

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG MASKAPAI AKIBAT PEMBATALAN KEBERANGKATAN SECARA SEPIHAK MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999

Meidyana Aulia Putri<sup>1</sup>, Indi Nuroini<sup>2</sup>  
Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>1,2</sup>  
[meidyanaaulia18@gmail.com](mailto:meidyanaaulia18@gmail.com)<sup>1</sup>, [nuroini.indi@gmail.com](mailto:nuroini.indi@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Kewajiban Pengangkut Udara Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 Pengangkut Udara telah diatur prosedur pembatalan atau penundaan penerbangan yang mana bahwa pihak maskapai harusnya memberitahukan minimal 7 (tujuh) hari sebelum waktu keberangkatan. Meskipun, dalam prakteknya masih ada banyak lagi pihak maskapai melakukan pembatalan secara sepihak. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah agar penumpang maskapai memahami hak-hak perlindungan hukum yang dapat dilakukan apabila jadwal penerbangannya dibatalkan secara sepihak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu penelitian membahas berbagai teori hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum putusan-putusan pengadilan, erta perjanjian-perjanjian antara pihak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya perlindungan hukum yang dapat diupayakan oleh pihak penumpang yang merasa dirugikan oleh maskapai penerbangan karena jadwal penerbangannya dibatalkan secara sepihak oleh pihak maskapai dapat mengajukan gugatan PMH (perbuatan melawan hukum) ke Pengadilan Negeri maupun melalui luar pengadilan.

**Kata kunci :** Hukum, Konsumen, Pembatalan, Perlindungan, Penumpang.

## **Pendahuluan**

Banyak alasan yang berkontribusi pada pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia, termasuk lokasi geografis negara ini, yang mencakup ratusan pulau besar dan kecil, serta fakta bahwa sebagian besar wilayah perairannya termasuk sungai, laut dan beberapa danau sehingga memperbesar kemungkinan untuk bepergian melalui darat, laut, dan udara.

Dibandingkan dengan transportasi darat atau air, perjalanan udara lebih sering dilakukan. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah maskapai penerbangan domestik dan internasional. Dalam hal perjalanan antar daerah dan antar pulau, terutama antara lokasi yang berda jauh dan pulau-pulau besar, saat ini perjalanan udara merupakan pilihan yang paling praktis dikarenakan transportasi udara cenderung lebih cepat, terjangkau, dan efektif baik untuk pergerakan orang maupun kargo.<sup>1</sup>

Dengan adanya transportasi yang memudahkan bagi konsumen, tidak selalu memberikan rasa aman, nyaman, dan bahagia bagi penggunaannya dikarenakan akibat faktor kesalahan manusia. Misalnya yang kerap kali terjadi adalah penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan, kadangkala terdapat penumpang yang tidak terangkut dikarenakan faktor kapasitas pesawat udara yang dilakukan

perusahaan penerbangan dan berbagai kecelakaan yang akhir-akhir ini terjadi. Sesuatu sebab yang berada di luar kemampuan manusia untuk mengendalikan seperti buruknya cuaca, dan kerusakan pada komponen atau elemen pesawat sering menyebabkan terhambatnya aktifitas penerbangan.<sup>2</sup>

Pembatalan penerbangan adalah kejadian umum di industri penerbangan yang memakan waktu dan merugikan penumpang pesawat. Selain keterlambatan waktu atau keterlambatan lainnya, pelanggan memiliki berbagai masalah terkait layanan dalam penerbangan, termasuk masalah tas yang hilang. Pada dasarnya, terdapat dua kubu yang berperan dalam kegiatan transportasi udara komersial: pengangkut, yang dimaksudkan disini adalah, perusahaan atau maskapai penerbangan, dan akseptor jasa atau pelanggan. Suatu perjanjian khususnya perjanjian pengangkutan mengikat para pihak. Perjanjian ini di dalamnya mencakup kewajiban-kewajiban yang patut dipatuhi serta dilaksanakan atau biasanya disebut hak dan kewajiban, hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dicapai, atau juga dikenal sebagai "prestasi", sebagaimana layaknya perjanjian dimana berfungsi sebagai manifestasi fisik dari suatu hubungan hukum perdata.<sup>3</sup>

Dimulainya perjanjian pengangkutan

---

<sup>1</sup> Ni Made Trisna Dewi, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan." *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 15, Nomor 2, 2021, hal. 122

<sup>2</sup> Harly Rosadi, *Fasten Your Seat Belt (Panduan Keselamatan dan Kenyamanan terbang Bagi Penumpang)*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2008, hal. 17.

<sup>3</sup> Desak Putu Dian Suciawati "Tanggung Jawab

antara pengangkut dan penumpang kemudian, tentu saja hak dan kewajiban dari pihak-pihak yang terlibat mulai berlaku. Pada satu sisi, maskapai penerbangan berhak mengenakan biaya kepada penumpang untuk transportasi, sementara di sisi lain, pihak maskapai penerbangan berkewajiban untuk menyampaikan penumpang ke tempat tujuan dengan selamat yang merupakan hak bagi penumpang.

Maskapai penerbangan bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi jika penumpang tidak tiba di tempat tujuan dalam keadaan selamat. Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pengetahuan konsumen yang tidak memadai tentang hak-hak berkontribusi sehingga terjadi eksploitasi konsumen. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau penggantian ganti rugi jika produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, tercantum dalam Pasal 4 Ayat 8 UUD.

Menurut Pasal 1365 KUHPdata, hanya kompensasi uang yang dapat diberikan untuk kerugian yang dispicu oleh perbuatan melawan hukum. Namun, kerugian bisa dikategorikan ke dalam dua kategori dalam hal perkembangannya yakni kompensasi materiil dan kompensasi immaterial.

Penumpang mengalami kerugian materiil ketika mereka kehilangan uang, aset, atau harta benda berwujud lainnya. Sedangkan kerugian immateriil adalah kerugian yang dialami oleh penumpang yang tidak bernilai secara finansial, seperti rasa tidak nyaman, wajah yang pucat, dan lain-lain.

Menurut pasal ini, jika sebuah maskapai penerbangan tidak dapat memenuhi kewajiban kinerjanya kepada penumpang, maskapai penerbangan tersebut harus memberikan kompensasi kepada penumpang. Ketepatan waktu penerbangan adalah aspek lain dari kinerja. Jadi, meski tidak menutup kemungkinan terdapat alternatif lain, pihak maskapai bisa dimintai pertanggungjawaban jika terjadi pembatalan keberangkatan.

## **Kajian Pustaka**

### **1. Tinjauan Pembatalan Penerbangan**

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menentukan bahwa pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud di atas berlaku apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming dan rescheduling*).

Menurut Pasal 13 ayat (1), apabila keterlambatan disebabkan oleh cuaca buruk dan/atau masalah teknis operasional, maskapai penerbangan dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang. Lebih

---

Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Studi Pada PT Lion Mentari Airlines).”

*Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 Nomor 10, 2020. hal. 1540-1550.

lanjut, Pasal 13 ayat (2) menyatakan faktor cuaca yang dimaksud meliputi hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Berdasarkan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara diketahui bahwa pertimbangan faktor teknis operasional yang membebaskan perusahaan dari tanggung jawab atas kerugian sebagaimana yang diderita oleh penumpang, antara lain:

- a. Bandar udara yang digunakan untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau;
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

## **2. Konsep Hukum Bagi Konsumen**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang*

*lain, dan/atau makhluk hidup lain tetapi tidak untuk diperdagangkan.”*

Pada hakekatnya hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang diselarakan dan tidak terpisahkan sehingga menjadikan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen dua bidang hukum yang sulit dibedakan. Perlindungan konsumen adalah hak bagi setiap orang, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mencapainya. Sadar akan perlindungan konsumen adalah memahami hubungan yang ada yakni ikatan antara konsumen, pemilik bisnis, dan pemerintah yang mana hubungan antar ketiganya mempunyai keterkaitan dan ketergantungan satu sama lain.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kejelasan hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tujuan diadakannya upaya perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memperhatikan kewenangan konsumen serta untuk menciptakan kedudukan yang setara bagi penyedia layanan bisnis dan konsumen.

## **3. Perjanjian Pengangkutan Udara**

Pasal 4 dan 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa Seorang

penumpang dalam perjanjian angkutan udara tidak dapat dipungkiri memiliki hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara yang telah ditentukan atau dimaksudkan dalam perjanjian pengangkutan udara yang bersangkutan.

Perjanjian pengangkutan secara khusus mengacu pada perjanjian timbal balik atas nama pengirim yang berkomitmen untuk menanggung biaya pengangkutan sementara pengangkut berkomitmen untuk mengangkut orang dan/atau barang dengan aman dari satu lokasi ke lokasi lain.

Perjanjian pengangkutan udara bersifat konsensual, yang mana adanya tiket penumpang harus ada pada awalnya untuk menetapkan keabsahan perjanjian. Jika tiket penumpang ini tidak dapat ditemukan, dibuat dengan tidak benar, atau salah tempat, bentuk bukti lain dapat digunakan untuk menunjukkan keberadaan perjanjian transportasi udara.

## **Metodologi**

Penelitian yang dikerjakan termasuk ke dalam penelitian yuridis normatif yaitu penelitian membahas berbagai teori hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum putusan-putusan pengadilan, serta perjanjian-perjanjian

antara pihak. Penelitian yuridis normatif ini digunakan untuk menganalisa suatu permasalahan yang ada di dalam penelitian dengan teori hukum, asas hukum, peraturan perundang-undangan dan perjanjian sehingga menghasilkan argumentasi dan teori ilmiah.

## **Pembahasan**

### **A. Prosedur Hukum Pembatalan Keberangkatan Oleh Maskapai Penerbangan Menurut Peraturan**

Maskapai Penerbangan adalah sebuah perusahaan yang bertindak sebagai penyedia jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Pihak maskapai dapat membuat aliansi atau kemitraan dengan maskapai penerbangan lain untuk kepentingan kedua belah pihak dan menyewakan atau mempunyai pesawat udara untuk melaksanakan layanan ini.

Sehubungan dengan terjadinya pengangkutan adalah suatu bentuk kesepakatan yang bersifat saling menguntungkan antara pengirim dan pengangkut, dimana pengirim berkomitmen untuk membayar transportasi sementara pengangkut berkomitmen untuk mengangkut barang dan/atau orang dengan aman dari satu lokasi ke lokasi lain.<sup>4</sup> Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keuntungan dari komoditas-komoditas tersebut dan juga efisiensi bagi

---

<sup>4</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Cipta Aditya Bahkti, Jakarta, 1991, hal.1.

individu yang dapat dikoordinasikan melalui transportasi darat, air, dan udara.

Dalam penggunaan jasa penerbangan seringkali terdapat keluhan terhadap persoalan pelayanan yang diberikan maskapai kepada penumpang. Sering kali terdapat berbagai kasus dimana pihak maskapai penerbangan tidak dapat memenuhi komitmen mereka seperti halnya keterlambatan penerbangan dari jadwal penerbangan.

Dikarenakan masing-masing bandara memiliki fasilitas dan kapabilitas yang beragam serta tingkat kepadatan lalu lintas udara yang berbeda-beda, maka penundaan keberangkatan pesawat (*delay*) menjadi sangat beragam. Salah satu tindakan yang harus dilakukan oleh penyedia jasa transportasi udara adalah mengurangi jumlah keterlambatan keberangkatan pesawat udara sebagai respon atas keluhan masyarakat pengguna jasa transportasi udara bahwa pelayanan jasa transportasi udara terkait ketepatan jadwal keberangkatan menunjukkan peningkatan keterlambatan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Pasal 1 mendefinisikan keterlambatan sebagai berikut :

*“Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.”*

Berbagai jenis keterlambatan kemudian

diperjelas dalam Peraturan Menteri perhubungan nomor Peraturan Menteri 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Indonesia. Menurut Permenehub Peraturan Menteri 89 Tahun 2015, Pasal 2 keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

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

Terkait pembatalan penerbangan sebenarnya secara hukum sudah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan pembatalan penerbangan dalam Pasal (12) disebutkan bahwa:

- a. 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. Pasal 9 huruf c yang dimaksud yaitu pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*)
- b. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang

telah dibayarkan oleh penumpang.

- c. Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, berlaku ketentuan pasal 10 huruf b dan huruf c.
- d. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*).

#### **B. Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak**

Inisiatif perlindungan konsumen didasarkan pada sebuah konsep dan tujuan yang sudah dianggap dapat memberikan panduan dalam pelaksanaannya dengan prinsip dan tujuan yang pasti. Landasan hukum perlindungan konsumen cukup kokoh dengan implementasi jasa penerbangan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang ini memiliki tujuan yaitu mewujudkan adanya jaminan kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adapun sasaran perlindungan

konsumen adalah:

1. Memajukan rasa sadar, kompetensi, dan kemandirian yang lebih tinggi di antara konsumen untuk melindungi diri.
  2. Meningkatkan harkat serta martabat konsumen dengan melindungi mereka dari akses yang merugikan dari penggunaan produk dan/atau jasa.
  3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen yang lebih besar dengan memberikan mereka kontrol yang lebih besar atas bagaimana mereka memutuskan untuk menggunakan hak-hak hukum mereka..
  4. Menciptakan kerangka kerja perlindungan konsumen dengan aspek keterbukaan informasi, kepastian hukum, dan akses terhadap informasi.
  5. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen di kalangan pelaku usaha dalam rangka menumbuhkan lingkungan kerja yang beretika dan bertanggung jawab.
  6. Meningkatkan kualitas produk atau jasa untuk menjaga kemampuan industri dalam kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen barang dan/atau jasa.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:
- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan

- keselamatan dalam menggunakan produk dan/atau jasa. Memanfaatkan produk dan jasa sebagian besar dilakukan oleh pengguna jasa penerbangan untuk mendapatkan keuntungan dari jasa tersebut. Perolehan keuntungan tersebut harus memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pelanggan serta tidak boleh menimbulkan ancaman terhadap keselamatan, jiwa, atau harta bendanya.
- b) Hak kebebasan untuk memilih dan membeli produk dan/atau layanan berdasarkan nilai tukar, persyaratan, dan jaminan yang ditawarkan. Konsumen layanan penerbangan dapat dimengerti tidak ingin menggunakan layanan yang menimbulkan risiko terhadap keselamatan, nyawa, atau properti mereka. Oleh karena itu, pelanggan harus diizinkan untuk memilih layanan penerbangan yang ingin mereka gunakan. Agar pelanggan dapat memilih layanan jasa, tidak boleh ada paksaan atau penipuan dari pihak pelaku usaha..
- c) Hak atas informasi yang akurat, jujur, dan transparan mengenai jaminan dan kondisi produk dan/atau jasa. Tentunya konsumen jasa penerbangan harus mendapatkan informasi yang dapat dipercaya mengenai jasa penerbangan yang digunakan sebelum mengambil keputusan. Hal ini dikarenakan keputusan konsumen akan didasarkan pada informasi tersebut. Oleh karena itu, diharapkan perusahaan yang menawarkan jasa penerbangan memberikan informasi yang akurat, jujur, dan transparan mengenai jasa yang mereka sediakan..
- d) Hak untuk menyuarakan komentar dan keluhan atas produk dan/atau layanan yang mereka gunakan. Banyak pengguna jasa penerbangan yang mengalami kerugian akibat penggunaan jasa penerbangan. Hal ini menunjukkan bahwa jasa penerbangan yang ditawarkan oleh penyedia jasa memiliki kekurangan. Hal ini dimaksudkan agar penyedia jasa penerbangan dapat menerima komentar atau keluhan dari penumpang dengan tangan terbuka. Di sisi lain, kritik atau keluhan tertentu dari penyedia layanan penerbangan juga menguntungkan karena mereka dapat melakukan perbaikan untuk memperkuat posisi mereka di dunia penerbangan..
- e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Penyedia jasa penerbangan seharusnya memahami dengan jelas mengenai jasanya. Sedangkan dengan sisi lain konsumen jasa penerbangan sama sekali tidak memahami apa saja proses yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menyediakan jasa penerbangan yang

- dipergunakan. Sehingga kedudukan konsumen lebih lemah daripada penyedia jasa. Oleh sebab itu diperlukan advokasi, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa yang patut untuk konsumen. Patut dalam artian tidak memihak kepada salah satu pihak serta menyesuaikan dengan perturan hukum yang berlaku.
- f) Hak seseorang untuk mendapatkan layanan konsultasi dan pendidikan konsumen. Posisi penumpang jasa penerbangan lebih buruk daripada penyedia jasa penerbangan, seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Oleh karena itu, mereka yang menawarkan layanan penerbangan harus memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan kepada pelanggan. Tersedianya konsultasi dan informasi tentang cara menggunakan jasa penerbangan untuk keuntungan pelanggan bukan merupakan upaya untuk mengambil keuntungan dari mereka..
- g) Hak untuk mendapatkan perlakuan atau pelayanan yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Manusia memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil. Terlepas dari perbedaan filosofi, agama, etnis, uang, atau status sosial, penyedia layanan penerbangan harus menawarkan tingkat layanan yang sama kepada setiap pelanggan mereka.
- h) Hak untuk mendapatkan penggantian, kompensasi, dan/atau penggantian jika konsumen mendapatkan produk atau layanan yang tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sesuai dengan ketentuan.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang mengaturnya.
- Disamping mempunyai hak, konsumen tentunya juga mempunyai kewajiban tidak kalah penting yang tertera pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 juga diatur masalah tersebut antara lain:
- 1) Demi keamanan dan keselamatan, baca serta patuhi informasi, petunjuk, dan prosedur penggunaan atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.
  - 2) Melakukan bisnis dengan itikad baik saat melakukan pembelian produk dan/atau layanan.
  - 3) Membayar dengan menggunakan nilai tukar yang telah disepakati.
  - 4) Mengikuti dengan baik upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen.
- Permasalahan terkait pertanggung jawaban maskapai penerbangan erat kaitannya dengan permasalahan keterlambatan. Dalam masalah keterlambatan ini, karena akan menentukan bagaimana maskapai penerbangan bertanggung jawab atau tidak apabila terjadi keterlambatan.
- Di dalam perjanjian jika para pihak melakukan perjanjian dan disepakati maka

perjanjian tersebut mengikat untuk para pihak (asas consensus). Pembatalan secara sepihak dalam perjanjian adanya kehendak dalam pembatalan kontrak yang dilakukan dengan cara melawan itikad baik dalam kontrak. Tugas dan komitmen yang paling signifikan dalam sebuah perjanjian ialah adanya niat baik untuk melangsungkan sebuah perjanjian.

Setiap kali penerbangan ditunda atau dibatalkan karena masalah di lapangan tentunya menimbulkan kerugian bagi korban bisa terdiri dari kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil mengacu pada kerugian aktual yang terjadi, seperti biaya perbaikan ditambah pengurangan pendapatan yang diantisipasi ditambah dengan hilangnya untung yang diharapkan. Kerugian tersebut harus diganti dengan uang, komoditas, atau dikembalikan ke kondisi semula. Kerugian immateriil menurut terminologi hukum diartikan “tidak bisa dibuktikan” sehingga kerugian immateriil merupakan kerugian yang disebabkan oleh tindakan melanggar hukum yang tidak bisa dibuktikan, tidak dapat dipulihkan kembali atau menimbulkan terjadinya kehilangan kesenangan hidup sementara, ketakutan, sakit, dan terkejut sehingga tidak dapat diukur secara finansial.

Jika kecerobohan maskapai penerbangan mengakibatkan penundaan transportasi udara, maskapai penerbangan berkewajiban untuk memberikan layanan yang memadai kepada

penumpang, memberikan kompensasi, atau mengganti kerugian kepada pemilik produk atau penumpang atas ketidaknyamanan mereka. Pelayanan yang layak, sebagaimana didefinisikan dalam klausul ini, adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang selama mereka menunggu penerbangan, termasuk namun tidak terbatas pada memberikan ruang yang cukup untuk duduk dan minum, atau berusaha memindahkan mereka ke penerbangan komersial lain yang bersesuaian dengan jadwal yang telah disepakati.

Jika maskapai terlambat memberangkatkan penumpangnya atau gagal memenuhi ketentuan perjanjian transportasi udara, hal ini dapat dianggap sebagai kelalaian dari pihak maskapai. Akibatnya, kelalaian maskapai penerbangan tersebut akan menimbulkan akibat hukum

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Pasal 9, mengatur lebih lanjut dengan memperluas definisi keterlambatan angkutan udara yang mana mencakup:

1. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
2. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat (*denied boarding passenger*); dan
3. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Pasal 10 menyatakan bahwa jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas

keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a ditetapkan sebagai berikut:

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

Pasal 11 menyatakan bahwa terhadap tidak terangkutnya penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian berupa:

- a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan, dan/atau

- b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Pasal 12 menyatakan bahwa:

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

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*delay management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

Pembatalan penerbangan terjadi terlebih dahulu perlu melewati beberapa kategori sesuai yang tercantum pada Pasal 3, Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, terlambat 30 menit hingga 60

- menit;
  - b. Kategori 2, terlambat 61 menit hingga 120 menit;
  - c. Kategori 3, terlambat 121 menit hingga 180 menit;
  - d. Kategori 4, terlambat 181 menit hingga 240 menit;
  - e. Kategori 5, terlambat melebihi dari 240 menit; dan
  - f. Kategori 6, pembatalan penerbangan.
- f. Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
  - g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5 penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Bentuk tanggung jawab pengangkut yaitu dapat berupa pemberian kompensasi maupun ganti kerugian yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Pasal 9 ayat (1) yang berbunyi:

Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp.300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);

Penundaan yang disebabkan akibat faktor cuaca atau *force majeure* (sesuatu keadaan yang tidak mampu dihindari) masih bisa dimaklumi, tetapi jika manajemen maskapai penerbangan ceroboh dalam menyebabkan keterlambatan tersebut, maka hak-hak konsumen jasa penerbangan telah dilanggar.

Penumpang yang telah dirugikan oleh pihak pengangkut udara dapat melakukan gugatan sebagai konsumen yang dirugikan. Terdapat beberapa opsi penyelesaian perbuatan melawan hukum hal tersebut, yaitu mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan atau mengajukan keluhan melalui jalur luar pengadilan. Beberapa opsi tersebut yaitu :  
Penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan. Maskapai tidak mengajukan gugatan sehingga penumpang bebas untuk melakukan upaya hukum yang tersedia di pengadilan. Sengketa konsumen biasanya diselesaikan di luar pengadilan dengan mencapai kesepakatan mengenai jenis dan jumlah ganti rugi serta tindakan-tindakan yang dapat dilakukan untuk

memastikan bahwa kerugian yang diderita konsumen tidak akan terulang kembali. Terdapat tiga kategori penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu:

- a. Pelaku usaha dengan konsumen yakni penyelesaian sengketa dilakukan dengan efisien melalui pengaduan secara langsung, atau melalui umpan balik, atau pusat kontak.
- b. BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional)  
BKPN berperan menyampaikan nasihat dan pertimbangan kepada pemerintah dengan rangka memperkuat tingkat perlindungan konsumen di Indonesia. Konsumen dapat mengajukan keluhan ke pusat kontak melalui nomer 153 agar bisa mengajukan pengaduan dan setelah itu diverifikasi dan usahakan penyelesaiannya.
- c. LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)  
Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait penyelesaian sengketa terdapat kemungkinan konsumen untuk memilih antara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sebagai metode penyelesaian sengketa yang mereka inginkan lewat LPKSM. Prosedur ini melibatkan pihak-pihak yang memiliki sengketa untuk menyepakati beberapa cara penyelesaiannya. Semua pihak harus mematuhi perjanjian tertulis

(Perjanjian), yang merinci hasil dari proses penyelesaian. Dalam proses ini, LPKSM berfungsi terbatas pada fungsi mediator, konsiliator, dan arbiter.

- d. Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  
Menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa. Keputusan ini akan merujuk pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang sering dikenal sebagai BPSK, sebagai badan yang bertugas memproses dan menyelesaikan konflik antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Hal ini dijelaskan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan serta Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di seluruh provinsi dan kota di Indonesia, organisasi ini sangat penting. Anggota dari kelompok ini termasuk konsumen, pelaku usaha, dan pejabat pemerintah. Melalui penggunaan BPSK, konsumen yang memiliki masalah akan dapat menggunakan hak-hak mereka dengan lebih cepat dan efektif.

Berdasarkan pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menyelesaikan konflik konsumen dengan metode sebagai berikut:<sup>5</sup>  
Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, dan merupakan metode yang fleksibel dan tidak mengikat untuk

<sup>5</sup> Miru, A dan Yodo, S. Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Wali Pres, Jakarta, 2008.

menyelesaikan perselisihan;

- 2) Konsiliasi yakni penyerahan sengketa antara konsumen dan maskapai penerbangan pada pihak ketiga untuk dimintakan pendapatnya, namun pendapat konsiliator tidak mengikat seperti dalam arbitrase; dan
- 3) Arbitrase yaitu pihak konsumen dan maskapai penerbangan menyetujui dilaksanakan penyelesaian sengketa yang dialami kepada pihak netral yang konsumen dan maskapai penerbangan tunjuk untuk memutuskan terselesaikannya perselisihan mereka. Karena pemisahan tanggung jawab BPSK tidak diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka mereka bebas untuk berperan sebagai arbiter, konsiliator, dan mediator.

### **Kesimpulan**

Terdapat Terdapat beberapa bentuk kesalahan yang dilakukan antara lain pembatalan sepihak yang dilakukan oleh maskapai penerbangan antara lain pembatalan secara sepihak. Terjadinya pembatalan secara sepihak sering kali dilakukan dan mengakibatkan penumpang mendapat kerugian baik materiil maupun immateriil. Pihak penumpang memiliki suatu hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi oleh pihak maskapai penerbangan apabila terjadi pembatalan maupun penundaan keberangkatan secara mendadak. Segala sesuatu yang berhubungan dengan

pembatalan penerbangan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 mengatur prosedur terkait dengan pembatalan, prosedur terkait dengan penundaan penerbangan semua telah diatur dalam beberapa pasal salah satunya dalam pasal 12 bahwa ada prosedur yang seharusnya dilakukan oleh pihak maskapai ketika akan pembatalan atau penundaan penerbangan jika pihak maskapai tidak menaati ketentuan sebagaimana peraturan tentang penerbangan khususnya dalam pasal 12 maka dapat disimpulkan pihak maskapai telah melakukan perbuatan melawan hukum

### **Daftar Pustaka**

- Dewi Ni Made Trisna, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan." *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 15, Nomor 2, 2021, hal. 122.
- Harly Rosadi, *Fasten Your Seat Belt (Panduan Keselamatan dan Kenyamanan terbang Bagi Penumpang)*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008.
- Suciawati Desak Putu Dian "Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Studi Pada PT Lion Mentari Airlines)." *Jurnal*

*Kertha Semaya*, Vol. 8 Nomor 10, 2020.  
hal. 1540-1550

Muhammad Abdul Kadir, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Jakarta, Cipta Aditya Bahkti, Jakarta, 1991.

Sinaga, Niru Anita. "Peranan asas-asas hukum perjanjian dalam mewujudkan tujuan perjanjian." *Binamulia Hukum* 7.2 (2018): 107-120.

Miru Ahmad dan yudo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.