

**TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNG JAWABAN PIHAK MASKAPAI
YANG MEMBATALKAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK
TERHADAP PENUMPANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 1
TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN**

Krisman david Waruwu¹, Besty Habeahan², Jinner Sidauruk³

Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen

waruwudav@gmail.com, bestyhabeahan@uhn.ac.id², jannersidauruk@uhn.ac.id³

ABSTRAK

Keterlambatan Penerbangan berkaitan dengan kegiatan penerbangan yang dilakukan oleh pihak maskapai sebagai pelaku usaha. Kejadian tersebut sudah sering terjadi dan masyarakat sebagai penumpang mengalami kerugian dan penumpang memiliki hak untuk dapat kompensasi dan ganti rugi atas kejadian tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaturan tentang keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat dan mengkaji tentang tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang mengenai keterlambatan jadwal keberangkatan. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis normatif yaitu suatu penelitian yang secara deduktif dimulai analisa terhadap pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur permasalahan tersebut. Penelitian hukum secara yuridis adalah penelitian yang mengacu pada studi kepustakaan, sedangkan normative adalah penelitian hukum yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara satu peraturan dengan peraturan lain dan penerapan dalam prakteknya. Pengaturan tentang keterlambatan penerbangan ataupun pembatalan penerbangan diatur dalam Pasal 147 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 dan diatur lebih lanjut dalam Pasal 10 dan 11 Peraturan Menteri Perhubungan N0. 77 Tahun 2011. Pihak maskapai wajib memberi kompensasi dan ganti rugi kepada penumpang berupa mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya apapun, serta memberikan ganti rugi berupa ganti rugi materiil kepada penumpang berupa uang sesuai dengan jumlah kerugian yang diderita oleh penumpang.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Maskapai Penerbangan, Keterlambatan

ABSTRACT

Flight delays are related to flight activities carried out by the airline as a business actor. These incidents have often happened and the public as passengers suffered losses and passengers have the right to be compensated and compensated for these incidents. The purpose of this study is to determine the arrangements for delays in the flight departure schedule and to examine the responsibility of the airline to passengers regarding delays in the departure schedule. This research is a normative juridical research, which is a deductive research that begins with an analysis of the articles in the laws and regulations governing the problem. Juridical legal research is research that refers to literature studies, while normative is legal research that aims to determine the relationship between one regulation and another and its application in practice. Regulations regarding flight delays or flight cancellations are regulated in Article 147 of Law no. 1 of 2009 and further regulated in Articles 10 and 11 of the Regulation of the Minister of Transportation N0. 77 of 2011. The airline is obliged to provide compensation and compensation to passengers in the form of diverting to another flight without paying any fees, as well as providing compensation in the form of material compensation to passengers in the form of money according to the amount of losses suffered by the passengers.

Keywords: Responsibility, Airline, Delay.

PENDAHULUAN

Banyak terjadi kasus dimana maskapai penerbangan tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha kepada para penumpang. Seperti contohnya keterlambatan dari jadwal penerbangan, kehabisan kursi walaupun penumpang sudah memiliki tiket hingga pelayanan buruk selama penerbangan seperti koper yang rusak dan lain sebagainya. Ada beberapa yang daftar tercatat oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia tersebut ada beberapa penerbangan yang perusahaan sering paling mendapatkan keluhan oleh penumpang. Penerbangan dimaksud maskapai yang kelima antara lain Lion Air, Mandala Air, Air Asia, Sriwijaya Air, dan Garuda Indonesia.¹

Di Indonesia jasa pengguna penerbangan atau penumpang adanya sering pelayanan keluhan yang diberikan oleh jasa penyedia penerbangan. Adapun bentuk keluhannya yang paling sering dialami adalah masalah keterlambatan maskapai penerbangan dengan berbagai alasan sepihak. Didasarkan data dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, on time performance (OTP) berdasarkan hasil evaluasi terhadap 15 maskapai pada periode Juli sampai Desember 2015, terdapat 356.633 pada penerbangan tersebut periode. Presentase tepat penerbangan waktu OTP pada tersebut periode yaitu 77,16% atau sebanyak 275.172 penerbangan.²

Perusahaan angkutan udara di Indonesia yang sering mengalami delay berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia antara lain Lion Air yang dimana mengalami keterlambatan keberangkatan yang berjumlah sebanyak 25.403 kali, lalu maskapai Garuda Indonesia berjumlah sebanyak 11.919 kali.³ Selain masalah itu, masih banyak kasus yang dialami penumpang seperti barang bawaan dari penumpang yang dirusak seperti pada kasus maskapai Air Asia.

Beberapa jenis keterlambatan maskapai angkutan udara yang sering terjadi di Indonesia. Sebagai contoh maskapai Garuda Indonesia rute Denpasar – Jakarta, mengalami keterlambatan jadwal penerbangan yang seharusnya berangkat pukul 20.55 Wita karena adanya penundaan keberangkatan menjadi pukul 21.45 Wita dapat berangkat pada pukul 00.21 Wita. Hal yang kurang menyenangkan bagi pihak penumpang adalah dimana keterlambatan tersebut diinformasikan secara mendadak dan tidak dijelaskan secara detail kepada penumpang, yang mengakibatkan penumpang harus menunggu lama dan tidak adanya dari kepastian maskapai pihak penerbangan dan pada akhirnya dialami kerugian besar penumpang karena terjadinya hal tersebut.⁴

Tanggung jawab yang dapat oleh diberikan maskapai kepada penumpang adalah ganti rugi atau disebut dengan kompensasi. Dibayarkan harus ganti rugi oleh pihak maskapai dengan alasan jika lambat datang atau lambat sampai di tempat yang dituju, hanya bukan mengenai keterlambatan penerbangan, namun juga mengenai keamanan dan keselamatan penumpang dan barang bawaan penumpang.

Penumpang yang merasa 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 di atur di dalam Undang- Undang penerbangan No 1 tahun 2009 Pasal 146 dan 147 ditentukan bahwa apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan, maka pihak perusahaan pengangkut udara wajib bertanggung jawab atas kerugian keterlambatan tersebut. Upaya hukum yang dilakukan jika

¹ <http://tempo.co/read/news/2017/10/27/090638603/limanmaskapaia-ini-paing-banyak-dikeluhkan>, diakses pada 27 Oktober 2017

² Standard operating procedure (SOP) pelayanan informasi penerbangan Bandar Udara

³ Ibid

⁴ ibid

konsumen dirugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti rugi atau klaim kepada perusahaan penerbangan.

Dari gambaran di atas maka terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus digali dari penyelenggaraan pengangkutan udara ini, bagaimana sebenarnya tanggung jawab itu diatur oleh perusahaan pengangkutan udara maupun yang diatur dalam Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan dalam latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan penerbangan.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang akan dipakai oleh peneliti adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jenis penelitian ini adalah mengumpulkan bahan perundang-undangan yang sesuai dengan rumusan masalah yaitu “Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat” dan Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan penerbangan.

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dapat dikategorikan kedalam penelitian yuridis normative atau yang sering dikenal dengan istilah studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah, Pengumpulan data dengan metode ini adalah cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.

Setelah bahan-bahan hukum tersebut terkumpul, maka dilakukan analisis terhadap pengertian-pengertian hukum, norma-norma hukum dengan cara melihat berbagai macam peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pertanggung jawaban Pihak maskapai yang membatalkan penerbangan secara sepihak terhadap penumpang, yang selanjutnya diuraikan dalam bentuk kalimat-kalimat yang tersusun secara sistematis, kemudian dilakukan pembahasan dan penafsiran yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan tentang masalah-masalah yang diteliti.

PEMBAHASAN (HASIL PENELITIAN) DAN ANALISIS

Bentuk Tanggung Jawab Pihak Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Atas Keterlambatan Jadwal Keberangkatan Pesawat

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;

Bentuk tanggung jawab maskapai 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 jawab mutlak yang tercantum pada pasal 1365 KUHPer yang menitik beratkan pada unsur kesalahan (*fault*). Jadi bisa dikatakan harus ada ketertiban peraturan perundang-undangan yang dilanggar.

Mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan atau pengangkut angkutan udara diatur dalam pasal 147 ayat (1) Undang-undang No. 1 Tahun 2009, tetapi diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Tanggung Jawab Pengangkut menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009, Pengangkut wajib menyerahkan tiket penumpang pesawat udara sebagai salah satu alat bukti adanya perjanjian antara penumpang dengan pengangkut, namun demikian tiket bukan satu-satunya alat bukti adanya perjanjian karena masih dapat dibuktikan dengan alat bukti yang lain misalnya tanda terima uang pembelian tiket penumpang pesawat udara. Berdasarkan perjanjian tersebut pengangkut berhak menerima pembayaran pengangkutan penumpang dari bandara keberangkatan sampai bandara tujuan, sebaliknya penumpang wajib membayar biaya pengangkutan dan berhak menikmati jasa pengangkutan dari bandara keberangkatan sampai bandara tujuan dengan selamat, karena itu dalam hal penumpang tidak selamat sampai di bandara tujuan, maka karena itu pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengguna jasa angkutan udara tersebut.

Pihak yang bertanggung jawab adalah pihak yang secara yuridis disebut pengangkut, karena pada umumnya pengangkut adalah suatu badan hukum, maka yang melakukan persetujuan angkutan adalah pegawai-pegawai, agen-agen dan pihak lain yang melaksanakan angkutan tersebut.⁵

Konsep tanggung jawab hukum yang digunakan dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 adalah tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) karena itu pengangkut otomatis bertanggung jawab, kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa pengangkut tidak bersalah atau beban pembuktian terbalik atau pembuktian negatif.

Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.⁶ Tanggung jawab pengangkut tersebut sesuai dengan pasal 147 ayat (2) undangundang penerbangan yaitu :

- 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.

Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti rugi tersebut di atas ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Tanggung Jawab dan Ganti Rugi Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tanggung jawab perusahaan penerbangan akan diatur oleh Menteri

⁵ E. Suherman.2000. Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan. Bandung: Mandar Maju. hlm 78

⁶ H.K.Martono & Aus Pramono, Op. Cit, hlm 194-198

Perhubungan, karena itu telah dikeluarkan peraturan ini. Kriteria penentu jumlah ganti rugi terhadap penumpang yang mengalami kerugian atas keterlambatan maupun pembatalan penerbangan ditetapkan berdasarkan pertimbangan tingkat hidup yang layak rakyat Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tersebut mengatur ganti terhadap penumpang; ganti rugi bagasi tercatat, ganti rugi kargo, ganti rugi keterlambatan, dan lain sebagainya. Kewajiban maskapai atau pengangkut untuk bertanggung jawab dalam hal keterlambatan penerbangan tersebut pada pasal 2 huruf (e) yang menyatakan “pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutan udara”.⁷

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan Penerbangan

Upaya Hukum Yang Ditempuh Penumpang Pesawat Udara Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan

a. Negosiasi

Upaya-upaya hukum yang bisa dilakukan kedua belah pihak, penumpang dan pihak maskapai penerbangan untuk tidak sampai ke pengadilan biasanya menggunakan upaya hukum Non litigasi atau upaya hukum diluar pengadilan untuk mendapatkan hasil yang bisa disebut winwin solution. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan cara arbitrase diantaranya Mediasi, Negosiasi, dan Konsiliasi. Negosiasi sebagai salah satu cara tepat untuk menyelesaikan masalah kerugian akibat keterlambatan jadwal penerbangan sebab metode ini mempunyai kelebihan daripada melalui jalur pengadilan atau litigasi karena metode negosiasi tidak memerlukan biaya atau barang bukti untuk membuktikan sebagaimana yang digunakan pada upaya hukum litigasi. Negosiasi merupakan upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses peradilan di pengadilan dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan lebih kreatif.

Pada prinsipnya proses negosiasi dengan melibatkan dua orang atau lebih yaitu para pihak yang saling membutuhkan keterlibatan satu sama lain untuk mencapai hasil bersama, para pihak yang bersangkutan menganggap proses negosiasi adalah cara terbaik untuk menyelesaikan sengketa karena itu para pihak harus mempunyai harapan akan sebuah hasil akhir yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat, dan sederhana. Badan ini sangat dibutuhkan di daerah dan kota seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparaturnya pemerintahan, konsumen, dan pelaku usaha. Penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang bermasalah dengan produk/jasa yang dikonsumsinya akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu badan penyelesaian sengketa konsumen bisa menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk penumpang pesawat udara sebagai konsumen maupun pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa.

c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

⁷ Op. Cit, halaman 203

Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa atau bermasalah dalam hal ini penumpang pesawat udara dengan pihak maskapai penerbangan bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (agreement) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator, dan arbiter.

2. Upaya Hukum Penumpang Pesawat Udara Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan

Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang ingin melakukan gugatan terhadap pihak maskapai penerbangan melalui jalur pengadilan maka penumpang yang bersangkutan harus memenuhi ketentuan dan prosedur berperkara di pengadilan.

PENUTUP

Tanggung jawab penyedia jasa kepada konsumen jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak telah diatur regulasinya dengan sangat jelas didalam Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, dimana diatur mengenai kompensasi serta ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana pembayaran tiket secara penuh (refund) dan juga didalam Dalam Pasal 10 dan 11 Permenhub No. 77 Tahun 2011 yaitu mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan, dan/atau memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang yang dirugikan akibat terjadinya keterlambatan penerbangan maskapai penerbangan yang digunakan baik melalui upaya hukum melalui pengadilan yang biasa disebut dengan litigasi atau upaya hukum diluar pengadilan yang biasa disebut dengan non litigasi. Negosiasi adalah salah satu bentuk penyelesaian upaya hukum non litigasi yang digunakan dan dianggap paling mudah, cepat dan tidak memerlukan pembuktian siapa yang bersalah atau siapa yang dirugikan karena pada prinsip penyelesaian di luar pengadilan atau non litigasi adalah “win-win solution” atau tidak ada yang menang dan tidak ada yang kalah, para pihak memperoleh hasil kesepakatan bersama dari hasil negosiasi sesuai dengan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 2011. Hukum Perdata Indonesia. Bandung : Citra AdityaBakti.
Ahmadi Miru. 2007. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Raja GrafindoPersada
E. Suherman. 2000. Aneka Masalah Kedirgantaraan. Bandung : Mandar Maju
H.K Martono & Ahmad Sudiro 2010. Hukum Angkutan Udara. Jakarta : RajawaliPers
_____ & Agus Pramono. 2013. Hukum Perdata Internasional dan Nasional. Jakarta: Rajawali Pers
M.N Nasution. 2007. Manajemen Transportasi. Bogor : Ghalia Indonesia
Subekti. 2014. Aneka Perjanjian. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Citra Aditya Bakti

Nommensen Journal of Private Law

Volume 01 Nomor 01 Mei 2022

Soerjono Soekanto. 1986. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UniversitasIndonesia (UI-Press).

Zainal Asikin. 2014. Hukum Dagang.Hukum Pengangkutan Udara Jakarta:Rajawali Pers

Zainuddin Ali. 2011. Metode Penelitian Hukum. Jakarta : Sinar Grafika

Zulham S.H.I. 2013. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Kharsima PutraUtama