

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN
PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) MENURUT PERATURAN
MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 89
TAHUN 2015 TENTANG PENANGANAN KETERLAMBATAN
PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana

Oleh :
Rio Damas Putra
41151010120020

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Pembimbing :
Dr. H.Deny Haspada, S.H., Sp.1



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2016**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rio Damas Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 41151010120020

Jenis Penulisan Tugas Akhir : Skripsi

Judul Penulisan Tugas Akhir :

"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 89 TAHUN 2015 TENTANG PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA"

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini adalah plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar, sehat wal'afiat dan tanpa tekanan dari manapun juga.

Yang Membuat Pernyataan



Rio Damas Putra
41151010120020

ABSTRAK

Pengangkutan udara niaga saat ini mengalami perkembangan pesat hal tersebut ditandai dengan banyaknya perusahaan penerbangan yang menyediakan jasa transportasi udara, serta banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi udara. Dalam penyelenggaraan penerbangan ternyata banyak hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi sebagaimana mestinya oleh perusahaan penerbangan seperti banyak kasus keterlambatan penerbangan (*flight delayed*). Sehubungan dengan itu diperlukan adanya pengaturan-pengaturan secara hukum untuk menentukan tanggung jawab perusahaan penerbangan sehingga kepentingan konsumen terlindungi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pengaturan perlindungan konsumen dan menganalisis apa saja yang menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan khususnya maskapai Lion Air terhadap penumpang atau konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis. Data penelitian meliputi data primer, data sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi kepustakaan, studi lapangan: wawancara, observasi, dan studi dokumen (bahan pustaka). Lokasi penelitian dilakukan di PT Lion Mentari Air lines Pusat Jakarta, Kementerian Perhubungan, dan PT (persero) Angkasa Pura II. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif dengan model interaktif.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) yang menjadi tanggung jawab PT Lion Mentari Airlines terhadap penumpang atau konsumen penerbangan domestik yaitu keterlambatan penerbangan. Prinsip tanggung jawab yang digunakan maskapai Lion air adalah prinsip *absolute liability*, namun untuk keterlambatan pesawat yang digunakan adalah prinsip *presumption of liability*. Tanggung jawab maskapai Lion Air didasarkan pada ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dan juga masih didasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Buku III tentang Prestasi sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai bentuk dan tanggung jawab kepada konsumen mewajibkan seluruh maskapai penerbangan baik maskapai BUMN maupun Swasta untuk memberikan ganti rugi sesuai katagori keterlambatan dan informasi yang benar dan jelas kepada para penumpang bila terjadi keterlambatan sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan, dan memberikan penanganan terhadap konsumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 89 TAHUN 2015 TENTANG PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata-1 (S1) Jurusan Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.

Penyelesaian Skripsi ini bukan atas kerja keras Penulis semata melainkan juga atas bimbingan Bapak Pembimbing Dr.H.Deny Haspada,S.H.,SP.1, kerja sama pihak Maskapai Lion Air, PT (Persero) Angkasa Pura II, Kementerian Perhubungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan masukan bagi kelancaran penyelesaian Skripsi ini. Atas bimbingan dan bantuan tersebut penulis ucapkan banyak terima kasih wa jazaakumullaahu khairul jazaah”.

Penulis menyadari baik dari segi isi maupun pembuatannya skripsi ini masih mengalami kekurangan. Baik karena kekurangan ilmu maupun pengalaman yang penulis miliki. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak, khususnya penulis sendiri dan umumnya bagi para pembaca skripsi ini. Untuk itu sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun, agar peneliti dapat melangkah jauh lebih baik lagi kedepannya.

Pada kesempatan yang istimewa dan penuh kebaikan ini, penulis dengan ikhlas dan rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas sumbangsih dan bimbingannya dari semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Kuntana Magnar,S.H.,M.H, Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung
2. Ibu Meima, S.H.,M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
3. Ibu Dewi Rohayati, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung sekaligus sebagai Ketua Sidang yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktunya demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Atang Hidayat,S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.

5. Bapak Aep Sulaeman,S.H.,Sp.1.Selaku Penguji dan Dosen Akademik yang telah memberikan nasehat dan arahan serta memberikan waktu luang untuk menguji peneliti hingga sampai dengan selesai.
6. Ibu Sri Mulyati Chalil S.H.,M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik dan Ketua Jurusan Hukum Perdata yang telah memberikan nasehat dan arahannya selama proses perkuliahan hingga pengajuan judul skripsi ini.
7. Bapak Sugeng Rahardja,S.H.,M.Hum. selaku Dosen Wali yang telah memberikan nesehat dan membantu selama proses perkuliahan hingga selesai skripsi ini.
8. Ibu Hj.Sripursetyowati,S.H.,M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan arahan serta motivasi selama proses perkuliahan hingga dengan selesai skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Prodi S1 yang sangat membantu dalam proses administrasi tugas akhir ini.
- 10.Bapak Rusdi Kirana. selaku Pemilik Maskapai Lion Air yang telah memberikan izin penelitian kepada Penulis.
- 11.Bapak Edward Sirait selaku Direktur Utama Lion Air yang banyak memberikan informasi yang diperlukan untuk kelengkapan dan keakuratan data Tugas Akhir ini.
- 12.Bapak Daniel Putut,selaku Direktur Airport, *Operation*, and *Service* PT Lion Mentari Airlines (Lion Air) dan Ibu Chintya Puspa Niagara,S.E, selaku *Quality Assurance* GRH Lion Air yang telah mengizinkan Peneliti untuk

melakukan wawancara, membaca mempelajari, dan memperoleh dokumen-dokumen yang diperlukan.

13. Bapak Suprasetyo selaku Direktur Jendral Perhubungan Udara yang telah mengijinkan Peneliti untuk melakukan Penelitian.
14. Bapak Hemi Pamurahardjo, selaku Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan yang telah mengijinkan melakukan wawancara.
15. Bapak Budi Karya Sumadi selaku Direktur Utama PT Angkasa Pura II yang saat ini Menjabat Menteri Perhubungan telah megijinkan melakukan penelitian.
16. Bapak Tulus Abadi, selaku Pengurus Harian YLKI yang memberikan ijin untuk melakukan wawancara.
17. Kepala Perpustakaan Umum Universitas Langlangbuana beserta para staf yang telah meluangkan waktunya sehingga memudahkan Peneliti menyelesaikan skripsi ini.
18. Sahabat dan Saudara-saudara yang sudah penulis anggap saudara sendiri, di *Provide Legal* Kelas A-1, Andris Wijaya, Dicky Adiidyajaya, Natasha Rastie, Rosi Ramadhan, Ressa Sri Rahayu, Najwa Benazir, Asep Janayu, Sendi Priananda, Dedy Muktariki, Rendi Fitirandi, Dinda Purwanti, Anggi Nusigit, Hary Maulana, Rakka Kharisma, Gandany, Jaka Hadi Kusuma, Taufik Ramadhan, Putri Wulandari, yang mengenalkan penulis arti penting sahabat sesungguhnya dan serta seluruh teman angkatan Tahun 2012 yang selama lebih dari 4 tahun menjadi keluarga yang hangat dan ceria.

19. Kekasih saya tercinta Adinda Puspitasari Juanda yang selalu memberi dukungan, dorongan dan semangat yang tak henti-hentinya yang sangat bermanfaat bagi masa depan penulis.

20. Dan terakhir Semua pihak yang tak dapat disebutkan satu per satu atas nasehat, dukungan, dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi masa depan Penulis.

Serta dukungan keluarga Ibunda Imas Rochyamah dan Ayahanda, Irwan Permana, S.E. tercinta yang telah memberikan segalanya, doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan kepada Penulis sepanjang waktu.

Kakanda-Kakanda : Andri Saputra, S.E., Arif Hendarsyah Mada Putra, Amd Par. Adinda-adinda tercinta; Reyhan Mahsa Pratama, Riffat Syaquir Rubian, serta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada Penulis.

Semoga amal ibadah, dorongan dan do'a yang telah diberikan kepada peneliti dengan tulus ikhlas mendapatkan balasan dari Allah SWT, amiin. Mohon maaf atas segala kekurangan yang dilakukan peneliti dalam menyusun skripsi ini. Peneliti berharap, semoga penyusunan skripsi ini berguna dan bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi rekan-rekan yang melakukan penyusunan skripsi sejenis.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandung, 22 September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Kerangka Pemikiran	11
F. Metode Penelitian.....	23
G. Sistematika Penulisan	28
BAB II. PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KETERLAMBATAN PENERBANGAN (<i>FLIGHT DELAYED</i>) DI MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA	
A. Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata	30
1. Tanggung Jawab para Pihak dalam Perjanjian	30
2. Prestasi dan Wanprestasi dalam Perjanjian	32
3. Keadaan memaksa (<i>overmacht</i> atau <i>force majeure</i>).....	35
4. Akibat Hukum Perjanjian	37
5. Risiko.....	38
B. Aspek-Aspek Perlindungan Konsumen Pada Transportasi Udara	42
1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	42
a) Pengertian Perlindungan Konsumen.....	42
b) Konsep dan Pengertian Konsumen.....	44

c) Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	44
d) Tujuan Perlindungan Konsumen.....	46
e) Hak dan Kewajiban Konsumen.....	46
f) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	49
2. Perlindungan Konsumen Transportasi Udara.....	51
a) Aspek Keselamatan Penerbangan.....	51
b) Aspek Keamanan Penerbangan.....	51
c) Aspek Kenyamanan.....	52
d) Aspek Pelayanan.....	52
e) Aspek Penentuan Tarif Angkutan.....	52
f) Aspek Perjanjian Pengangkutan.....	53
g) Aspek Pengajuan Klaim.....	53
h) Aspek perlindungan melalui asuransi.....	54
C. Ruang Lingkup Tanggung jawab pengangkutan pada umumnya.....	54
1. Pengertian transportasi atau pengangkutan.....	54
2. Prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan	57
3. Penerapan prinsip tanggung jawab mut-lak (<i>Absolute Liability</i> dan <i>Strict Liability</i>).....	60
D. Penumpang.....	64
E. Pesawat.....	66
1. Aspek kelayakan Pesawat.....	66
F. Hubungan Hukum dan Dokumen Pengangkutan Udara Niaga.....	69

1. Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Penumpang Pengangkut..... 69
2. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Pengangkutan Udara Niaga 74
3. Penyelesaian sengketa dalam perjanjian pengangkutan 78

BAB III. KASUS KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) DI MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA. (Maskapai Lion Air)

- A. Sejarah Singkat Perusahaan..... 81
- B. Kasus Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) di Maskapai Lion Air Terhadap Penumpang, pada bulan Febuari 2015..... 96
- C. Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) Tanpa Sanksi dan Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat Maskapai Lion Air Bulan Juli Tahun 2016 103

BAB IV. PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) MENURUT PERATURAN MENTERI NOMOR 89 TAHUN 2015 TENTANG PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA. (Maskapai Lion Air)

- A. Bentuk Pengaturan mengenai Perlindungan bagi Kosumen dari Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia 108
- B. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan penerbangan atas Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) dalam Peraturan Menteri

Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia	114
---	-----

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	128
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR SINGKATAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, air, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan. Masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbeda-beda membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum (*paratransit* dan *masstransit*). Angkutan umum *paratransit* merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutenya, sedangkan angkutan umum *masstransit* merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberhentian yang jelas.¹⁾

¹⁾ <http://dolphinsepty9.blogspot.co.id/2013/11/makalah-perlindungan-konsumen-di-bidang.html> diakses pada tanggal 8 februari 2016,pukul 21.00 Wib.

Pengangkutan udara adalah sarana perhubungan yang cepat, efisien, ekonomis, dan nyaman. Tentunya membuat jasa angkutan udara menjadi pilihan yang tepat dalam kehidupan dunia modern yang menuntut segala sesuatu serba cepat dan efisien.²⁾ Definisi Pengangkut (atau pengangkut udara, “*air carrier*”) adalah “orang atau badan yang mengadakan persetujuan untuk mengangkut penumpang, bagasi atau barang dengan pesawat terbang”.³⁾

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bagian menimbang huruf (c) menyebutkan :

Bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.

Informasi dari Kementerian perhubungan yang selanjutnya disingkat (Kemenhub) yang menyatakan industri penerbangan Indonesia mencatatkan selama triwulan I - 2015 jumlah penumpang moda transportasi udara baik penerbangan domestik maupun penerbangan ke luar negeri/ internasional mengalami kenaikan dibanding periode sama tahun 2014. mencatat, penumpang penerbangan domestik pada bulan Maret 2015 mencapai 5,1 juta orang, naik 8,35 persen dibandingkan bulan Februari 2015 sebanyak 4,7 juta orang. Kepala BPS Suryamin di Jakarta, Senin (4/5) menjelaskan, peningkatan jumlah penumpang terjadi di

²⁾ Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta :Liberty, 1989,hlm.4.

³⁾ E.Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Bandung : Alumni, , 1979, hlm.37.

Bandara Hasanuddin Makassar 17,28 persen, Kualanamu Deliserdang 8,56 persen, Ngurah Rai Denpasar 8 persen, Soekarno-Hatta Jakarta 6,88 persen dan Juanda Surabaya 5,62 persen. Jumlah penumpang domestik terbesar melalui Bandara Soekarno-Hatta, yaitu mencapai 1,5 juta orang atau 29,03 persen dari total penumpang domestik, diikuti Juanda Surabaya 501,7 ribu orang atau 9,78 persen. Sementara itu, jumlah penumpang angkutan udara domestik selama Januari-Maret 2015 mencapai 15,3 juta orang, atau naik 13,07 persen dari periode sama tahun 2014 sebanyak 13,5 juta orang. Jumlah penumpang terbesar terjadi di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mencapai 4,5 juta orang atau 29,52 persen dari seluruh penumpang domestik diikuti Juanada Surabaya 1,5 juta orang atau 10,08 persen.⁴⁾

Besarnya ambisi perusahaan maskapai nasional untuk melakukan ekspansi tak lepas dari besarnya potensi pasar penerbangan nasional dilihat dari luas wilayah Indonesia dan jumlah populasinya yang terbesar di kawasan Asia Tenggara. Di sisi lain, meningkatnya taraf hidup masyarakat Indonesia akibat naiknya golongan kelas ekonomi menengah pada akhirnya menjadikan kebutuhan akan jasa transportasi udara menjadi kebutuhan primer yang tak bisa dihindarkan. Ambisi perusahaan penerbangan melakukan ekspansi telah menghasilkan kebijakan pembelian pesawat baru yang luar biasa secara jumlah. Selain untuk mewujudkan ambisi, pembelian pesawat baru itu menjadi hal yang harus dilakukan perusahaan maskapai untuk meminimalkan tingkat kecelakaan

⁴⁾ <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2549> di akses pada tanggal 10 februari 2016 pukul 15:23 wib.

pesawat akibat kemampuan perawatan pesawat yang minim oleh perusahaan maskapai, sayangnya tidak untuk harapan untuk meminimalkan keterlambatan dalam penerbangan.

Pertumbuhan jumlah penumpang yang diimbangi oleh pertumbuhan jumlah pesawat melahirkan banyaknya rute baru yang ditawarkan perusahaan maskapai. Di level itu, cepatnya pertumbuhan tersebut tidak diimbangi oleh cepatnya pertumbuhan jumlah sumber daya manusianya. Praktiknya, menyiapkan sumber daya manusia di bidang penerbangan tidak secepat membeli pesawat baru dan pertumbuhan rute. Dibutuhkan waktu untuk mendidik dan melatih manusia yang akan berkecimpung di dunia penerbangan di semua sektor. Jadi, sekecil apa pun gejala terhadap sumber daya manusia akan memberikan dampak terhadap pelayanan jasa penerbangan secara signifikan.⁵⁾ Saat ini penerbangan merupakan salah satu jasa transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri semakin meningkat setiap tahunnya dan dirasa jasa transportasi ini memiliki kecepatan lebih di bandingkan jenis transportasi lain. Selain itu harga dari moda jasa transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam yang masih terbilang susah untuk terjangkau oleh kalangan menengah kebawah.

⁵⁾ <http://www.mediaindonesia.com/mipagi/read/8510/Memaksa-Maskapai-bertanggung-Gugat-atas-Keterlambatan/2015/02/21>. diakses pada tanggal 10 februari 2016, pukul 16:34 Wib.

Transportasi melalui udara merupakan alat transportasi yang mutakhir dan tercepat dengan jangkauan yang luas. Beberapa kelebihan transportasi melalui udara, yaitu :⁶⁾

1. faktor kecepatan (*speed*), hal ini karena pada transportasi udara menggunakan pesawat terbang yang memiliki kecepatan.
2. Keuntungan kedua dari angkutan udara adalah bahwa jasanya dapat diberikan untuk daerah-daerah yang tidak ada permukaan jalannya seperti daerah-daerah pegunungan, berjurang-jurang;
3. Untuk angkutan yang jaraknya jauh maka lebih menguntungkan dengan angkutan udara; dan
4. Adanya keteraturan jadwal dan frekuensi penerbangan.

Jasa penerbangan sering sekali terjadi penundaan waktu selanjutnya disebut "*delay*" yang cukup menguras waktu dan merugikan penumpang pesawat tersebut. Jasa penerbangan terdapat keluhan-keluhan lain dari para penumpang selain adanya *delay*, yaitu persoalan barang bagasi yang hilang, dan keluhan-keluhan lainnya.

Menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan selanjutnya disingkat UU Penerbangan menyebutkan Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Suatu kejadian dimana terdapat perbedaan 5-10 menit waktu keberangkatan/kedatangan dengan yang dijadwalkan di tiket pesawat maka kejadian tersebut merupakan suatu kejadian keterlambatan.⁷⁾

⁶⁾ Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm.75.

⁷⁾ <http://www.rmol.co/read/2014/09/18/172538/Keterlambatan-Penerbangan-Tanpa-Sanksi-dan-Ganti-Rugi>. diakses pada tanggal 11 februari 2016. pukul 14:23 Wib.

Penerbangan yang terlambat (*delayed*) merupakan hal yang sangat merugikan baik sebagai penumpang maupun sebagai maskapai penerbangan. Ada banyak konsekuensi yang harus maskapai penerbangan lakukan terhadap terjadinya keterlambatan diantaranya denda yang diberlakukan oleh pemerintah. Maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk mengantisipasi dan mengendalikan terjadinya keterlambatan penerbangan.

Ketepatan waktu dalam penyelenggaraan jadwal penerbangan akan menjadi pertimbangan utama dan juga sebagai tolak ukur kepercayaan para pengguna jasa angkutan udara. dikarenakan di era yang serba cepat dan modern ini waktu menjadi prioritas utama, dimana setiap orang menjadi sangat menghargai waktu. Sehingga perusahaan penerbangan, termasuk Lion Air sebagai salah satu perusahaan penerbangan domestik yang cukup besar, dituntut pula untuk dapat menyuguhkan pelayanan dengan tingkat tampilan tepat waktu yang tinggi. Masalah keterlambatan jadwal penerbangan adalah masalah yang memerlukan penanganan yang serius. menjadi tanggung jawab keseluruhan unit kerja perusahaan penerbangan salah satunya adalah kegiatan dari *Passenger Handling*. Dikarenakan bahwa dalam perusahaan penerbangan masing-masing kegiatan merupakan suatu kesatuan mata rantai yang berintegrasi, dimana apabila satu unit kerja tidak bekerja dengan baik maka akan mempengaruhi pelayanan operasi penerbangan secara keseluruhan.

Terjadi beberapa kali Kasus yang dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi⁸⁾, oleh pengangkut atau maskapai adalah tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan kepada penumpang yaitu, berupa terjadinya kecelakaan pesawat yang mengakibatkan penumpang meninggal dunia dan/atau cacad, penundaan waktu atau “*delay*”, kehilangan atau kerusakan barang bagasi milik penumpang, pelayanan yang kurang memuaskan, informasi yang tidak jelas tentang produk jasa yang ditawarkan dan lain-lain. Sebagaimana terungkap dari hasil penelitian dan pantauan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang selanjutnya disingkat YLKI⁹⁾

Bentuk-bentuk pengaduan konsumen yang disampaikan antara lain, yakni penundaan jadwal penerbangan tanpa pemberitahuan, dan dalam kasus terbaru pada tahun 2015 yaitu Bermula dari beberapa pesawat yang rusak. Direktur Umum Lion Air Edward Sirait mengatakan kekacauan penerbangan Lion Air ini terjadi karena adanya kerusakan beberapa pesawat Lion Air yang berimbas bagi sistem penerbangan maskapai itu selama tiga hari, Rabu-Jumat, 18-20 Februari 2015. Seratus penerbangan dibatalkan. Akibat tertundanya sejumlah penerbangan sejak Rabu, 18 Februari 2015, Lion Air memutuskan membatalkan seratus jadwal penerbangan di seluruh Indonesia pada Jumat, 20 Februari 2015, dari pukul 17.00 hingga 24.00. Enam bandara lain ikut terkena imbas.

⁸⁾ *wanprestasi* merupakan suatu keadaan dimana debitur (orang berhutang) tidak melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya terhadap kreditur sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

⁹⁾ <http://www.majalahkonstan.com>, diakses pada tanggal 11 februari 2016, pukul 16:15 Wib.

Penerbangan Lion Air juga mengalami keterlambatan di sejumlah bandara. keterlambatan itu terjadi di Bandara Internasional Minangkabau, Bandara Sepinggian Balikpapan, Bandara Juanda Surabaya, Bandara El Tari Kupang, Bandara Adisutjipto Yogyakarta, serta Bandara Kualanamu Medan. Angkasa Pura II menyiapkan Rp 3 miliar untuk menalangi pengembalian duit tiket (*refund*) dan kompensasi. Direktur Utama PT Angkasa Pura II Budi Karya Sumadi mengatakan duit ini disiapkan bagi penumpang Lion Air yang terkena dampak *delay* di Bandara Soekarno-Hatta. Lion Air memiliki 110 pesawat. Namun hanya 81 pesawat yang terbang. Selain itu, Lion Air memiliki pesawat cadangan, yakni dua di Batam dan masing-masing satu di Semarang, Cengkareng, dan Makassar. Tapi untuk membawa pesawat cadangan itu ke Jakarta tidak gampang.¹⁰⁾

Penerbangan yang terlambat pada suatu perusahaan penerbangan akan berdampak langsung terhadap biaya operasi, dan citra airlines itu sendiri. Terutama bagi Lion Air yang ingin dapat berkompetisi secara global dengan airlines domestik lainnya, harus mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada penumpang dengan didukung oleh pencapaian ketepatan waktu penerbangan yang tinggi.

Dalam KUHPerdara, Wanprestasi diatur dalam Pasal 1266 KUHPerdara yang isinya antara lain : syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang

¹⁰⁾ <http://www.tempo.co/read/news/2015/02/21/090644184/8-Fakta-tentang-Delay-Lion-Air> di akses pada tanggal 14 februari 2016 pada pukul 21:24 wib.

demikian persetujuan tidak batal demi hukum tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim.

Secara umum ada 3 macam bentuk Wanprestasi, yaitu:

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali;
2. Keliru berprestasi;
3. Terlambat berprestasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam skripsi yang berjudul : “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) MENURUT PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 89 TAHUN 2015 TENTANG PENANGGAPAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA.”

B. Identifikasi Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia?
2. Bagaimana Tanggung Jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay*

Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana bentuk Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Maskapai yang mengalami Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*).
2. Untuk menganalisis tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang pesawat yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumbang saran serta pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan pada khususnya hukum udara tentang Penerbangan serta dapat memberikan sumbangsih pemikiran baik berupa perbendaharaan konsep, metode, proposisi ataupun pengembangan

teori-teori dalam khasanah studi hukum khususnya hukum Udara tentang Penerbangan dan masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai :

- a) Upaya perluasan pengetahuan bagi penulis dan sumber informasi bagi pembaca mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan dan perlindungan hukum terhadap penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan (*flight delayed*).
- b) Sebagai bahan dasar atau masukan bagi praktisi (advokat), Masyarakat maupun pengambil kebijakan dalam melakukan *complain* (keluhan) terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

Proses pembangunan Nasional Transportasi memiliki tempat atau kedudukan yang sangat strategis, yaitu menunjang suatu perekonomian dan berbagai aktifitas lainnya. Dewasa ini pemerintah sedang menggalakan pembangunan sektor transportasi. Pembangunan sektor transportasi diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara efektif dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang serta jasa, mendukung pola

distribusi nasional serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional yang lebih memantapkan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Undang-Undang Dasar 1945 dalam pembukaanya menyatakan bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan negara Indonesia, adalah Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Upaya mewujudkan cita-cita bangsa, sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, membutuhkan pembangunan hukum serta rasa keadilan dalam masyarakat. Hukum dalam teori hukum pembangunan, yang sebelumnya berfungsi sebagai alat mengalami perubahan menjadi hukum yang berfungsi sebagai sarana untuk pembangunan masyarakat. Mochtar Kusumaatmadja, mengatakan bahwa:¹¹⁾

Hukum merupakan suatu alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat. Mengingat fungsinya, sifat hukum pada dasarnya adalah konservatif, artinya hukum bersifat memelihara dan mempertahankan yang telah tercapai. Fungsi demikian diperlukan dalam setiap masyarakat, termasuk masyarakat yang sedang membangun, karena di sini ada hasil-hasil yang harus dipelihara, dilindungi dan diamankan. Akan tetapi, masyarakat yang sedang membangun (masyarakat yang sedang berubah cepat), hukum tidak cukup memiliki fungsi demikian saja. Hukum harus dapat membantu proses perubahan masyarakat. Pandangan yang tua tentang hukum yang menitikberatkan fungsi pemeliharaan ketertiban dalam arti statis dan menekankan sifat konservatif dari hukum, menganggap bahwa

¹¹⁾ Mochtar Kusumaatmadja dalam Otje Salman S dan Eddy Damian, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Kumpulan Karya Tulis Mochtar Kusumaatmadja, Bandung : PT. Alumi, 2006, hlm. 13.

hukum tidak dapat memainkan suatu peranan yang berarti dalam proses pembaharuan.

Mobilitas manusia dalam era globalisasi dewasa ini sungguh sangat tinggi, terutama bagi dunia bisnis dan pariwisata. Penerbangan merupakan satu-satunya moda yang efektif dan efisien yang bisa diandalkan pada saat ini. Daya tarik moda transportasi udara adalah kecepatan, kenyamanan, dan keselamatan. Faktor kecepatan yang merupakan salah satu ciri khas mengapa penerbangan lebih diminati, akan tetapi justru sebaliknya sering ditemukan kasus-kasus terjadinya keterlambatan dalam jadwal terbang (*time schedule*). Begitu juga dengan pelayanan (*service*) yang diberikan oleh maskapai penerbangan kita semua tahu dan merasakan bagaimana buruknya pelayanan maskapai penerbangan kita kepada penumpang di dalam pesawat. Mulai cara melayani penumpang sampai pada masalah sunguhan, sungguh sangat memprihatinkan. Padahal sebagai perusahaan jasa, hal-hal itu akan sangat menentukan pilihan kita sebagai konsumen untuk menggunakan maskapai yang mana.

Kegiatan transportasi udara niaga, terdapat dua pihak yang melakukan hubungan hukum, yaitu pihak perusahaan atau maskapai penerbangan yang bertindak sebagai pengangkut, dan pihak pengguna jasa yang salah satunya adalah penumpang yang selanjutnya disebut konsumen). Para pihak terikat dalam perjanjian, yaitu perjanjian pengangkut. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian di dalamnya terdapat hak dan kewajiban para pihak, hak dan kewajiban tersebut

melahirkan “prestasi”. Berkenaan dengan hak dan kewajiban para pihak dalam kegiatan pengangkutan udara niaga telah ditentukan di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kegiatan penerbangan niaga, yaitu antara lain hukum internasional yang terdiri atas Konvensi Warsawa 1929,¹²⁾ *Protocol The Hague* 1955, Konvensi Guadalajara 1961, *Montreal Agreement Of* 1966, *Guatemala City Protocol* 1971, *Protocol Tambahan No.1,2,3 dan 4*, Konvensi Montreal 1999, berdasarkan hukum nasional yang meliputi Kitab Undang-undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPerdata, ordonansi pengangkutan udara Stb.1939-100, UU Penerbangan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UU Konsumen, dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik.¹³⁾

Peraturan-peraturan di atas masih ada lagi ketentuan peraturan perundang-undangan yang dapat diberlakukan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen tidak hanya diharapkan dapat menjadi payung integrasi dari keseluruhan ketentuan perlindungan hukum bagi konsumen, tetapi lebih jauh lagi, undang-undang tersebut dapat

¹²⁾ Pada pokoknya konvensi Warsawa 1929 mengatur keseragaman dokumen transportasi udara internasional yang terdiri dar tiket penumpang (*passenger ticket*), tiket bagasi (*baggage claim*), surat muatan udara (*airwaybill atau consignment note*), prinsip tanggung jawab hukum perusahaan penerbangan yang dikaitkan dengan tanggung jawab terbatas, pengertian transportasi udara internasional, yuridiksi Negara anggota. Konvensi Warsawa 1929 ini hanya berlaku terhadap transportasi udara Internasional.

¹³⁾ H.K.Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm.213

menjadi payung legislatif dan acuan bagi seluruh peraturan perundang-undangan lainnya yang secara parsial melindungi kepentingan konsumen terhadap bidang-bidang tertentu.¹⁴⁾

Praktek kegiatan perdagangan posisi konsumen adalah lemah maka konsumen harus dilindungi. Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih- lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.¹⁵⁾

Khusus mengenai perlindungan konsumen, menurut Yusuf Shofie¹⁶⁾ Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia mengelompokan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu;

1. perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha
2. ketentuan tentang pencantuman klausula baku.

Adanya pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari atau akibat perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Berkenaan dengan perlindungan konsumen

¹⁴⁾ Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 97.

¹⁵⁾ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000, hlm.1.

¹⁶⁾ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT Citra Aditya, 2003, hlm. 26.

dapat dirinci bidang-bidang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut

.¹⁷⁾

1. keselamatan fisik;
2. peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
3. standard untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa;
4. pemerataan fasilitas kebutuhan pokok;
5. upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melaksanakan tuntutan ganti kerugian;
6. program pendidikan dan penyebarluasan informasi; dan
7. pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetik.

Janus Sidabalok mengemukakan ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut :¹⁸⁾

1. melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Undang-Undang Dasar 1945;
2. melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi;
3. melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
4. melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Menurut Setiawan perlindungan konsumen mempunyai dua aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian. Pandangan ini secara tegas dinyatakan bahwa upaya untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen disebabkan adanya

¹⁷⁾ Taufik Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan*, Bandung: PT. Aditya Bakti, 2004, hlm. 11.

¹⁸⁾ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 6.

tindakan-tindakan atau perbuatan para pelaku usaha dalam menjalankan aktifitas bisnisnya yang tidak jujur sehingga dapat merugikan konsumen, praktek-praktek yang dijalankan salah satunya menggunakan bahan-bahan kimia sebagai bahan campuran dalam pengawetan makanan misalnya formalin.¹⁹⁾ Kemudian menurut Adijaya Yusuf dan John W. Head, Mengatakan bahwa perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Undang-Undang perlindungan konsumen mempunyai suatu misi yang besar yaitu untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang adil dan makmur sesuai pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Secara filosofis, maksud dan tujuan dikeluarkan suatu peraturan perundang-undangan adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat, akan tetapi dalam pelaksanaannya sering ditemukan maksud dan tujuan tersebut tidak berjalan dengan semestinya, antara *das sollen* dengan *das sein* terdapat kesenjangan, begitupun dengan peraturan perundang-undangan di bidang transportasi udara niaga. Pada jenis moda transportasi ini para konsumen atau penumpang sering diperlakukan tidak sebagaimana mestinya oleh pengangkut, atau dengan kata lain hak-hak konsumen diabaikan oleh pelaku usaha.

Pasal 1 angka (12) UU Penerbangan menyebutkan Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk

¹⁹⁾ Setiawan, *Makalah Produsen atau Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta, 2001, hlm. 152.

mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara, kemudian dalam Pasal 1 angka (16) menyebutkan pula bahwa Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pasal 100 menyebutkan pula bahwa Ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal diatur dengan Peraturan Menteri.

Untuk mewujudkan hak tersebut di buat lah Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Managemet*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

Selanjutnya terdapat Prinsip-prinsip kedudukan konsumen dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam sejarah hukum perlindungan konsumen, yaitu teori *let the buyer beware (caveat emptor)*, teori *the due care theory*, teori *the privity of contract*, dan Teori prinsip kontrak bukan merupakan syarat.²⁰⁾

Doktrin *let the buyer beware (caveat emptor)*, merupakan embrio lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak diperlukan proteksi apapun bagi konsumen.

²⁰⁾ Shidarta, *Op Cit* hlm.63.

Dikaitkan dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia, maka dengan kelahiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ada kecenderungan untuk mengalihkan suatu tanggung jawab atau pihak yang harus berhati-hati, dalam hal ini adalah pelaku usaha atau produsen yang harus lebih berhati-hati dalam menawarkan produknya kepada konsumen” *caveat emptor* dialihkan menjadi *caveat vendor*. Teori ini dikaitkan dengan kegiatan transportasi udara niaga maka dapat dikonstruksikan bahwa pihak maskapai penerbangan harus berhati-hati dalam menyelenggarakan kegiatan penerbangan sehingga tujuan penerbangan yaitu menyelenggarakan penerbangan yang aman dan nyaman bagi konsumen dapat diwujudkan.

Teori perlindungan konsumen selanjutnya adalah *due care theory*, dalam doktrin ini dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya, baik berupa barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Secara *a-contrario*, untuk dapat mempersalahkan pelaku usaha maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar prinsip kehati-hatian. Aktif dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha adalah konsumen sedangkan pelaku usaha bersifat pasif. *due care theory* dikaitkan dengan hukum pembuktian di Indonesia dapat ditemukan pada Pasal 1865 KUHPerdara.

Pasal 1865 KUHPerdara ini berlaku dalam lapangan hukum perdata, baik terhadap konsumen yang menggugat secara wanprestasi ataupun atas dasar perbuatan melawan hukum. Realita agak sulit bagi

konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya untuk melawan pelaku usaha sebaliknya, bagi pelaku usaha dengan berbagai keunggulannya (secara ekonomis, sosial, dan psikologis), relative lebih mudah berkelit menghindar dari gugatan konsumen.²¹⁾ Berdasarkan hal-hal tersebut maka disini letak kelemahan teori *due care*, yaitu meletakkan posisi pelaku usaha lebih kuat dari konsumen.

Teori perlindungan konsumen berikutnya adalah *The Privity Contract*, dalam teori ini dinyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi kepentingan konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilaksanakan jika diantara mereka telah terjalin hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar isi kontrak atau perjanjian. Artinya, konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*). Di tengah minimnya peraturan perundang-undangan di bidang konsumen, sangat sulit menggugat pelaku usaha dengan dasar perbuatan melawan hukum (*tortious liability*).

Teori perlindungan konsumen yang lain adalah teori kontak bukanlah syarat, berdasarkan kelemahan-kelemahan yang terdapat pada beberapa teori perlindungan konsumen sebagaimana dijabarkan di atas, maka lahirlah teori yang menyatakan bahwa kontrak bukanlah merupakan syarat mutlak dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha, sebab yang paling essential adalah adanya hubungan hukum di antara pihak.

Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, sejalan

²¹⁾ *Ibid.* hlm 63.

dengan tujuan pembangunan nasional kita yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Membahas keperluan hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen Indonesia, hendaknya terlebih dahulu kita melihat situasi peraturan perundang-undangan Indonesia khususnya peraturan atau keputusan yang memberikan perlindungan bagi masyarakat, sehingga bentuk hukum perlindungan konsumen yang ditetapkan sesuai dengan yang diperlukan bagi konsumen Indonesia dan keberadaannya tepat apabila diletakkan didalam kerangka sistem hukum nasional Indonesia.²²⁾

Undang-undang Perlindungan Konsumen, tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha, namun kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan konsumen, lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha yang dimuat pada Pasal 6 UU Perlindungan konsumen, dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen lebih banyak dari kewajiban konsumen yang dimuat dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab dalam hukum dibagi ke dalam asas tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dan tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*). Pada tanggung jawab berdasarkan kesalahan pihak yang menuntut ganti rugi (penggugat)

²²⁾ Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT. Mandar Maju, 2000, hlm 8.

diharuskan untuk membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya disebabkan oleh perbuatan dan kesalahan dari pihak yang ia tuntut untuk membayar ganti rugi tersebut (tergugat), sedang pada asas tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*) seseorang bertanggung jawab begitu kerugian terjadi, terlepas dari ada tidaknya kesalahan pada dirinya.²³⁾

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. KUHPerdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahannya. Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.²⁴⁾

Mengenai perikatan untuk memberikan sesuatu, perikatan untuk melakukan sesuatu dan perikatan untuk tidak melakukan sesuatu, dapat kita lihat bahwa atas pelanggaran debitur dalam kewajibannya dapatlah lahir suatu perikatan yang baru. Perikatan baru ini yaitu : kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga dapat kita temukan pengaturannya dalam Bagian 4 bab I Buku III KUHPerdata dengan judul Penggantian Biaya, Kerugian dan Bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan.

²³⁾ Abdul Halim Barkatullah , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Banjarmasin: FH. Unlam Press, 2008, hlm 82.

²⁴⁾ Pustaka Yustisia, *KUHPer, KUHP, KUHPA*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2008.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penuntutan penggantian biaya, kerugian dan bunga dibebankan kepada maskapai yang tidak dapat melaksanakannya kewajibannya apakah itu karena melanggar janji, ataupun karena kelalaian si konsumen itu sendiri dan sepanjang konsumen diminta pertanggungjawabannya oleh maskapai untuk melaksanakan kewajibannya.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, sehingga penelitian ini berusaha menganalisa permasalahan dari sudut pandang berdasarkan ketentuan atau norma yang ada yang kemudian akan diselaraskan dengan penganalisaan dari bahan-bahan pustaka yang merupakan data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier,²⁵⁾ tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) di Maskapai Penerbangan di Indonesia.

2. Spesifikasi Penelitian

²⁵⁾ Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia, 2002, hlm. 82.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, yaitu bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan keadaan yang ada di masyarakat berdasarkan fakta dan data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.²⁶⁾ Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek yang sebenarnya kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta teori-teori hukum dalam praktek pelaksanaannya tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) di Maskapai Penerbangan di Indonesia.

3. Tahap Penelitian

A. Studi Kepustakaan (*Library Research*), yaitu melakukan penelitian terhadap data sekunder di bidang hukum, meliputi :

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, antara lain Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang Hukum Perdata dan Undang Undang Nomor 15 tahun 1995 dan telah di ubah oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay*

²⁶⁾ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 51.

Management), serta Peraturan-Peraturan terkait penerbangan lainnya.

- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer yang dapat menunjang penulisan skripsi dan dapat membantu melengkapi bahan hukum primer, antara lain buku-buku, makalah, jurnal, dan karya tulis lainnya.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, misalnya kamus hukum, kamus bahasa, dan *website* atau data internet.

B. Studi Lapangan (*Field Research*), guna mendapatkan data primer sebagai pendukung bagi analisis penelitian. Data lapangan diperoleh dari Maskapai Lion Air, PT.Angkasa Pura II, dan Departemen Perhubungan terkait dengan masalah Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*).

4. Teknik Pengumpulan Data

Alat pengumpul data dalam sebuah penelitian menurut Soerjono Soekanto meliputi studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi dan wawancara atau interview, di mana ketiga alat ini dapat dipergunakan masing-masing atau secara bersama-sama.²⁷⁾

Penulisan skripsi ini menggunakan teknik pengumpulan data, berupa :

²⁷⁾ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia, 1986, hlm. 21.

- a. Studi dokumen, yaitu teknik pengumpulan data melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen.²⁸⁾ Dokumen yang dipergunakan dapat berupa dokumen yang dimiliki lembaga Pemerintah maupun Pihak Swasta atau konsumen seperti laporan, putusan pengadilan, foto dan dokumen lainnya.
- b. wawancara yang merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk lebih mendalami responden secara spesifik yang dapat dilakukan dengan tatap muka atau komunikasi menggunakan alat bantu komunikasi dan dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur.²⁹⁾ Jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara yang terstruktur, yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap, tetapi hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan metode analisis normatif kualitatif. Normatif berarti bahwa data dianalisis berdasarkan peraturan-peraturan yang relevan sebagai hukum positif, sedangkan kualitatif yaitu merupakan analisis data tanpa mempergunakan rumus dan angka.³⁰⁾ yang dituangkan dalam bentuk

²⁸⁾ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 87.

²⁹⁾ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013, hlm. 194.

³⁰⁾ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988, hlm. 33.

skripsi yang bertitik tolak pada perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan, dan menjadikan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dan yang berkaitan ataupun berhubungan langsung tentang Penerbangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan sebagai fokus kajian.

6. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan bahan dan data dalam rangka melaksanakan penelitian guna penulisan skripsi ini, adalah studi lapangan, yaitu dilakukan di lembaga negara baik pihak negeri maupun swasta yang terkait dengan masalah perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan (*Flight Delayed*), antara lain :

- 1) Maskapai PT Lion Mentari Airlines (Lion Air) selaku maskapai penerbangan yang memiliki tarif rendah (*low cost*), dan Lion Air sendiri merupakan maskapai swasta terbesar di Indonesia. yang beralamat di Gedung Lion Air Tower di Jalan Gajah Mada Nomor 7 Jakarta Pusat;
- 2) Kementerian Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara selaku unsur pelaksana sebagian tugas dan fungsi Kementerian Perhubungan Indonesia, dan menjalankan tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang

Perhubungan Udara dan beralamat Gedung Karsa Lantai 5
Kementerian Perhubungan, Jakarta; dan

- 3) PT Angkasa Pura II selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan dan pengusahaan bandar udara di Indonesia bersama dengan PT Angkasa Pura I yang menitikberatkan pelayanan pada Indonesia bagian barat. yang beralamat di Gedung 600, Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta Kota Tangerang.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melakukan pembahasan, penganalisaan, serta penjabaran isi dari skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan, sebagai berikut :

Bab I : Bab ini mengemukakan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Bab ini mengemukakan pengertian Tanggung Jawab para Pihak dalam Perjanjian, Prestasi dan Wanprestasi dalam Perjanjian, Keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), Akibat Hukum Perjanjian, Risiko, Aspek-Aspek Perlindungan Konsumen Pada Transportasi Udara, Penumpang, Pesawat, Ruang Lingkup Pengangkutan pada umumnya, Hubungan Hukum dan Dokumen Pengangkutan Udara Niaga.

- Bab III : Bab ini mengemukakan Hasil Penelitian kapada Perusahaan Lion Air serta Kasus Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) di Indonesia.(Maskapai Penerbangan Lion Air).
- Bab IV: Bab ini membahas dan menjawab permasalahan yang telah ditentukan yaitu mengenai Perlindungan bagi Konsumen dari keterlambatan penerbangan (*Flight Delayed*) menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yang dihubungkan dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Maskapai Lion Air)
- Bab V : Bab ini menguraikan secara singkat tentang kesimpulan dan saran yang merupakan kristalisasi dari hasil penelitian.

BAB II

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*) DI MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA

A. Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

1. Tanggung Jawab para Pihak dalam Perjanjian

KUHPerdata sangat menekankan mengenai tanggung jawab atau kewajiban para pihak dalam perjanjian atau biasa disebut dengan prestasi. Prestasi untuk melaksanakan kewajiban tersebut memiliki dua unsur penting. Pertama, berhubungan dengan persoalan tanggung jawab hukum atas pelaksanaan prestasi tersebut oleh pihak yang berkewajiban (*schuld*) dan yang kedua yaitu : berkaitan dengan pemenuhan kewajiban dari harta kekayaan dari harta kekayaan pihak yang berkewajiban tersebut, tanpa memperhatikan siapa pihak yang memenuhi kewajiban tersebut (*haftung*). Azas pokok dari *haftung* diatur dalam Pasal 1131 KUHPerdata, yang isinya antara lain : “ segala kebendaan si berutang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang akan ada di kemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatan perseorangan. “ Kedua hal tersebutlah yang biasanya sering berhubungan dengan pemenuhan prestasi (*schuld dan haftung*). Namun, tidak tertutup kemungkinan bahwa terdapat hubungan hukum dimana pemenuhan prestasinya tidak dapat dituntut oleh pihak terhadap siapa kewajiban harus dipenuhi karena tidak ada hartanya yang

dijaminakan untuk memenuhi perikatan tersebut atau dengan kata lain dimungkinkan terjadinya perikatan yang menimbulkan *schuld* tanpa *haftung*, misalnya: perikatan wajar (alam) atau *Natuurlijke Verbintenis*, yaitu: perikatan hukum yang tidak dapat dimintakan sanksi, artinya perikatan hukum yang tidak dapat dituntut di muka pengadilan, contohnya: utang piutang karena perjudian. Di sisi lain dimungkinkan pula terjadinya perikatan yang menimbulkan *haftung* tanpa *schuld*, misalnya: *Borgtocht* (jaminan kebendaaan).

Mengenai tanggung jawab para pihak dalam perjanjian yaitu sama halnya dengan prestasi. Prestasi diatur dalam pasal 1234 BW yang mengelompokkan perikatan berdasarkan wujud dari isi prestasi perikatannya yang dibedakan atas:

1. Untuk memberikan sesuatu
2. Untuk melakukan/ berbuat sesuatu
3. Untuk tidak melakukan sesuatu

Arti memberikan sesuatu ditandai dengan adanya penyerahan

levering yang memberikan sesuatu baik berupa benda berwujud maupun benda tidak berwujud. Contohnya, kewajiban si penjual dalam suatu perjanjian jual beli yang mana dalam perjanjian jual beli si penjual berkewajiban untuk menyerahkan apa yang menjadi objek dari jual beli.

Melakukan sesuatu hampir mirip dengan memberikan sesuatu. namun perbedaannya dapat dilihat dari wujud pelaksanaan kewajibannya, pada perikatan memberikan sesuatu biasanya ditandai dengan adanya penyerahan dan pada umumnya berupa suatu barang sedangkan dalam perikatan melakukan sesuatu lebih pada pelaksanaan suatu kewajiban

dalam bentuk tindakan. Contohnya, orang yang melakukan perjanjian borongan, misalnya pemborongan pekerjaan bangunan, berarti berkewajiban untuk melakukan sesuatu pekerjaan tertentu, dan memikul kewajiban perikatan untuk melakukan sesuatu.

Kewajiban dalam perikatan untuk tidak melakukan sesuatu bersifat pasif yang dapat berupa tidak berbuat sesuatu atau membiarkan sesuatu berlangsung. Contohnya, dua orang yang bertetangga berjanji untuk tidak membangun pagar diantara rumah mereka. Apabila salah satu pihak ternyata membangun pagar diantara rumah mereka, maka pihak tersebut dianggap telah melanggar perjanjian.

“Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa semua perikatan sebagaimana yang dikenal dalam KUHPerdara dapat digolongkankedalam salah satu dari ketiga kelompok perikatan tersebut di atas”.³¹⁾

2. Wanprestasi dalam Perjanjian

Wanprestasi adalah keadaan dimana seseorang telah lalai untuk memenuhi kewajiban yang diharuskan oleh undang-undang. Jadi wanprestasi merupakan akibat daripada tidak dipenuhinya perikatan hukum. Jika tidak ditentukan lain daripada isi perjanjian tersebut maka seseorang atau sering disebut dengan debitur harus segera memenuhi prestasi harus segera *menpresteerd*.³²⁾

Menurut Prof.Dr.Mariam Darus Badruzaman,S.H.,wujud dari wanprestasi

³¹⁾ Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Bandung, Alumni, 1983, hlm 50.

³²⁾ Komariah, *Hukum Perikatan*, UMM Press, hlm 150.

itu ada 3, yaitu :³³⁾

1. Debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan.
2. Debitur terlambat memenuhi perikatan.
3. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.

Debitur sama sekali tidak memenuhi prestasi, hal tersebut bisa disebabkan karena debitur memang tidak mau berprestasi atau juga bisa disebabkan karena debitur secara objektif tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subjektif tidak lagi mampu berprestasi.

Keliru berprestasi debitur menyangka dirinya telah memberikan prestasi padahal sebenarnya belum, disebabkan debitur tersebut memberikan prestasi lain dari apa yang diperjanjikan, misalnya dalam perjanjian jual-beli mobil warna mobil yang diperjanjikan adalah warna hitam ternyata yang diberikan mobil berwarna merah. Dalam hal tersebut maka debitur dianggap tidak berprestasi.

Terlambat berprestasi debitur memberikan prestasi dengan objek yang benar, tetapi tidak sesuai dengan masa tenggang waktu yang diperjanjikan. Jadi debitur tersebut dapat dikatakan terlambat berprestasi, orang yang terlambat berprestasi dikatakan dalam keadaan lalai.

Akibat Wanprestasi pada umumnya Mengenai Penggantian Biaya, Kerugian dan Bunga. Wanprestasi dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya atau tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya atau tidak dipenuhinya perjanjian tersebut karena adanya unsur salah mengakibatkan adanya tuntutan hukum. Dalam Pasal

³³⁾ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, PT.Citra Aditya Bhakti, 2001, hlm 18.

1236 sampai dengan Pasal 1243 KUHPerdara dalam hal debitur lalai untuk memenuhi kewajiban perikatannya, kreditur berhak untuk menuntut penggantian kerugian, yang berupa ongkos- ongkos, kerugian dan bunga.

Dalam rumusan Pasal 1244 KUHPerdara dikatakan bahwa :

Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Akibat hukum yang demikian menimpa debitur baik dalam perikatan yang memberikan sesuatu, untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu. Selanjutnya dalam pasal 1237 KUHPerdara mengatakan bahwa sejak debitur lalai maka resiko atas objek perikatan menjadi tanggungan debitur. Berdasarkan pasal 1266, sekarang kreditur berhak untuk menuntut pembatalan perjanjian, dengan atau tanpa disertai dengan tuntutan ganti rugi. Namun, hal tersebut tidak mengurangi hak dari kreditur untuk tetap menuntut pemenuhan prestasi dari debitur.

Mengenai perikatan untuk memberikan sesuatu, perikatan untuk melakukan sesuatu dan perikatan untuk tidak melakukan sesuatu, dapat kita lihat bahwa atas pelanggaran debitur dalam kewajibannya dapatlah lahir suatu perikatan yang baru. Perikatan baru ini yaitu : kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga dapat kita temukan pengaturannya dalam Bagian 4 bab I Buku III KUHPerdara dengan judul Penggantian Biaya, Kerugian dan Bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penuntutan penggantian biaya, kerugian dan bunga dibebankan kepada debitur yang tidak dapat

melaksanakannya kewajibannya apakah itu karena melanggar janji, ataupun karena kelalaian si debitur itu sendiri dan sepanjang debitur diminta pertanggungjawabannya oleh kreditur untuk melaksanakan kewajibannya.

3. Keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*)

Sebagaimana dikemukakan bahwa wanprestasi adalah tidak terlaksananya prestasi sebagaimana mestinya karena adanya faktor kesalahan pada makapai. Dengan ini berarti, ada kemungkinan tidak terlaksananya prestasi tanpa ada kesalahan pada maskapai, tetapi dikarenakan adanya suatu sebab di luar diri maskapai penerbangan yang menghalang-halangi pemenuhan prestasi.

Tentang sebab yang menghalang-halangi pemenuhan prestasi yang demikian itu, disebut "keadaan memaksa" (*overmacht* atau *force majeure*) yang didalam KUHPerdara diatur dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245.

Pasal 1244 KUHPerdara :

Jika ada alasan untuk itu, si berhutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakan perikatan itu, disebabkan karena suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, kesemuanya itupun jika iktikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.

Pasal 1245 KUHPerdara :

Tidaklah biaya, rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berhutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.

Dari kedua Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa : keadaan memaksa (*overmacht*) adalah suatu keadaan atau kejadian yang tak dapat diduga-duga terjadinya, sehingga menghalangi seorang debitur untuk melakukan prestasinya sebelum ia lalai dan keadaan mana tidak dapat dipersalahkan kepadanya. Dari batasan tersebut dapat diketahui adanya beberapa unsur dari keadaan memaksa yaitu :

- 1) Hal tidak dapat diduga sebelumnya;
- 2) Diluar kesalahan debitur;
- 3) Menghalangi debitur untuk berprestasi;
- 4) debitur belum lalai.

Keadaan memaksa dapat bersifat tetap dan dapat bersifat sementara. Keadaan memaksa adalah bersifat tetap manakala keadaan yang mengakibatkan terhalangnya prestasi berlangsung untuk selamanya; contohnya pesawat yang menjadi obyek prestasi terbakar diluar salahnya maskapai. Sebaliknya keadaan memaksa adalah bersifat sementara jika keadaan yang menyebabkan terhalangnya prestasi hanya berlangsung dalam jangka waktu tertentu saja; contohnya banjir, gempa bumi serta bencana lain.

Akibat dari adanya keadaan memaksa ditentukan dalam Pasal 1245 KUHPerdara, yaitu menghapuskan atau meniadakan kewajiban debitur membayar ganti rugi. Hal itu berarti bahwa debitur tidak wajib membayar ganti rugi, bilamana ia terhalang oleh keadaan memaksa dalam melaksanakan prestasi. Hapusnya kewajiban membayar ganti rugi hanyalah merupakan konsekuensi lebih lanjut dari pada hapusnya kewajiban prestasi, oleh karena itu akibat dari adanya keadaan memaksa,

yang paling pokok sebenarnya adalah menghapuskan kewajiban prestasi debitur.

Mengingat adanya dua macam bentuk keadaan memaksa yang bersifat tetap dan sementara, maka harus disimpulkan bahwa akibat adanya keadaan memaksa adalah debitur tidak diwajibkan melaksanakan prestasi jika keadaan memaksanya bersifat tetap atau debitur hanya diwajibkan menunda pelaksanaan prestasi sampai keadaan memaksanya yang bersifat sementara itu selesai.

4. Akibat Hukum Perjanjian

KUH Perdata Buku III titel 2 bagian 3 yang berjudul tentang akibat hukum perjanjian, dibuka dengan Pasal 1338 yang menyatakan : “ semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Dengan demikian setiap perjanjian yang dibuat “ secara sah “ berarti memenuhi syarat untuk sahnya perjanjian yaitu ada kesepakatan untuk membuat perjanjian, mereka yang bersepakat adalah orang yang cakap untuk membuat perjanjian, prestasinya tertentu dan tujuan para pihak mengadakan perjanjian secara jelas tidak melanggar ketentuan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum, maka perjanjian mengikat para pihak yang membuat perjanjian, seperti undang-undang yang mengikat orang terhadap siapa undang-undang berlaku.

Perjanjian yang dibuat secara sah tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Pembatalan hanya dapat dilakukan atas dasar kesepakatan

antara para pihak yang membuatnya untuk membatalkan perjanjian yang telah ada tersebut. Dengan demikian perjanjian yang dibuat secara sah berlaku mengikat dan para pihak wajib melaksanakan ketentuan-ketentuan yang ada dalam perjanjian.

Sampai kapankah perjanjian mengikat atau sampai kapan suatu perjanjian itu berakhir yaitu pada dasarnya perjanjian berakhir kalau akibat-akibat hukum yang dituju telah selesai terpenuhi.

5. Risiko

Yang dimaksud dengan risiko adalah suatu kewajiban untuk menanggung kerugian sebagai akibat dari adanya suatu peristiwa atau kejadian yang menimpa obyek perjanjian dan bukan karena kesalahan dari salah satu pihak.³⁴⁾ Hal itu berarti risiko berpokok pangkal pada suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian, atau dengan kata lain berpokok pangkal pada kejadian yang didalam hukum dinamakan : keadaan memaksa. Dengan demikian maka risiko adalah merupakan kelanjutan dari keadaan memaksa.

a. Risiko pada Perjanjian Sepihak

Pasal 1237 KUHPerdara “Dalam hal adanya perikatan untuk memberikan sesuatu kebendaan tertentu, kebendaan itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan si berpiutang”. Ketentuan ini terletak pada bab tentang perikatan pada umumnya; jadi disini diatur tentang perikatan dalam bentuk dasarnya yaitu hubungan dalam lapangan

³⁴⁾ A. Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta, Liberty, 1985, hlm 49.

hukum kekayaan, dimana disatu pihak ada hak (kreditur) dan dilain pihak ada kewajiban (debitur). Bentuk perikatan seperti ini muncul pada perjanjian sepihak, seperti pada hibah.

Berdasarkan ketentuan tersebut benda yang harus diserahkan menjadi tanggungan kreditur. Disini tidak dibicarakan siapa yang bersalah, tetapi hanya dikatakan yang menanggung kerugian adalah kreditur; maka ditafsirkan bahwa kalau terjadi kerugian pada benda tertentu yang harus diserahkan dan tidak ada yang bersalah atas kerugian itu, yang menanggung adalah kreditur. Dengan begitu, dalam perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu, jika barang ini sebelum diserahkan, musnah atau rusak karena suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak, kerugian ini harus dipikul oleh “si berpiutang” (kreditur), yaitu pihak yang berhak menerima barang itu. Dalam bahasa hukum dikatakan pada perikatan untuk memberikan suatu barang tertentu, yang timbul dari suatu perjanjian yang sepihak resiko ada pada kreditur.

b. Resiko pada Perjanjian Timbal Balik

Dalam perjanjian timbal balik prestasi yang satu berkaitan erat sekali dengan prestasi yang lain; dijanjikannya prestasi yang satu adalah dengan memperhitungkan akan diterimanya prestasi yang lain. Pengaturan resiko dalam perjanjian timbal-balik, dimana kedua belah pihak sama-sama berkewajiban memenuhi prestasi, dapat kita simpulkan dari pengaturan yang terdapat dalam Pasal 1444 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan :

Jika barang tertentu yang menjadi bahan persetujuan, musnah, tak lagi dapat diperdagangkan, atau hilang, sedemikian hingga samasekali tak diketahui apakah barang itu masih ada, maka hapuslah perikatannya, asal barang itu musnah atau hilang di luar salahnya si berutang, dan sebelum ia lalai menyerahkannya.

Disini ditentukan, apabila suatu barang tertentu yang menjadi bahan perjanjian musnah tak dapat lagi diperdagangkan atau hilang diluar salahnya si berutang maka perikatan antara pihak-pihak yang membuat perjanjian menjadi hapus; dan karena seluruh perikatan hapus, maka dengan sendirinya pihak yang membuat perjanjian tidak dapat menuntut sesuatu apapun antara yang satu terhadap yang lain.

Hal itu berarti apabila barang yang menjadi obyek perjanjian timbal-balik selama belum diserahkan telah musnah tak lagi dapat diperdagangkan atau hilang diluar salahnya salah satu pihak, maka risikonya ditanggung oleh pemilik; Karena terhadap barang miliknya, pemilik yang harus menyerahkan barangnya, berkedudukan sebagai debitur, maka disini dikatakan risiko kerugian dipikul oleh debitur. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Pasal 1444 KUHPerdara, resiko pada perjanjian timbal-balik ditanggung oleh pemilik atau konsumen.

Karena Pasal 1444 KUHPerdara ini termuat dalam Bagian Umum Buku III KUHPerdara, maka pasal tersebut merupakan ketentuan umum tentang resiko yang menjadi pedoman bagi perjanjian-perjanjian pada umumnya. Pasal 1237 KUHPerdara sebagai pedoman tentang resiko bagi perjanjian sepihak. Sedangkan Pasal 1444 KUHPerdara sebagai pedoman tentang resiko bagi perjanjian timbal-balik.

Kecuali perihal resiko ini diatur dalam pasal-pasal Bagian Umum Buku III KUHPerdato yang menjadi pedoman bagi perjanjian pada umumnya, yang dirasakan mengatur tentang resiko itu sudah seadilnya, perihal resiko juga diatur dalam pasal-pasal Bagian Khusus Buku III KUHPerdato tentang perjanjian-perjanjian tertentu pada pasal-pasal tertentu pula. Misalnya dalam perjanjian jual-beli resikonya diatur pada Pasal 1460, 1461 dan 1462 KUHPerdato, dalam perjanjian tukar-menukar resikonya diatur pada Pasal 1545 KUHPerdato, selanjutnya dalam perjanjian sewa-menyewa resikonya diatur dalam Pasal 1553 KUHPerdato dan lain sebagainya.

Pasal-pasal KUHPerdato yang mengatur resiko dalam perjanjian-perjanjian jual-beli, tukar-menukar, dan sewa-menyewa itu dirasakan sebagai sudah seadilnya sesuai dengan Pasal 1444 KUHPerdato. Kecuali Pasal 1460 KUHPerdato yang mengatur resiko secara tidak adil, sehingga Mahkamah Agung dengan Surat Edarannya Nomor 3 Tahun 1963 menyatakan Pasal 1460 KUHPerdato tersebut tidak berlaku lagi.

Kemudian bilamana ketentuan mengenai resiko ini kita hubungkan dengan asas kebebasan berkontrak yang menentukan bahwa semua orang dapat membuat perjanjian yang bagaimanapun isinya asal tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum, maka dapat dikatakan bahwa pengaturan mengenai resiko ini *inkonkreto* diserahkan kepada para pihak yang membuat perjanjian untuk mengatur

dan menentukan sendiri sedemikian rupa, bagaimana perihal resiko itu diinginkan mereka.

B. Aspek-Aspek Perlindungan Konsumen Pada Transportasi Udara

1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a) Pengertian Perlindungan Konsumen

Ada beberapa penjelasan dan pengertian mengenai perlindungan konsumen, apa melihat dari kata “Perlindungan Konsumen” dalam bahasa Inggris adalah *protection*,³⁵⁾ yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Bentuk kata kerjanya, *protect*(vt), artinya: (1) *keep safe*; (2) *guard* . Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia³⁶⁾, perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi. perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi . Dari kedua defenisi tersebut secara kebahasaan terdapat makna kemiripan unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:

1. Unsur tindakan melindungi;
2. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi;
3. Unsur cara melindungi

Unsur-unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertensu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. dan ada pun penjelasan mengenai perlindungan

³⁵⁾ Hornby, AS dan AP. Cowie, *oxford Advance Learner's Dictionary of Current English London: Oxford University Press*, 1974, hlm 671.

³⁶⁾ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cet ke:1, Jakarta: Balai Pustaka , 1991, hlm 595.

konsumen berdasarkan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar para pelaku usaha tidak sewenang-wenang. Maka konsumen memiliki hak dan posisi seimbang dengan para pelaku usaha. Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Pengertian diatas ada pokok-pokok dari perlindungan konsumen. Diantaranya kesamaan derajat antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen mempunyai hak, pelaku usaha mempunyai kewajiban, Pemerintah perlu berperan aktif, keterbukaan dalam promosi barang, pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional, masyarakat perlu berperan serta. Disamping itu upaya perlindungan konsumen didasarkan pada asas dan tujuan. Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Pasal 2 ada 5 asas perlindungan konsumen:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen
5. Asas kepastian hukum.

Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, meningkatkan pemberdayaan konsumen, menciptakan unsur perlindungan hukum yang mengandung kepastian hukum, menimbulkan atau menumbuhkan

kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha. “Adapun tujuan umum perlindungan konsumen adalah secara umum adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen”.³⁷⁾

b) Konsep perlindungan konsumen

Ketentuan Pasal 1 angka (1) UU Perlindungan Konsumen, dinyatakan, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dan ada beberapa konsep lainnya mengenai perlindungan konsumen, di antara beberapa Doktrin yaitu *Caveat Emtor*.

Langkah mendasar dari konsep perlindungan konsumen mengenai hak-hak konsumen adalah koreksi besar terhadap kebijakan yang tertuang dalam teori *caveat emtor*. teori ini berkembang luas pada zaman kekaisaran Romawi Kuno hingga tahun 1600 teori ini di anut oleh sistim hukum Inggris dan Amerika Serikat atau sistem hukum *Common Law*. Selama periode itu konsumen tidak dapat berbuat banyak terhadap pembelian barang-barang yang cacat atau *defectiv goods* yang dijual oleh produsen atau pelaku usaha³⁸⁾.

c) Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen, yaitu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, maka usaha itu memerlukan perhatian dan keterlibatan banyak pihak, yaitu pemerintah,

³⁷⁾ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, hlm 4.

³⁸⁾ Iman Sjahputra, mengutip dari Curtiz R Reitz, dalam buku *Consumer Product Warranties Under Federal and State Laws Second Edition*. University of Pennsylvania Law School, 1987, hlm 3.

pelaku usaha, dan masyarakat. Penyelenggaraannya harus berdasarkan lima asas perlindungan konsumen, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu;

1. Asas manfaat, yang berarti mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini intinya adanya bahwa perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan pihak yang satu lebih tinggi dari pihak lain, melainkan adanya kesejajaran sesuai dengan apa yang menjadi haknya atau dengan kata lain penyelenggaraan secara proporsional.
2. Asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, sehingga dalam penegakan hukum tidak boleh adanya pandang bulu, tetapi harus melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Asas keseimbangan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan sprituil. Selain itu asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha atau produsen, pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan hukum konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara

menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang perlindungan konsumen harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

d) Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen, secara tegas mencantumkan tujuan perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari segala eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas secara jelas dapat ditangkap bahwa undang-undang perlindungan konsumen mempunyai suatu misi yang besar yaitu untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang adil dan makmur sesuai yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

e) hak dan kewajiban konsumen

Sebagai pemakai barang dan/ atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh

untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu .³⁹⁾

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi .⁴⁰⁾

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah. Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan

³⁹⁾ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm 19.

⁴⁰⁾ *Ibid*, hlm 23.

paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.⁴¹⁾

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.⁴²⁾ Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.⁴³⁾

Selain keempat Hak tersebut, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengannilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

⁴¹⁾ *Ibid*, hlm 27.

⁴²⁾ *Ibid*, hlm 26.

⁴³⁾ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm 25.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur di dalam Pasal 5 UU

Perlindungan Kosumen yang menyatakan, Kewajiban konsumen adalah:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

f) Hak dan kewajiban pelaku usaha

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen memberikan pengertian "pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri amupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada

konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen.

Hak Pelaku Usaha adalah :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yakni :

1. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Perlindungan Konsumen Transportasi Udara

a) Aspek keselamatan penerbangan

Tujuan utama kegiatan penerbangan komersil adalah keselamatan penerbangan. Aspek ini berkaitan erat dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi udara niaga, dalam konteks ini maka semua perusahaan penerbangan wajib untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang dapat mencelakakan penumpangnya, oleh karena itu setiap perusahaan penerbangan komersil dituntut untuk menyediakan armada pesawatnya yang handal dan selalu dalam keadaan laik terbang.

Keselamatan penerbangan berkaitan erat dengan fisik pesawat terbang serta aspek pemeliharaan (*maintenance*) sehingga terpenuhi persyaratan teknik penerbangan, selain itu aspek keselamatan penerbangan juga berkenaan erat dengan faktor sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penerbangan. Keselamatan penerbangan merupakan hasil keseluruhan dari kombinasi berbagai faktor, yaitu faktor pesawat udara, personil, sarana penerbangan, operasi penerbangan dan badan-badan pengatur penerbangan.⁴⁴⁾

b) Aspek Keamanan Penerbangan

Secara fisik aspek keamanan merupakan suatu aspek yang paling terasa oleh konsumen pengguna jasa angkutan udara di samping aspek kecelakaan pesawat udara.⁴⁵⁾ Keamanan penerbangan maksudnya adalah aman dari berbagai gangguan, baik secara teknis maupun gangguan dari

⁴⁴⁾ E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Bandung: Penerbit Alumni, 1984, hlm 169.

⁴⁵⁾ E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan* (Himpunan Makalah 1961-1995), (Bandung: Penerbit Mandar Madju), 2000, hlm 120.

perampokan, perampasan dan serangan teroris. Aspek keamanan ini perusahaan penerbangan wajib menjamin keamanan selama melakukan penerbangan.

c) Aspek Kenyamanan selama penerbangan

Aspek kenyamanan dalam penerbangan, terkandung makna bahwa Perusahaan penerbangan komersil wajib memberikan kenyamanan kepada penumpangnya. Aspek kenyamanan penerbangan berkaitan erat dengan kelengkapan pesawat udara seperti tempat duduk, kelengkapan fasilitas, pengatur suhu udara, fasilitas Bandar udara.

d) Aspek Pelayanan

Bisnis angkutan udara merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa, sehingga pelayanan merupakan salah satu indikator sering dijadikan pilihan para calon konsumen, sehubungan dengan hal tersebut aspek pelayanan dalam transportasi udara berkaitan erat dengan prosedur pembelian tiket pesawat dan prosedur penentuan tempat duduk (boarding pass). Konteks ini perusahaan penerbangan harus mengatur dengan baik masalah penentuan tempat duduk bagi penumpang sehingga tidak terjadi tempat duduk yang *double* yang tentunya sangat merugikan konsumen.

e) Aspek Penentuan Tarif atau Ongkos Penerbangan

Secara sempit tarif merupakan kombinasi dari macam-macam komponen biaya dalam penyelenggaraan pengangkutan udara niaga. Sistem penyelenggaraan transportasi udara niaga terdapat beberapa faktor yang sangat berperan dalam penentuan tarif angkutan, yaitu sistem

angkutan udara, kompetisi dan tarif wajar.⁴⁶⁾ Sistem angkutan udara sistem yang berdasarkan pada kebijakan pokok mengenai angkutan udara, yang kemudian menjabarkan kebijakan tersebut dalam bentuk pengaturan mengenai “*airline system*” di Indonesia, struktur rute-rute penerbangan dan pembinaan industri angkutan udara. Masalah tarif perlu diatur tidak membebankan konsumen.

f) Aspek Perjanjian Angkutan Udara

Salah satu unsur terpenting dalam rangka memberikan perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi udara niaga adalah menyangkut aspek perjanjian pengangkutan. Konteks ini perusahaan penerbangan berkewajiban untuk memberikan tiket penumpang sebagai bukti terjadi perjanjian pengangkutan udara. Dalam praktiknya tiket atau dokumen perjanjian pengangkutan udara telah disiapkan oleh perusahaan dalam bentuk yang telah baku atau biasa dikenal dengan perjanjian standard. Berkenaan dengan telah bakunya dokumen pengangkutan tersebut maka harus adanya jaminan bahwa adanya keseimbangan hak dan kewajiban diantara para pihak, baik pengangkut maupun penumpang.

g) Aspek Pengajuan Klaim

Kegiatan penerbangan sering kali terjadinya risiko kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, sehubungan dengan hal tersebut diperlukan perlindungan konsumen bagi penumpang, yaitu adanya prosedur penyelesaian atau pengajuan klaim yang mudah, cepat dan memuaskan.⁴⁷⁾ Prosedur yang mudah berarti bahwa penumpang atau ahli

⁴⁶⁾ *Ibid*, hlm 195.

⁴⁷⁾ *Ibid*, hlm 201.

warisnya yang sudah jelas haknya, tidak perlu menempuh prosedur yang berbelit dan rumit dalam merealisasikan hak-haknya. Sedangkan prosedur yang murah berarti para penumpang atau ahli waris yang mengalami kecelakaan tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya yang mahal untuk menyelesaikan ganti rugi. Penyelesaian sengketa yang cepat mengandung makna bahwa prosedurnya tidak memakan waktu yang lama, dalam kaitan ini dapat menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sebab biasanya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan memakan waktu yang lama.

h) Aspek perlindungan melalui asuransi

Umumnya perusahaan penerbangan mengasuransikan dirinya terhadap risiko-risiko yang kemungkinan akan timbul dalam penyelenggaraan kegiatan penerbangannya, antara lain mengasuransikan risiko tanggung jawab terhadap penumpang. Di samping asuransi yang ditutup oleh perusahaan penerbangan tersebut, di Indonesia dikenal juga asuransi wajib jasa raharja. Asuransi ini yang membayar adalah penumpang sendiri, sedangkan perusahaan penerbangan hanyalah bertindak sebagai pemungut saja.

C. Ruang Lingkup Tanggung jawab pengangkutan pada umumnya

1. Pengertian Transportasi atau Pengangkutan

Kegiatan sehari-hari kata pengangkutan sering diganti dengan kata "transportasi". Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama, yaitu

sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain; dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.⁴⁸⁾

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- undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi.⁴⁹⁾ Selanjutnya ia menambahkan bahwa pengangkutan memiliki tiga dimensi pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian dan pengangkutan sebagai proses.⁵⁰⁾

Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter,

⁴⁸⁾ Rustian Kamaludin, *Op cit*, hlm 14.

⁴⁹⁾ Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi*, Yogyakarta:Penerbit Genta Press, 2007, hlm 1.

⁵⁰⁾ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Penerbit Citra Aditya Bhakti, 1998, hlm 12.

seperti carter pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, carter kapal untuk pengangkutan barang dagang Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter, seperti carter pesawat udara untuk pengangkutan jemaah haji, carter kapal untuk pengangkutan barang dagangan.

Pengangkutan sebagai suatu proses mengandung makna sebagai serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian dibawa menuju tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.⁵¹⁾ Sedangkan pendapat lain menyatakan pengangkutan niaga adalah rangkaian kegiatan atau peristiwa pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang.⁵²⁾

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁵³⁾ Defenisi ini memiliki kesamaan dengan defenisi sebelumnya, dengan sedikit perbedaan yaitu adanya penekanan pada aspek fungsi dari kegiatan pengangkutan, yaitu memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud untuk meningkatkan daya guna atau nilai.

⁵¹⁾ *Ibid*, hlm 13.

⁵²⁾ Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 134.

⁵³⁾ HMN. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Penerbit Djambatan, 2003, hlm 2.

Selain definisi di atas ada yang menyatakan bahwa Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, dengan adanya perpindahan tersebut maka mutlak diperlukannya untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.⁵⁴⁾

Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri. Menurut Soegijatna Tjakranegara, pengangkutan adalah memindahkan barang atau *commodity of goods* dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.⁵⁵⁾

Secara yuridis definisi atau pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim, dengan memungut biaya pengangkutan.

2. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkut terdapat tiga prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut :⁵⁶⁾

⁵⁴⁾ Sution Usman Adji, Dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta:PT Rineka Cipta, 1991, hlm 1.

⁵⁵⁾ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995, hlm 1.

⁵⁶⁾ K. Martono, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007, hlm 146.

- a) Prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*);
- b) Prinsip tanggungjawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*);
- c) Prinsip tanggungjawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*).

Prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault principle*), Dalam ajaran ini bahwa dalam menentukan tanggung jawab pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat. Dalam hukum positif Indonesia, prinsip ini dapat menggunakan Pasal 1365 KUHPerdara, yang sangat terkenal dengan pasal perbuatan melawan hukum (*onrecht matigedaad*). Menurut konsepsi pasal ini mengharuskan pemenuhan unsur-unsur untuk menjadikan suatu perbuatan melanggar hukum dapat dituntut ganti rugi, yaitu antara lain:

1. adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat;
2. perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya;
3. adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut.

Makna dari “perbuatan melawan hukum,” tidak hanya perbuatan aktif tetapi juga perbuatan pasif, yaitu meliputi tidak berbuat sesuatu dalam hal yang seharusnya menurut hukum orang yang harus berbuat. Penetapan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara ini memberi kebebasan kepada penggugat atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa kerugian itu timbul akibat perbuatan melanggar hukum dari tergugat. Sedangkan aturan khusus mengenai tanggung jawab pengangkut berdasarkan prinsip kesalahan biasanya ditentukan dalam undang-undang yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan.

Prinsip yang kedua, yaitu prinsip tanggungjawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*), menurut prinsip ini tergugat dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan. Jadi dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Dalam Kitab Undang undang Hukum Dagang yang selanjutnya disingkat KUHDagang, prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dapat ditemukan dalam Pasal 468 KUHDagang yang menyatakan” Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu”.

Prinsip yang ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*). Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat

siapa yang bersalah atau suatu prinsip pertanggungjawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan. Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur. Hal ini tidak mungkin diatur karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun tidak berarti para pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan, hal tersebut berdasarkan asas perjanjian yang bersifat kebebasan berkontrak.⁵⁷⁾

3. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability dan Strict Liability*)

Awalnya pemikiran mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan merupakan dasar dari prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perdata, dimana adanya perjanjian sebagai dasar adanya hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang (*privity of contract*) yang secara kumulatif diperlukan sebagai syarat pertanggung jawaban hukum pada bidang perlindungan konsumen pemikiran ini menimbulkan doktrin *Caveat emptor*. bahasanya konsumen harus berhati-hati dalam

⁵⁷⁾ Abdulkadir Muhammad, *Op cit*, hlm 41.

mengonsumsi suatu produk (*let the buyer beware*) seperti yang saya sudah jelaskan dalam bab 1 bagian kerangka pemikiran. karena apabila konsumen mengonsumsi barang ataupun jasa yang cacat dan tidak sesuai dengan keinginan maka akan mengalami kerugian dan konsumen sendiri yang harus membuktikan kesalahannya dalam gugatan terhadap pelaku usaha.

Teori pertanggung jawaban hukum berdasarkan kesalahan tidak memberikan hasil yang maksimal terhadap konsumen, karena konsumen mengalami dua hal kesulitan dalam pengajuan gugatan terhadap pelaku usaha.⁵⁸⁾ kedua kesulitan itu diantaranya:⁵⁹⁾

- a) Keharusan adanya hubungan kontrak;
- b) Argumetasi pelaku usaha bahwa kerugian dari konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui atau tidak dapa diduga, sehingga unsur kesalahan tidak terbukti.

Konsep pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan tidak bertahan lama karna beban pembuktian unsur kesalahan diletakan pada konsumen dinilai tidak adil, sebab konsumen tidak mengetahui *duty of care* yang tidak diketahui dengan pelaku usaha. dengan adanya *duty of care* itu sendiri dalam setiap bidang usaha ini kemudian mempengaruhi lahirnya tanggung jawab mutlak atas terjadinya kegiatan malpraktek yang juga berdasarkan kesalahan.

Menurut doktrin profesional malpraktek baik dalam kegiatan penerbangan, seseorang yang di anggap sebagai profesional akan berkawajiban kepada pihak lain suatu tugas *duty* untuk menjami

⁵⁸⁾ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen :kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*, Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, Hlm 144.

⁵⁹⁾ *ibid*

profesionalitas yang telah mengetahui standar kemampuan tertentu sesuai dengan level profesional dalam lapangan tersebut.⁶⁰⁾ konsep tanggung jawab profesional ini di aplikasikan dengan cara pelatihan yang spesifik dan ijin/lisensi sebagai bukti kepemilikan tingkat skill yang lebih tinggi dibandingkan dengan pihak lain yang non profesional.

Bidang angkutan pada umumnya, penumpang terkendala pada kesulitannya untuk membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan pengangkut. Mengingat secara fisik seorang penumpang yang berada dalam alat angkut (pesawat terbang) tidaklah mudah mengetahui dan tumpangnya, baik keterlambatan terutama pada saat kejadian kecelakaan. Selain itu, status sebagai penumpang sangat berbeda dengan pengangkut yang merupakan operator alat angkut (pesawat terbang). Penumpang sebagai konsumen tidak mengetahui *duty of care* yang seharusnya lebih diketahui dengan baik oleh pengangkut sebagai pelaku usaha.⁶¹⁾ apabila pihak pelaku usaha menggunakan argumentasi bahwa kerugian konsumen atau penumpang diakibatkan oleh suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah maupun di hindari maka pihak penumpang akan kesulitan untuk mematahkan argumentasi pengangkut tersebut.

Adapun esensi *contractual liability* yang melekat pada pihak pengangkut adalah mengangkut penumpang sampai dengan tempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, aman dan serta tepat waktu seperti apa yang sudah dimuat dalam tiket penumpang. apabila hal itu tidak terpenuhi maka pengangkut dapat dikategorikan melanggar

⁶⁰⁾ Edwon Makarim, *Tanggung Jawab hukun penyelenggara sistem elektronik*, Rajawali press, jakarta, 2010, hlm 248.

⁶¹⁾ Inosentius Samsul, *Loc cit*, hlm 55.

kewajiban yang terkandung dalam *contractual liability*.⁶²⁾ *Duty of care* yang melekat pada pengangkut telah dilanggar dan telah terjadi *breach of duty* atau *breach of contract* yang dilakukan pengangkut.⁶³⁾

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas maka dalam mewujudkan dan mengamankan *contractual rights* yang dimiliki penumpang tersebut, setidaknya perlu dipertimbangkan untuk memberlakukan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan atau *no fault liability principle* baik dalam konteks *absolute liability* ataupun *strict liability*. Menurut prinsip ini terjadinya kerugian penumpang dianggap sebagai kelalaian pihak pengangkut, sehingga unsur kesalahan tidak perlu lagi dibuktikan di Pengadilan. Penumpang hanya perlu membuktikan adanya *product defect* atau kecelakaan angkutan tersebut, adanya faktor kerugian pada dirinya, dan hubungan diantara keduanya. Penerapan *no fault liability principle* baik dalam konteks *absolute liability* ataupun *strict liability* dapat dilakukan berdasarkan pertimbangan dan adanya alasan yang tepat, berdasarkan

⁶²⁾ Jerry J. Philips, *Products Liability in a Nutshell*, West Publishing Co., St Paul Minnesota, 1993, hlm 4.

⁶³⁾ Graham Stevenson *et al*, *Commercial & Consumer Law*, Blackstone Press Limited, London, 1987, hlm 128. Prinsip *duty of care* ini harus dipenuhi juga dalam perjanjian jasa, dimana kelalaian dalam pemberian jasa dapat dikategorikan sebagai *negligence* yang menimbulkan *product (service) Liability*. Implementasi prinsip ini pada *defective service* terlihat dalam kasus *Headley Byrne & Co Ltd v. Heller & Patners Ltd*. [1963] 2 All ER, 575, [1964] AC 465. Dalam kasus ini, Pengugat mengajukan gugatan karena tergugat sebagai lembaga keuangan dianggap lalai dalam melaksanakan tugasnya memberi nasihat investasi sehingga penggugat mengalami kerugian. Walaupun *House of Lords* menolak gugatan karena adanya klausula penyangkalan tanggung jawab (*disclaimer*) dalam perjanjian dan ketiadaan *duty of care*, namun mereka menyatakan bahwa dalam situasi yang tepat maka *duty of care* untuk memberi nasihat keuangan dapat muncul, sehingga pelanggaran *duty of care* ini dapat dikategorikan sebagai *negligence*.

penilaian yang tidak sepihak serta meminimalisir timbulnya ketidakadilan dalam penerepannya.⁶⁴⁾

D.PENUMPANG

Semua undang-undang pengangkutan dipakai istilah penumpang untuk pengangkutan orang tetapi rumusan mengenai penumpang secara umum tidak diatur. UU Penerbangan juga tidak dijumpai rumusan pasal mengenai pengguna jasa.

Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status yaitu sebagai subyek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai obyek karena dia adalah muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, penumpang harus mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian.⁶⁵⁾

⁶⁴⁾ David Oughton *et al*, *Textbook on Consumer Law*, Hailsham and Scaynes Hill Sussex, hlm 135. Salah satu yurisprudensi yang fenomenal yang menyebabkan tidak berlakunya asas *privity of contract* adalah kasus *Donoghue (or McAlister) v Stevenson*, [1932] All ER Rep 1; [1932] AC 562 ; *House of Lords*. Dalam kasus ini, Donoghue menemukan siput dalam minuman yang dituangkan dari botol minuman yang di produksi oleh Stevenson. Hal ini menyebabkan Donoghue mengalami *Shock* dan harus dirawat karena menderita *gastro-entritis*, walaupun antara Donoghue dan Stevenson tidak ada hubungan kontraktual, namun Stevenson harus tetap bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Donoghue berdasarkan asas *strict liability*. Hal ini berarti bahwa unsur kesalahan Stevenson harus tetap bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Donoghue karena prinsip kehati-hatian atau *duty of care* harus dilakukan olehnya sebagai produsen. Hukum Inggris membatasi keberlakuan asas *strict liability* pada kerugian kematian atau cedera atau sakit jasmani serta kerugian properti milik konsumen diatas 275 pondsterling.

⁶⁵⁾ Abdulkadir Muhammad, *Op cit*, hlm 50-51.

Suherman menyatakan bahwa definisi penumpang adalah seorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara.⁶⁶⁾

Melaksanakan kegiatan pengangkutan penumpang, perusahaan penerbangan mengadakan perjanjian lebih dahulu kepada penumpang, yaitu dalam bentuk tiket. Penumpang yang akan menggunakan jasa angkutan udara wajib memiliki tiket. Apabila penumpang telah memiliki tiket untuk sebuah perjalanan, maka kedua pihak telah terikat pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuat dan pelaksanaan penerbangan dapat dilakukan.

Pasal 5 ayat 1 Ordonansi Pengangkutan Udara (Stb.1939-100) menyebutkan bahwa pengangkut udara wajib memberikan kepada para penumpang karcis bepergian yang harus memuat :

- a. tempat dan tanggal pemberian;
- b. tempat-tempat bertolak dan yang dituju;
- c. pendaratan antara yang mungkin diadakan, dengan ketentuan bahwa pengangkut udara dapat mengadakan perubahan bila dipandang perlu, berdasarkan haknya untuk berbuat demikian;
- d. nama dan alamat pengangkut udara atau para pengangkut udara;
- e. pemberitahuan tentang berlakunya ketentuan yang dibuat atas dasar peraturan ini atau perjanjian Warsawa tentang pertanggung jawaban.

Praktik perjanjian pengangkutan udara, nama penumpang justru harus dicantumkan dalam tiket penumpang. Pencantuman nama

⁶⁶⁾ Suherman, Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia. Bandung: Eresco, 1962, hlm 311.

penumpang perlu ditulis karena penumpang tersebut adalah pihak dalam perjanjian dan untuk kepastian dalam angkutan udara.⁶⁷⁾

Berdasarkan rumusan pihak dalam perjanjian tadi, jelaslah bahwa kriteria penumpang menurut undang-undang adalah :⁶⁸⁾

- a. orang yang berstatus pihak dalam perjanjian;
- b. membayar biaya angkutan;
- c. pemegang dokumen angkutan.

Pasal 5 ayat 2 Ordonansi Pengangkutan Udara (Stb.1939-100) dinyatakan tentang status dari tiket penumpang dalam perjanjian antara pengangkut dengan penumpang, yaitu tidak adanya tiket penumpang, kesalahan didalamnya atau hilangnya tiket tersebut tidak mempengaruhi adanya atau berlakunya perjanjian pengangkutan udara, yang akan tetap tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam Ordonansi ini.

E.PESAWAT

1. Aspek pengadaan dan kelayakan Pesawat

Menurut Pasal 1 angka 3 UU Penerbangan menyebutkan bahwa Pesawat Terbang adalah setiap mesin atau alat yang dapat diterbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.

Untuk pengoperasian pesawat terbang komersial, setiap maskapai penerbangan harus terlebih dahulu memiliki AOC atau *Aircraft Operating Certificate* atau dalam bahasa Indonesia adalah perawatan pesawat

⁶⁷⁾ Abdulkadir Muhammad, *Op cit*, hlm 103.

⁶⁸⁾ *Ibid*

terbang yang lazim disebut juga *Maintenance, Repair and Overhaul Station* atau *MRO* yang wajib memiliki serifikat *AMO* atau *Approved Maintenance Organization* yang di terbitkan oleh Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan.

Kementerian Perhubungan bertanggung jawab dalam penerbitan *Licence* bagi personel seperti pilot dan mekanik, juga penerbitan ototirisasi bagi *dispatcher* (mekanik atau pilot yang berhak mengijinkan pesawat untuk terbang) dan penerbitan *Certificate of Airworthiness* atau sertifikat kelayakan terbang bagi pesawat terbang yang akan beroperasi.

Untuk hal aspek kelayakan pesawat terbang dan peremajaan pesawat kebanyakan maskapai penerbangan pertanyaan kapan pesawat terbang sudah cukup dianggap tua adalah cukup sederhana, yaitu bila umur (*useful life*) keekonomian pesawat tersebut sudah berakhir. Namun, sebuah pesawat terbang yang sudah dianggap tua oleh suatu negara, misalnya mungkin masih dianggap cukup muda dan boleh untuk beroperasi oleh Negara lain.

Umur pesawat terbang tidak hanya ditentukan dari beberapa tahun sejak awal terbang, tetapi juga beberapa banyak *flight cycle* (*take off/landing*) atau lepas landas dan mendarat yang pernah dilakukan.

Menurut Kementerian Perhubungan untuk memperketat pengawasan terhadap pesawat-pesawat yang akan dioperasikan di wilayah Republik Indonesia, Pesawat yang didaftarkan dan dioperasikan untuk pertama kalinya di wilayah Republik Indonesia, maksimal berusia

10 tahun untuk pesawat udara kategori transportasi dan kategori normal atau komuter angkutan udara penumpang, dan 15 tahun untuk pesawat udara khusus kargo (*freighter*).

Pesawat udara yang tidak memenuhi persyaratan (pertama kali didaftarkan lebih dari 10 tahun) maka tidak dapat didaftarkan dan dioperasikan di wilayah Republik Indonesia.

Hal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 160 Tahun 2015 tentang Peremajaan Armada Pesawat udara Angkutan Udara Niaga yang ditandatangani Menteri Perhubungan Ignasius Jonan tanggal 16 Oktober 2015.

Sementara itu, pesawat udara kategori transportasi atau normal atau komuter untuk angkutan udara penumpang atau angkutan usaha khusus kargo (*freighter*) yang beroperasi di wilayah Republik Indonesia, maksimal berusia 30 tahun. Bilamana batas usia pesawat tersebut melebihi, maka tidak dapat dioperasikan di wilayah Indonesia.

Badan Usaha Angkutan Udara Niaga diwajibkan untuk menyesuaikan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 160 Tahun 2015 tentang Peremajaan Armada Pesawat udara Angkutan Udara Niaga paling lambat 15 Oktober 2018 atau 36 bulan sejak pengundangan peraturan ini.

Bagi yang tidak memenuhi persyaratan akan diberikan sanksi berupa, pesawatnya tidak boleh beroperasi di Indonesia, atau masa berlaku sertifikat registrasi pesawat udara tidak dapat diperpanjang

dan/atau dikeluarkan dari daftar *Air Operator Certificate* atau *AOC*. Peremajaan pesawat udara dilakukan untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pada angkutan udara serta menjaga kelestarian lingkungan hidup.⁶⁹⁾

F. Hubungan Hukum dan Dokumen Pengangkutan Udara Niaga

1. Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Penumpang Pengangkut

Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian. Pengangkutan merupakan bentuk perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pihak yang diangkut (penumpang dan/atau pengirim) dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak penumpang dan/atau pengirim mengikatkan dirinya pula untuk membayar sejumlah uang atau ongkos pengangkutan.⁷⁰⁾

Menurut Pasal 1313 KUHPerdara, yang dimaksud dengan persetujuan adalah "Suatu perbuatan dimana satu orang/lebih mengikatkan diri terhadap satu orang/lebih (dalam pasal ini terlihat bahwa terdapat perjanjian yang sepihak, sedangkan kenyataannya, perjanjian seseorang/lebih mengikatkan diri untuk melakukan prestasi/kontra prestasi), jadi perjanjian tersebut berisi tentang perikatan. "Perikatan"

⁶⁹⁾ <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2715> di akses pada tanggal 20 mei 2016 pukul 18:20 wib.

⁷⁰⁾ H.M.N. Purwosutjipto, *Op cit*, hlm 2.

merupakan suatu hubungan hukum dimana satu pihak timbul kewajiban dan dipihak lain timbul hak.”

Dunia bisnis perikatan timbul karena perjanjian tetapi disamping itu perikatan timbul oleh karena Undang-undang. Sedangkan mengenai syarat-syarat umum sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, menurut ketentuan pasal tersebut perjanjian sah apabila :

- 1) Adanya kata sepakat antara para pihak yang akan mengadakan perjanjian (kedua pihak harus setia-sekata)
- 2) Cakap untuk membuat perjanjian
- 3) Mengenai hal tertentu
- 4) Adanya sebab yang halal

Hukum perjanjian menganut “asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUHPerduta, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, hal ini mengandung makna bahwa setiap orang boleh membuat perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, disamping menganut “asas kebebasan berkontrak” juga menganut “asas konsensualisme/konsensualitas.” sebagai mana dinyatakan pada Pasal 1320 KUH Perdata. Artinya : perjanjian itu sudah dianggap lahir sejak terjadinya kata sepakat.

Perjanjian pengangkutan terjadi setelah sebelumnya didahului oleh serangkaian perbuatan penawaran dan penerimaan yang dilakukan oleh pengangkut dan penumpang/pengirim secara timbal balik. Dan, dalam hal Perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut udara dan pihak penumpang atau pihak pengirim udara,

dengan imbalan bayaran atau suatu prestasi lain. Dalam arti luas suatu perjanjian angkutan udara dapat merupakan sebagian dari suatu perjanjian pemberian jasa dengan pesawat udara.⁷¹⁾ Menurut G Kartasapoetra, perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara pengangkut dengan pihak penumpang atau pihak pengirim barang untuk mengangkut penumpang atau barang dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau prestasi lain.⁷²⁾

Berdasarkan rumusan perjanjian pengangkutan udara di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam suatu perjanjian pengangkutan udara harus terdapat beberapa unsur diantaranya adanya para pihak atau subjek hukum, adanya alat atau sarana pengangkut, adanya prestasi yang harus dilaksanakan oleh pengangkut, kemudian adanya kewajiban membayar ongkos atau biaya pengangkutan.

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan diantaranya:

1. Pihak Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Ada beberapa ciri penumpang :⁷³⁾

- a) orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- b) membayar biaya angkutan;
- c) pemegang dokumen angkutan.

⁷¹⁾ Lestari Ningrum, *Op cit*, hlm 16.

⁷²⁾ G Kartasapoetra, *Op cit*, hlm 14.

⁷³⁾ Abdulkadir Muhamad, *Op cit*, hlm 51.

Penumpang Angkutan Udara

E. Suherman menyatakan bahwa dalam penerbangan teratur (*schedule*) defenisi penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran . Di dalam draft convention September 1964 pernah dirumuskan tentang defenisi penumpang di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari. Dengan defenisi tersebut, maka jelaslah semua yang termasuk awak pesawat sebagai pegawai pengangkut tidak tergolong sebagai penumpang, sedangkan pegawai darat pengangkut yang turut serta atau diangkut dengan pesawat udara baik untuk keperluan dinas pada perusahaan penerbangannya maupun untuk kepentingan pribadi dianggap sebagai penumpang biasa .

2. Pihak Pengangkut

Pengangkut pada umumnya adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad pengangkut memiliki dua arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.⁷⁴⁾ Pengangkutan pada arti yang pertama masuk dalam subjek pengangkutan sedangkan pada arti

⁷⁴⁾ *Ibid*, hlm 47.

pengangkut yang kedua masuk dalam kategori objek pengangkutan. Pengangkut memiliki arti yang luas yaitu tidak hanya terbatas atau dipertanggungjawabkan kepada crew saja, melainkan juga perusahaan-perusahaan yang melaksanakan angkutan penumpang atau barang.

Pengangkut mengikatkan diri untuk mengangkut muatan yang diserahkan kepadanya, selanjutnya menyerahkan kepada orang yang ditunjuk sebagai penerima dan menjaga keselamatan barang muatan tersebut. Pengangkut dalam melaksanakan kewajibannya yaitu mengadakan perpindahan tempat, harus memenuhi beberapa ketentuan yang tidak dapat ditinggalkan antara lain, yaitu sebagai berikut:

- 1) menyelenggarakan pengangkutan dengan aman, selamat dan utuh;
- 2) pengangkutan diselenggarakan dengan cepat, tepat pada waktunya;
- 3) diselenggarakan dengan tidak ada perubahan bentuk.

Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Pengangkut dapat berstatus Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Badan Usaha Milik Swasta, Badan Usaha Koperasi, atau Perseorangan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan niaga. Ada beberapa ciri dan karakteristik pengangkut yaitu sebagai berikut:

- a) perusahaan penyelenggara angkutan;
- b) menggunakan alat angkut mekanik;
- c) penerbit dokumen angkutan.

Pengangkut udara

Konvensi Guandalajara 1961, pengangkut udara dinamai *contracting carier* dan *actual carier* adalah "a person who as principal makes an agreeman for carriage governed by the Warsaw Convention with passengger on consignor or with a person on behalf of the passengger or consignor".⁷⁵⁾ Contracting Carrier adalah pengangkut yang mengadakan perjanjian angkutan dengan penumpang atau pengirim barang, sedangkan actual carrier adalah pengangkut yang atas dasar kuasa dari pengangkut pertama melaksanakan perjanjian angkutan udara tersebut.

Sedangkan E. Suherman mendefenisikan pengangkut udara yaitu setiap pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan pihak penumpang atau pengirim atau penerima barang, perjanjian mana dapat dibuktikan dengan dokumen angkutan yang diberikan pada penumpang/pengirim barang.⁷⁶⁾ Dalam penyelenggaraan kegiatan angkutan udara niaga atau komersial, pengangkut adalah perusahaan-perusahaan penerbangan atau biasa disebut juga dengan maskapai penerbangan, ada juga menyebutnya operator penerbangan.

2.Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Pengangkutan Udara Niaga

Dalam perjanjian pengangkutan terdapat hak dan kewajiban para pihak yang harus dilaksanakan dengan baik. Hak dan kewajibana timbul karena adanya hubungan hukum diantara para pihak. Berikut dipaparkan hak dan kewajiban pengangkut dan penumpang pada transportasi udara.

a. Hak dan kewajiban Pengangkut

⁷⁵⁾ Muazzin, *Tanggung Jawab Pangangkut Udara Terhadap Kerugian Penumpang dan Pihak Ketiga di Permukaan Bumi*, (Banda Aceh : Jurnal Kanun No. 29 Edisi Agustus), 2001, hlm 403.

⁷⁶⁾ E. Suherman, *Op cit*, hlm 79.

Secara umum hak pengangkut adalah menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang atau pengirim barang atas jasa angkutan yang telah diberikan. Akan tetapi di dalam Ordonansi Pengangkutan Udara 1(Stb.1939-100) ditentukan hak pengangkut, yaitu sebagai berikut:

- a) Pada Pasal 7 ayat (1), Setiap pengangkut barang berhak untuk meminta kepada pengirim untuk membuat dan memberikan surat yang dinamakan "surat muatan udara". Setiap pengirim berhak untuk meminta kepada pengangkut agar menerima surat tersebut.
- b) Pasal 9, Bila ada beberapa barang, pengangkut berhak meminta kepada pengirim untuk membuat beberapa surat muatan udara.
- c) Pasal 17 ayat (1), Bila penerima tidak datang, bila ia menolak untuk menerima barang- barang atau untuk membayar apa yang harus dibayarnya, atau bila barang-barang tersebut disita, pengangkut wajib menyimpan barang-barang itu di tempat yang cocok atas beban dan kerugian yang berhak. Dan pada ayat (2) Pengangkut wajib memberitahukan kepada pengirim, dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon, atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebab- sebabnya.

Disamping hak-hak yang diatur dalam Ordonansi Pengangkutan Udara (Stb.1939-100) tersebut di atas, masih ada hak-hak yang lain dari pengangkut seperti hak untuk menolak pelaksanaan atau mengangkut penumpang yang tidak jelas identitasnya. Hal tersebut dapat ditemukan di dalam tiket pesawat yang menyatakan bahwa hak pengangkut untuk menyerahkan penyelenggaraan atau pelaksanaan perjanjian angkutan kepada perusahaan penerbangan lain, serta mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui.

b. Kewajiban Pengangkut

Secara umum kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang beserta bagasinya dan menjaganya dengan sebaik-baiknya hingga sampai di tempat tujuan. Akan tetapi di dalam Ordonasi Pengangkut Udara (Stb.1939-100) ditegaskan kewajiban pengangkut pada transportasi udara, yaitu sebagai berikut:

- a) Pasal 8 ayat (3), Pengangkut harus menandatangani surat muatan udara segera setelah barang-barang diterimanya.
- b) Pasal 16 ayat(2), Bila barang sudah tiba di pelabuhan udara tujuan, pengangkut berkewajiban untuk memberitahu kepada penerima barang, kecuali bila ada Perjanjian sebaliknya.
- c) Pasal 17 ayat (1), Bila penerima tidak datang, bila ia menolak untuk menerima barang- barang atau untuk membayar apa yang harus dibayarnya, atau bila barang-barang tersebut disita, pengangkut wajib menyimpan barang-barang itu di tempat yang cocok atas beban dan kerugian yang berhak.
- d) Pasal 17 ayat (2), Pengangkut wajib memberitahukan kepada pengirim, dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon, atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebab-sebabnya.

Menurut Lestari Ningrum ada beberapa kewajiban pokok pengangkut udara, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengangkut penumpang dan/atau barang serta menerbitkan dokumen angkutan sebagai imbalan haknya memperoleh pembayaran biaya angkutan;
- 2) Mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan pesawat udara niaga;
- 3) Dapat menjual kiriman yang telah disimpan (bukan karena sitaan) yang karena sifat dari barang tersebut mudah busuk, yang lebih dari 12 (dua belas) jam setelah pemberitahuan tidak diambil oleh penerima kiriman barang;
- 4) Bertanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.⁷⁷⁾

⁷⁷⁾ Lestari Ningrum, *Op cit*, hlm 151.

2.Hak dan Kewajiban Penumpang Pada Angkutan Udara

2.1. Hak Penumpang

Seorang penumpang dalam perjanjian angkutan udara tentunya mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara yang telah ditunjuk atau dimaksudkan dalam perjanjian angkutan udara yang bersangkutan.⁷⁸⁾ Di samping itu juga penumpang atau ahli warisnya berhak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat adanya kecelakaan penerbangan atas pesawat udara yang bersangkutan. Selain itu hak-hak penumpang lainnya adalah menerima dokumen yang menyatakannya sebagai penumpang, mendapatkan pelayanan yang baik, memperoleh keamanan dan keselamatan selama dalam proses pengangkutan dan lain-lain.

2.2.Kewajiban Penumpang

Sebagai salah satu pihak dalam perjanjian angkutan udara maka penumpang memiliki kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- a) Membayar uang angkutan, kecuali ditentukan sebaliknya
- b) Mengindahkan petunjuk-petunjuk dari pengangkut udara atau dari pegawai-pegawainya yang berwenang untuk itu
- c) Menunjukkan tiketnya kepada pegawai-pegawai pengangkut udara setiap saat apabila diminta
- d) Tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkut udara mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan udara yang disetujuinya
- e) Memberitahukan kepada pengangkut udara tentang barang-barang berbahaya atau barang-barang terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atau sebagai bagasi tangan, termasuk pula barang-barang terlarang yang ada pada dirinya.

⁷⁸⁾ Hartono Hadisuprpto Dkk, *Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*, Yogyakarta: UII Press, 1987, hlm 26.

Apabila penumpang tidak melaksanakan kewajibannya itu, maka sebagai konsekuensinya pengangkut udara berhak untuk membatalkan perjanjian angkutan udara itu. Disamping itu juga apabila penumpang yang melalikan kewajibannya itu kemudian menimbulkan kerugian sebagai akibat perbuatannya itu, maka ia sebagai penumpang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

3. Penyelesaian sengketa dalam perjanjian pengangkutan

Sengketa merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan lagi jika manusia berselisih paham dengan manusia lain dalam lingkungannya. Tetapi setiap manusia memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam penyelesaian sengketa atau konflik yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa dapat saja dilakukan oleh kedua belah pihak secara kooperatif, dibantu oleh orang lain atau pihak ketiga yang bersifat netral atau dengan cara lainnya. Pada intinya penyelesaian konflik antara pihak-pihak yang bersengketa terdapat dua cara yaitu litigasi dan non litigasi. Litigasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, sedangkan non litigasi melalui jalur di luar pengadilan seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Seiring dengan berkembangnya pengetahuan dan peradaban manusia, berkembang pula permasalahan yang dihadapinya. Sengketa yang timbul antara manusia yang satu dengan manusia yang lain merupakan fenomena sosial, karena jika manusia hidup sendiri, misalnya di hutan, maka manusia tersebut setidaknya bisa terhindar dari timbulnya

sengketa. Kompleksitas kegiatan dan tingginya persaingan merupakan salah satu pemicu timbulnya perselisihan, yang apabila tidak secepatnya ditangani dan dicarikan jalan keluarnya bisa menimbulkan kondisi *chaos*.

Dewasa ini cara-cara penyelesaian perselisihan mengalami pergeseran dari proses litigasi ke non litigasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal tersebut terjadi karena tingkat kepercayaan masyarakat kepada dunia peradilan yang mulai merosot yang disebabkan oleh : prosedur yang relatif lama dan berbelit-belit, tidak efektif dan efisiennya lembaga peradilan khususnya dalam menangani permasalahan khususnya berkaitan dengan kegiatan bisnis, hakim tidak bersikap independen, hakim dinilai tidak mempunyai keahlian khusus dibidang-bidang tertentu khususnya berkaitan dengan dunia bisnis, dan berbagai macam alasan lainnya yang menyebabkan dunia peradilan menjadi momok bagi kaum pebisnis. Bukan berarti pula bila jalur litigasi sama sekali tidak memiliki segi positifnya. Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan

pendekatan “konsensus” dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian sengketa ke arah *win-win solution*. Keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme tersebut adalah keadilan komutatif.⁷⁹⁾ Keadilan tersebut menjadi pilihan bagi pihak yang bersengketa untuk dapat mengadopsi berbagai kepentingan dan keinginan secara lebih efektif.

Setiap sengketa dalam hubungan hukum pada umumnya diselesaikan setidaknya-tidaknya melalui dua cara penyelesaian, yaitu :⁸⁰⁾

- a) penyelesaian secara damai,
- b) penyelesaian melalui lembaga atau institusi yang berwenang.

Kedua model penyelesaian sengketa di atas memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Penyelesaian sengketa secara damai, membutuhkan kemauan dan kemampuan berunding untuk mencapai penyelesaian sengketa secara damai. Dalam hal ini, diperlukan waktu dan tenaga yang lebih banyak disamping kesabaran. Faktor-faktor internal dalam penyelesaian dengan menggunakan model ini perlu mendapat perhatian seperti kepribadian atau gengsi atau kehormatan. Sedangkan penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang membutuhkan pengetahuan tentang tata cara dan/atau aturan yang berlaku bagi penyelesaian sengketa tersebut yaitu berupa aturan-aturan hukum yang bersifat prosedural.

⁷⁹⁾ Adi Sulistiyono, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25 No.1, tahun 2006, hlm 72.

⁸⁰⁾ AZ.Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Daya Widya, 1999, hlm 232.