelation of flight) dapat diartikan sebagai suatu penundaan keberangkatan ataupun pengalihan penerbangan dikarenakan sebab-sebab tertentu.

Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut :

Faktor penyebab pembatalan penerbangan adalah faktor niaga, faktor teknik, faktor operasi, faktor cuaca dan faktor bandara. Berdasarkan data pembatalan penerbangan di atas, 88,14 persennya disebabkan faktor niaga, sedangkan 7,75 persen lainnya disebabkan faktor teknik 2,75 % disebabkan faktor operasi dan 1,3 persen disebabkan faktor bandara.

Faktor niaga yang terjadi diantaranya karena proses boarding bermasalah dan kelebihan penumpang. Sedangkan faktor operasi diantaranya keterlambatan pilot dan jasa boga.

Faktor-faktor pembatalan penerbangan dapat berupa faktor teknis dan non teknis. Menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyebutkan bahwa pembatalan penerbangan yang dikarenakan oleh faktor cuaca yaitu seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut pembatalan penerbangan di luar dari teknis operasional.

Sedangkan menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 pembatalan yang dikarenakan faktor Teknik Operasional, seperti :

- 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, mendarat, atau alokasi waktu keberangkatan di bandar udara; atau
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar;

Menurut penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan bahwa pembatalan penerbangan yang dikarenakan faktor yang tidak termasuk Teknis Operasional yaitu :

- a. Keterlambatan pilot, co pilot dan awak kabin;
- b. Keterlambatan jasa boga (catering);
- c. Keterlambatan penanganan di darat;

- d. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (check in), pindah pesawat (transfer) atau penerbangan lanjutan (connecting flight); dan
- e. Ketidaksiapan pesawat udara;

Salah satu kasusnya terjadi di Surakarta tanggal 2 Desember 2013 dimana Pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 531 rute Solo-Jakarta terlambat berangkat sekitar 3,5 jam. Semestinya pesawat berangkat dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta pukul 06.10. Namun karena pilot butuh istirahat, pesawat dijadwalkan terbang jam 09.40. Airport Duty Manager Bandara Adi Soemarmo mengatakan pilot harus istirahat minimal 10 jam.

Dua maskapai yang cukup banyak melakukan pembatalan penerbangan adalah Merpati Airline dan Indonesia Air Asia. Merpati membatalkan 293 penerbangan dan 275 diantaranya karena alasan niaga. Sedangkan Air Asia membatalkan 471 penerbangan, 424 diantaranya karena alasan niaga. Sementara maskapai terbesar Garuda Indonesia tercatat mengalami keterlambatan penerbangan 93 kali. Salah satu contoh pembatalan penerbangan karena cuaca, yaitu dampak erupsi Gunung Kelud. Kementerian Perhubungan menyatakan tujuh bandara di pulau Jawa ditutup sementara hingga jangka waktu yang telah ditentukan serta terdapat sebanyak ratusan penerbangan yang dibatalkan akibat erupsi Gunung Kelud, Jawa Timur. Ketujuh bandara tersebut ditutup karena erupsi mengakibatkan tersebrnya debu vulkanik yang menghalangi jarak pandang ideal untuk penerbangan. Selain itu, debu vulkanik tersebut juga dinilai dapat membahayakan bagi kinerja mesin pesawat yang sedang melakukan penerbangan.

Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Notice To Airmen yang juga mengakibatkan ditutup sementara tujuh bandara. Secara terperinci, tujuh bandara tersebut antara lain Bandara Juanda (Surabaya) yang ditutup hingga 15 Februari pukul 06.00 WIB, Bandara Adi Sumarmo (Solo) hingga 15 Februari pukul 07.30 WIB dan Bandara Adi Sutjipto (Yogyakarta) hingga 15 Februari pukul 07.30 WIB. Bandara lainnya adalah Ahmad Yani (Semarang) hingga 15 Februari pukul 06.00 WIB, Tunggal Wulung (Cilacap) hingga 14 Februari pukul 17.00 WIB, Abdurrahman Saleh (Malang) hingga 15 Februari pukul 07.00 WIB dan Husein Sastranegara (Bandung) hingga 14 Februari pukul 18.00 WIB. Sedangkan untuk penerbangan yang dibatalkan pada jumat (14/2) ini adalah 166 frekuensi atau 332 penerbangan di juanda, 14 frekuensi atau 28 penerbangan di adisumerno saleh, 55 frekuensi atau 110 penerbangan di adisucipto, 38 frekuensi atau 76 penerbangan di ahmad yani , 8

frekuensi atau 16 penerbangan di abdurrahman saleh, dan 12 frekuensi atau 24 penerbangan di husein sastranegara namun, dirjen perhubungan udara menyatakan bahwa kondisi ketinggian abu vulkanik yang masih menyebar. Ia menuturkan kondisi yang abu vulkaniknya paling tebal adalah Bandara Juanda di Surabaya, Jawa Timur, karena lokasinya yang berdekatan dengan posisi gunung Kelud yang meletus. Sedangkan di sejumlah bandara lainnya seperti bandara Soekarno- hatta di Cengkareng dan Bandara Ngurai Rai di Bali juga dinyatakan masih aman di karenakan tidak tertutup abu.

Secara sederhana kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sampai ke tujuan yang disepakati. Akan tetapi di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Ditetapkan Kewajiban Pengangkut, yaitu sebagai berikut :

1. Melayani calon penumpang secara adil tanpa diskriminasi atas dasar suku, agama, ras, antar golongan, serta strata ekonomi, dan sosial, diatur dalam Pasal 118 ayat (1) huruf e;
2. Mengangkut orang dan / cargo dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan, diatur dalam Pasal 140 ayat (1);
3. Memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati, diatur dalam Pasal 140 ayat (2);
4. Bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara, diatur dalam Pasal 141 ayat (1);
5. Bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang/pengirim karena bagasi tercatat/kargo hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut, diatur dalam Pasal 114 & 145;
6. Bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa :
 - a. Mengalihkan ke penumpang lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau;

- b. Memberikan konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan, diatur dalam Pasal 147 ayat (1) dan (2);
7. Wajib menyerahkan dokumen angkutan udara kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif, diatur dalam Pasal 151 ayat (1), Pasal 152 ayat (1) dan Pasal 153 ayat (1);
8. Memberi prioritas pengirim dokumen penting yang bersifat segera serta kargo yang memuat barang mudah rusak dan/atau cepat busuk, diatur dalam Pasal 158;
9. Segera memberi tahu penerima kargo pada telah tiba dan segera diambil, diatur dalam Pasal 162;
10. Mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut, diatur dalam Pasal 179; dan
11. Dilarang menempatkan penumpang yang tidak mampu melakukan tindakan darurat pada pintu dan jendela darurat pesawat udara, diatur dalam Pasal 56;

Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa menurut ketentuan Pasal 140 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perusahaan angkutan udara niaga wajib mengangkut penumpang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan. Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara perusahaan penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang diwujudkan dalam bentuk pembelian tiket pesawat. Berdasarkan KUH perdata buku ketiga tentang perikatan dalam pasal 1313 menyebutkan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Sedangkan dasar hukum perjanjian pengangkutan lainnya ialah Pasal 1338 KUHPperdata tentang Asas Kebebasan Berkontrak yaitu “bahwa setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja, baik perjanjian itu sudah diatur dalam Undang-Undang maupun belum diatur dalam Undang-Undang. Namun, asas ini terikat dengan sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPperdata, yaitu :

- a. Adanya kesepakatan para pihak;
- b. Kecakapan dalam bertindak;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Sebab yang halal;

Perjanjian yang dibuat sah oleh para pihak adalah mengikat bagi mereka yang menyelenggarakannya seperti Undang-Undang. Hubungan perikatan yang sudah terjadi tersebut selanjutnya menjadi kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati. Tiket penumpang merupakan tanda bukti telah disepakati perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan. Perjanjian angkutan dan pembayaran biaya angkutan merupakan perbuatan yang dipenuhi secara berurutan, artinya setelah perjanjian terjadi biaya angkutan dibayar. Dengan demikian, kewajiban pokok penumpang adalah membayar biaya angkutan yang dibuktikan dengan dokumen angkutan. Sebagai imbalannya, penumpang berhak atas angkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

Menurut Pasal 20 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara wajib bertanggung jawab atas 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.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, Undang-Undang Nomor 1 angka 30 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan sebagai “terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”.

Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas dalam peraturan menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu menurut Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, keterlambatan terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan;
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara;
- c. Pembatalan penerbangan;

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan pada angkutan penumpang yang dimaksud Pasal 9 huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 diatas, pengangkut (dalam hal ini maskapai penerbangan) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Hal ini sesuai dengan Pasal 146 Undang-

Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bahwa pihak yang bertindak sebagai pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkatan penumpang.

Ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebelumnya telah diatur dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yaitu :

- a. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- b. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;
- c. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;

Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan, pengangkut mempunyai kewajiban sebagaimana Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yaitu :

- 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;

Pemberitahuan mengenai pembatalan penerbangan berdasarkan ketentuan Pasal 10 huruf b dan c yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan

waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, maka penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian sebagai berikut :

- a) Diberikan ganti kerugian sebesar 50 % (lima puluh persen) dari Rp. 300.000,00. (tiga ratus ribu rupiah) 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;
- b) Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli;

Perlu diperhatikan bahwa menurut Pasal 12 ayat (4) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menentukan bahwa pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud di atas berlaku apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan.

Oleh karena itu, dalam hal pembatalan penerbangan maka yang sekarang berlaku adalah ketentuan Pasal 36 huruf d dan huruf e Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yaitu:

- a. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;
- b. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf b dan c, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf d, penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan;

Ketentuan peralihan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tidak menyatakan tidak berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25

Tahun 2008, sehingga keduanya tetap berlaku. Jadi, memang dalam beberapa kondisi sebagaimana tersebut di atas, penumpang berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), selain mendapatkan makanan dan minuman atau harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan.

Meski demikian menurut Pasal 13 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyatakan bahwa 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.

Yang dimaksud faktor cuaca dan teknis operasional dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011.

Adapun faktor cuaca menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal menurut 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, yaitu hujan lebat, petir, badai kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Sedangkan Teknis Operasional menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yaitu :

- a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggunya 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;

Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yaitu :

- a. Keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
- b. Keterlambatan jasa boga (catering);
- c. Keterlambatan penanganan di darat;
- d. Menunggu penumpang baik yang baru melapor, pindah pesawat atau penerbangan lanjutan; dan

e. Ketidaksiapan pesawat udara;

Untuk lebih jelasnya maka faktor cuaca dan teknis operasional dan hal-hal yang tidak termasuk teknis operasional seperti dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.1
FAKTOR CUACA DAN TEKNIS OPERASIONAL

Faktor Cuaca	Teknis Operasional	Tidak Termasuk Teknis Operasional
Hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan (pasal 146 Undang-Undang Nomer 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 77 Tahun 2011	<p>a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;</p> <p>b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;</p> <p>c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (take off), mendarat (landing), atau alokasi waktu keberangkatan (departure slot time) di bandar udara; atau</p> <p>d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (refuelling)</p> <p>(pasal 146 Undang-Undang Nomer 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 77 Tahun 2011</p>	<p>a. Keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;</p> <p>b. Keterlambatan jasa boga (catering);</p> <p>c. Keterlambatan penanganan di darat;</p> <p>d. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (check in), pindah pesawat (transfer) atau penerbangan lanjutan (connecting flight); dan</p> <p>e. Ketidaksiapan pesawat udara (penjelasan pasal 146 Undang-Undang Nomer 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan</p>

Menurut pasal 16 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pengangkut wajib diasuransikan.

Pasal 16 ayat (1) berbunyi sebagai berikut : “tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diasuransikan oleh pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa dalam Pasal 2 wajib diasuransikan oleh pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa perusahaan asuransi.

Selanjutnya dalam Pasal 16 ayat (3) menambah bahwa untuk kepentingan Badan Usaha Angkutan Udara sebagai pemegang polis dan/atau tertanggung, maka penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian klaim asuransi tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara dapat dilakukan dengan menggunakan jasa keperantaran perusahaan Pialang Asuransi.

B. Upaya Hukum Penumpang Pesawat atas Maskapai Penerbangan Yang Melanggar Ke wajiban Dan Tanggung Jawab Pembatalan Penerbangan.

Pembatalan penerbangan memang cenderung merugikan konsumen/penumpang, karena perusahaan pengangkutan udara pemberitahuan kepada konsumen/penumpang. Sebagaimana konsumen merasa prosedur penyelesaian yang ditetapkan pihak perusahaan maskapai penerbangan sering tidak berjalan sebagaimana mestinya (petugas sering mengulur waktu, dan konsumen memerlukan beberapa waktu untuk mendapatkan haknya). Terlepas dari hal itu di atas, bila konsumen/penumpang merasa dirugikan keterlambatan penerbangan, maka yang bersangkutan dapat mengajukan tuntutan gugatan ganti kerugian terhadap perusahaan pengangkutan udara.

Adapun persyaratan dan tata cara pengajuan tuntutan ganti kerugian diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Pengajuan gugatan ganti rugi kepada perusahaan pengangkut udara oleh konsumen yang dirugikan dimungkinkan oleh pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 77 Tahun Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menyatakan :

“Besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menurut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan

Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut serta pihak ketiga yang mengalami kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 hanya dapat dilakukan berdasarkan bukti sebagai berikut :

- a. Dokumen terkait yang membuktikan sebagai ahli waris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tiket, bukti bagasi tercatat (claim tag) atau surat muatan udara (airway bill) atau bukti lain yang mendukung dan dapat dipertanggung jawabkan;
- b. Surat keterangan dari pihak yang berwenang mengeluarkan bukti telah terjadinya kerugian jiwa dan raga/atau harta benda terhadap pihak ketiga yang mengalami kerugian akibat pengoperasian pesawat udara;

Pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud diajukan kepada pengaturan yang secara nyata melakukan pengangkutan udara, apabila pengangkutan udara tersebut dilakukan lebih dari satu Badan Usaha Angkutan Udara.

Sedangkan penyelesaian sengketa diatur Pasal 23 dan 24 Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu :

Pasal 23 besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain peraturan perundang-undangan.

Pasal 24 penyelesaian masalah pembuktian sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prosedur penyelesaian pengaduan konsumen yang ditempuh pihak perusahaan maskapai penerbangan tersebut sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa yang diatur Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 45 ayat (2) yang berbunyi penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kelalaian (wanprestasi) dari pihak perusahaan maskapai penerbangan dapat merugikan konsumen, sehingga apabila tidak ada tanggung jawab atas penyelesaian dari pihak perusahaan maskapai penerbangan maka konsumen dapat mengadakan

permasalahannya ke Lembaga Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan umum UUPK yang dimaksud dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Ketika konsumen datang untuk mengadukan masalahnya, biasanya pihak LPK akan memberikan saran dan masukan yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mempertahankan haknya. Jika konsumen merasa mampu dan berani untuk menyelesaikan sendiri masalahnya dengan pelaku usaha, maka dipersilahkan untuk menyelesaikannya sendiri. Namun jika konsumen memutuskan untuk melakukan pengaduan resmi melalui LPK, maka konsumen tersebut harus menandatangani surat kuasa kepada LPK, dan kemudian LPK yang akan menandatangani pengaduan tersebut.

Langkah atau cara yang diambil oleh Lpk adalah jalur non itigasi, jika tidak berhasil selanjutnya dilakukan jalur itigasi dengan persetujuan dari konsumen, yaitu sebagai berikut :

- (1) Negosiasi yaitu proses tawar menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara para pihak;
- (2) Mediasi tersebut yaitu negosiasi yang dilakukan oleh pihak ketiga, pihak ketiga tersebut membantu menyelesaikan sengketa tersebut; dan
- (3) Konsiliasi yaitu suatu proses dengan mana setiap pihak mereka sendiri bertemu memberikan beberapa penyelesaian, lalu diajukan kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk mendapatkan persetujuan;

Apabila terdapat pengaduan konsumen perusahaan maskapai penerbangan ke LPK, maka pihak LPK terlebih memberikan saran agar konsumen langsung menyelesaikan masalah sengketa dengan jalan keluar yang terbaik bagi kedua belah pihak secara damai dan kekeluargaan. LPK berperan memberikan saran atau masukan mengenai cara-cara yang harus diambil oleh konsumen/pelanggan untuk mendapatkan hak-hak mereka. Apabila cara tersebut tidak berhasil, maka LPK akan menempuh jalan mediasi untuk menyelesaikan sengketa/permasalahan tersebut, apabila penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi tersebut melalui jalur litigasi.

Adapun gugatannya dapat menggunakan ketentuan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan :

“Setiap perbuatan yang melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian ini mengganti kerugian tersebut.”

Sebagai contoh kasus terkait dengan pembatalan penerbangan adalah gugatan terhadap air asia oleh penumpangnya yaitu Hastjarjo Boedi Wibowo di pengadilan negeri tanggerang beberapa waktu lalu. Dalam kasus tersebut, pengadilan negeri tangerang menghukum Air Asia untuk membayar ganti rugi sebesar Rp.806.000,- pada Boedi. Pengadilan juga menghukum Air Asia untuk mengganti kerugian immaterial sebesar Rp.50.000.000,-.

Majelis hakim menilai Air Asia terbukti melakukan perbuatan melawan hukum lantaran membatalkan jadwal penerbangan. Demikian antara lain yang tertuang dalam putusan No. 305/Pdt.G/2009/PN.TNG yang dibacakan pada 4 Februari 2010. Putusan pengadilan negeri tangerang tersebut kemudian diperkuat oleh pengadilan tinggi banten yang memeriksa perkara tersebut di tingkat banding dalam putusan yang dibacakan pada 18 oktober 2010.

Ganti rugi itu merupakan kompensasi pembayaran tiket Air Asia dan Lion Air dengan tujuan Jakarta-Yogyakarta, plus airport tax. Sedangkan kerugian immateriil timbul lantaran Boedi mengalami kepanikan dan gangguan konsentrasi karena keterlambatan pesawat. Ganti rugi immaterial juga dimaksudkan agar perusahaan penerbangan tidak sewenang-wenang pada penumpang pesawat.

Putusan majelis hakim tersebut lebih rendah dari tuntutan yang diajukan Boedi. Dalam petitum gugatan, Boedi meminta majelis hakim menghukum Air Asia membayar ganti rugi materil sebesar Rp.961.900,- dan ganti rugi immaterial sebesar Rp.100.000.000,-.

Majelis hakim menilai Air Asia terbukti melakukan perbuatan melawan hukum lantaran membatalkan jadwal penerbangan. Air Asia, dalam jawaban, menjelaskan pembatalan penerbangan dilakukan demi keamanan dan keselamatan penumpang. Sebab terjadi kerusakan pesawat sehingga menjadi suatu keadaan memaksa. Hal itu terbukti dari surat keterangan Department of Maintenance & Engineering Air Asia, pesawat baru digunakan pada 13 desember 2008, sementara jadwal penerbangan Boedi pada 12 desember 2008.

Dalam pertimbangannya, majelis hakim menilai bukti itu tidak dapat membuktikan secara jelas apakah pesawat yang rusak itu pesawat yang mengangkut Boedi dari jakarta ke yogyakarta. Air Asia dinilai tidak bisa membuktikan bahwa

pesawat dalam perbaikan. Ketika Air Asia memberitahukan pembatalan, Boedi sebenarnya telah menghubungi customer service Air Asia Maskapai penerbangan uang baru bisa diterima 30 hari sejak pemberitahuan pembatalan penerbangan. Namun, dari fakta persidangan terungkap hingga kini Air Asia belum mengembalikan uang tiket pesawat. Seharusnya, Boedi akan terbang ke Yogyakarta dari Jakarta dengan Air Asia pada 12 desember 2008. Boedi juga telah mengantongi tiket Air Asia Yogyakarta-Jakarta untuk penerbangan 14 desember 2008. Namun, sehari sebelum keberangkatan, Air Asia mengirimkan sms ke Boedi yang intinya membatalkan penerbangan. Walhasil, Boedi tidak bisa menggunakan tiket yang dibelinya. Boedi harus merogoh kantongnya lagi untuk membeli tiket pesawat lain untuk sampai ketujuan.

Dalam pertimbangan hukumnya, majelis hakim juga menyatakan klausula baku pengalihan tanggung jawab pada tiket pesawat batal demi hukum. Klausula itu dinyatakan tidak mempunyai kekuatan hukum yang mengikat.

Pencantuman klausula baku pengalihan tanggung jawab dalam tiket pesawat Air Asia dianggap bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal itu melarang pencantuman klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam tiket pesawat tercantum indonesia Air Asia akan mengangkut penumpang, tetapi tidak menjamin ketetapan sepenuhnya, Indonesia Air Asia dapat melakukan perubahan tanpa pemberitahuan sebelumnya, klausula baku ini dinilai sulit dipahami penumpang pesawat.

Dengan demikian bagi penumpang yang merasa dirugikan terkait pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan (maskapai) dapat mengadukannya kepada Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) dan melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau menuntut ganti rugi terhadap pihak perusahaan penerbangan ke pengadilan negeri setempat karena mengacu pada prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan untuk menentukan tanggung jawab pengangkut, karena dalam ajaran prinsip tanggung jawab pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan dimungkinkan oleh Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara. Selain itu, perlu sekali pemerintah meninjau kembali terhadap instrumen-instrumen yang mengatur tentang kegiatan penerbangan

dan sarana dan prasarana serta fasilitas seluruh maskapai di Indonesia ke arah yang lebih baik agar penundaan bahkan pembatalan penerbangan bisa ditekan secara minimal.

KESIMPULAN

1. Tanggung jawab Maskapai Penerbangan atas Pembatalan tiket pesawat penumpang yaitu dalam hal terjadinya pembatalan, penerbangan wajib memberitahukan kepada penumpang mengenai pembatalan tersebut dan mengalihkan kepada penumpang lain sedangkan dalam hal penumpang menolak diterbangkan maka pihak pengangkut udara mengembalikan uang tiket yang telah dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 36 Huruf D Dan Huruf E Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara karena dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara hanya niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan.
2. Upaya hukum penumpang pesawat atas maskapai penerbangan yang melanggar kewajiban dan tanggung jawab pembatalan penerbangan yaitu Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Konsumen yang dirugikan juga dapat mengajukan gugatan ganti kerugian ke pengadilan negeri setempat atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan penerbangan menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah. Pemberian kompensasi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan penerbangan ada yang hanya diberikan makanan dan minuman, hingga dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket. Faktor-faktor pembatalan keberangkatan penumpang Angkutan Udara faktor-faktor yang sering menghambat sehingga terjadinya pembatalan suatu keberangkatan pesawat udara adalah faktor cuaca, faktor bencana atau kesalahan manusia. Faktor cuaca, faktor bencana dan faktor kesalahan manusia adalah faktor yang sering dialami oleh maskapai penerbangan untuk membatalkan suatu keberangkatannya, karena jika terus dipaksakan untuk melakukan penerbangan akan berakibat fatal karena dapat membahayakan pilot, penumpang bahkan orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. 2007. *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta, Genta Press.1
- Adji, S. U. 1990. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Bandung, Rineka Citra.1
- Ardiwisastra, Y. B. 2012. *Penafsiran dan Konstruksi Hukum*, Bandung, PT. Alumni.9
- Basri, H. 2002. *Hukum Pengangkutan*, Medan, Kelompok Studi Fakultas Hukum USU.22-27
- Damadjati 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta, Pradnya Paramita.75
- Darsono, R. 2004. *Tarif dan Dokumen Pasasi*, Bandung, Alfabeta.15
- E.Suherman 1984. *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Bandung, Alumni.79
- Martono, H. K. 2011. *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta, Rajawali Pers.54
- Marwan, M. & P, J. 2011. *Kamus Hukum*, Jakarta, Reality Publisher
- Marzuki, P. M. 2011. *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.35
- Muhammad, A. K. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Jakarta, Cipta Aditya Bahkti.16
- Nasution, M. 2007. *Manajemen Transportasi*, Bogor, Ghalia Indonesia.202
- Philipus, H. M. & DjatmiatiTatiek, S. 2005. *Argumentasi Hukum*.1
- Poerwadaminta, W. 1999. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka
- Purba, H. *Hukum Pengangkutan Di Laut*, Medan, Pustaka Bangsa
- Purba, H. 2005. *Hukum pengangkutan di laut : perspektif teori dan praktek*, Medan, Pustaka Bangsa Press.3
- Purwosutjipto, H. 2003. *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 : Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Djembatan.2
- Saliman, A. R. 2005 *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan* Jakarta.98-99
- Setiani, B. 2016. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Ilmu Hukum : Novelty*, 7 1-10.
- Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung, ITB.4

Watni, S. 2004. *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggung Jawab Pengangkut dalam Sistem Pengangkutan Multimoda*, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan HAM RI

Wiradipradja, S. E. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 25.

Yoeti, O. A. 1999. *Psikology Pelayanan Wisata*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama

.
