

Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Ni Made Trisna Dewi

Universitas Dwijendra, Denpasar-Bali, Indonesia
madetrisnadewishmh@gmail.com

Published: 25/07/2021

How To Cite:

Dewi, N, M, T. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *KERTHA WICAKSANA: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*. 15 (2). Pp 122 - 129. <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>

Abstrak

Jasa transportasi udara saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut ditandai dengan banyaknya bermunculan berbagai penyedia jasa transportasi udara di pasar Indonesia. Banyak hak-hak penumpang yang tidak diperhatikan atau dipenuhi sebagaimana mestinya oleh pihak maskapai terutama jika terjadi hal-hal yang tak diinginkan salah satunya kasus keterlambatan jadwal penerbangan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi penumpang pesawat udara jika terjadi keterlambatan jadwal penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, 2) Apakah upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang pesawat udara jika telah dirugikan akibat terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan Perundang-Undangan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pihak maskapai bertanggung jawab atas keterlambatan jadwal penerbangan yang menyebabkan kerugian pada penumpang, disini pihak maskapai menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (presumption of liability). Namun disatu sisi terdapat syarat dimana apabila keterlambatan tersebut dikarenakan faktor cuaca dan teknis operasional maka maskapai tidak diwajibkan memberikan ganti rugi kepada penumpang sesuai dengan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. Proses terjadinya kegiatan ganti rugi antara konsumen dan maskapai dapat dilakukan ketika konsumen melayangkan somasi ke pihak maskapai, namun apabila tidak diindahkan konsumen dapat menempuh jalur pengadilan atau jalur diluar pengadilan sesuai undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata Kunci : Jasa transportasi udara; keterlambatan jadwal penerbangan; penumpang

Abstract

Air transportation services are currently experiencing very rapid development, this is indicated by the emergence of many various air transportation service providers in the Indonesian market. Many passenger rights are not properly cared for or fulfilled by the airline, especially if things happen that are not desired, one of which is the case of flight schedule delays. The formulations of the problems in this study are: 1) What is the legal protection for airplane passengers if there is a delay in flight schedules according to Law No.1 of 2009, 2) What are the efforts that aircraft passengers can make if they have been harmed due to flight schedule delays. This type of research is normative legal research. This study uses the Legislative Approach. The conclusion of this research is that the airline is responsible for delays in flight schedules that cause losses to passengers, here the airline applies the concept of presumption of liability. However, on the one hand, there is a condition where if the delay is due to weather and technical operational factors, the airline is not required to provide compensation to passengers in accordance with Article 146 of Law Number 1 of 2009. The process of compensation activities between consumers and airlines can be carried out when the consumers fly. a summons to the airline, but if it is ignored, the consumer can take court or outside the court route according to law number 8 of 1999 concerning consumer protection.

Keywords: Air transportation services; flight schedule delays; passengers

I. PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan transportasi yang relatif lebih diminati dibandingkan dengan transportasi darat maupun transportasi laut sehingga disebut sebagai *the most regulated transportation*. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya maskapai penerbangan yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Transportasi udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang (Wiradipradja, 1989).

Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang handal, serta memerlukan jaminan keamanan dan keselamatan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis. Di Indonesia, perkembangan jumlah perusahaan maskapai penerbangan dalam memenuhi mobilitas masyarakat, setelah banyak maskapai penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antar maskapai penerbangan dalam memberikan penawaran terbaik kepada konsumennya.

Tujuan diselenggarakannya penerbangan berdasarkan Pasal 2 Undang-undang Nomor 1 (b) Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah untuk memperlancar arus perpindahan orang dan atau barang melalui udara dengan mengutamakan keselamatan, kenyamanan dan melindungi angkutan udara tersebut dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional. Adanya sistem pengangkutan udara memberikan dampak yang positif bagi masyarakat diantaranya adalah efisiensi waktu dan tenaga, namun transportasi udara juga memiliki beberapa kekurangan seperti yang diungkapkan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) bahwa masyarakat mengeluhkan tentang keterlambatan jadwal penerbangan sementara waktu. Beberapa kasus keterlambatan penerbangan terjadi karena berbagai alasan.

Menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang berisi "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan

penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut oleh faktor cuaca dan teknis operasional" dan Pasal 147 ayat 1 dan 2 yang berisi langkah tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pihak pengangkut.

Adapun didalam pengangkutan udara, antara pengangkut dan konsumen jasa penerbangan mengikatkan diri kedalam perjanjian pengangkutan yang berbentuk tiket pesawat. Jadi, ketika penumpang telah membeli tiket pesawat yang digunakan untuk menggunakan jasa penerbangan, maka saat itu penumpang telah mengikatkan diri terhadap ketentuan-ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapat perlindungan dalam pemanfaatan jasa penerbangan. Febrina Rizka Lilya Wati David mengatakan bahwa Perlindungan hukum konsumen bagi penumpang sebagai pengguna jasa maskapai penerbangan merupakan perihal yang patut menjadi pokok bahasan penting bagi undang-undang yang mengatur tentang badan usaha angkutan udara karena kewajiban mengganti kerugian atas keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan ditanggung oleh pihak badan usaha angkutan udara, karena hal tersebut merugikan penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan (Febrina Rizka Lilya Wati David, 2020).

Tiket pesawat merupakan dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dengan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Menurut Rando Pohajow ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan sehubungan dengan pencegahan dan perlindungan konsumen bahkan semua pihak yang terlibat dalam transportasi udara, yaitu aspek keselamatan penerbangan, aspek keamanan penerbangan, aspek kenyamanan selama penerbangan, aspek pelayanan, aspek penentuan tarif atau ongkos penerbangan, aspek perjanjian angkutan udara, aspek pengajuan klaim dan aspek perlindungan melalui asuransi (Pohajow, 2016).

Hubungan maskapai dengan penumpang sudah memiliki perjanjian yang tertulis dalam tiket pesawat. Tiket pesawat menjadi bukti perjanjian antara pihak maskapai dengan penumpang tentang hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Kewajiban penumpang adalah membayar

tiket pesawat sesuai harga yang telah ditentukan, sementara kewajiban maskapai adalah memberangkatkan penumpang yang telah membeli tiket dan bertanggung jawab atas beberapa masalah seperti keterlambatan jadwal penerbangan sebagaimana yang tertulis dalam Pasal 2 huruf E Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyatakan:

“Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutan udara.”

Kasus keterlambatan penerbangan jika dihubungkan dengan hukum pengangkutan maka pihak maskapai tidak melakukan kewajibannya dengan baik dan benar sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen atau penumpang tersebut. Konsumen yang dirugikan dalam kasus ini berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari pihak maskapai. Dalam kenyataannya di lapangan, perjanjian antara penumpang dan maskapai tidak berjalan baik. Penumpang masih kesulitan dalam mendapatkan hak-haknya seperti pada kasus-kasus diatas karena ketidakpastian dari pihak maskapai. Kejadian dilapangan memperlihatkan bagaimana lemahnya hubungan antara pihak maskapai dan penumpang. Pihak maskapai dan penumpang sebaiknya memiliki perlindungan hukum yang jelas sehingga kedua belah pihak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik serta mendapatkan hak jelas dan pasti.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan tersebut diatas maka untuk lebih mengarahkan dalam penyusunan penelitian ini, permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut; 1) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi penumpang pesawat udara jika terjadi keterlambatan jadwal penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan? 2) Apakah upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang pesawat udara jika telah dirugikan akibat terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan?

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif. Penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan merupakan penelitian yang berfokus pada norma (law in the book) dan memerlukan data sekunder atau badan hukum yang dijadikan sebagai data utama (Soekanto & Madmuji, 2009).

Peneliti menggunakan jenis pendekatan Perundang-Undangan yang menurut Peter Mahmud Marzuki, Pendekatan Perundang-undangan (statue approach) ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan Perundang-Undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas. Pendekatan Perundang-Undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi.

Bahan-bahan hukum Primer yang digunakan adalah: a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan, d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, e) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli, f) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 Tentang Angkutan Udara, g) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, h) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management). Data Sekunder dalam penelitian ini didapat melalui studi pustaka yang akan dianalisis dengan metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah cara menganalisa data yang ada untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh dan jelas tentang perlindungan hukum penumpang maskapai jika terjadi keterlambatan penerbangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Udara Niaga Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan

Sebagai badan usaha atau badan hukum, maskapai penerbangan dapat dimintai pertanggung jawaban apabila melakukan kesalahan. Ada beberapa jenis tanggung jawab dalam arti (responsibility) atau juga disebut tanggung jawab moral dan tanggung jawab dalam arti (liability) atau juga disebut tanggung jawab secara yuridis. Menurut Djokosantoso Moeljono mengatakan bahwa Responsibility (the state of fact being responsibility) yang memiliki arti “the state of being answerable foran obligation, and includes judgment, skill, ability, and capacity” Hal yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan (Azheri, 2010).

Pokok dalam suatu sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara adalah kepentingan konsumen karena konsumenlah yang menjadi inti dari seluruh kegiatan angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasana angkutan udara yang begitu besar. Pentingnya peran konsumen pasti akan lebih dirasakan oleh penyedia jasa angkutan udara jika telah mempunyai saingan dalam industry angkutan udara dimana bagi para konsumen tersedia pilihan antara beberapa perusahaan penyedia jasa angkutan udara yang sama baiknya, baik dari segi peralatan maupun pelayanan.

Suatu sistem perlindungan hukum bagi penumpang maskapai penerbangan adalah terdiri dari peraturan Perundang-Undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek, baik yang langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari penumpang pesawat udara tersebut. Dari sistem perlindungan hukum tersebut dapat dilihat unsur-unsur perlindungan konsumen.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan sebagai, “Terjadinya perbedaan waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”. Jenis-jenis keterlambatan jadwal penerbangan kemudian diperjelas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Selain adanya pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menentukan tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Pengaturan tentang penyelesaian sengketa dapat ditafsirkan sebagai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang. Adanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga pelaku usaha itu sendiri, bahkan juga bagi pemerintah. Setiap pihak hendaknya memiliki kesempatan yang sama karena hal itu merupakan perwujudan keadilan masyarakat (social justice). Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen tersebut, maka usaha itu

memerlukan perhatian dan keterlibatan banyak pihak, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dengan demikian perlindungan hukum bagi setiap pihak yang memiliki kepentingan akan dapat dilindungi secara jelas dan adil karena telah diatur di dalam perturan Perundang-Undangan yang harus ditaati.

Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Udara Yang Mengalami Keterlambatan Jadwal Penerbangan

Badan usaha pengangkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak pada setiap penumpang sesuai dengan kesepakatan pelayanan yang disepakati, perjanjian pengangkutan yang dimaksud dapat dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan. Dokumen-dokumen tersebutlah yang akan menjadi bukti pertanggung jawaban pihak maskapai kepada penumpang jika sewaktu-waktu terjadi kerugian yang dialami oleh penumpang pesawat udara yang diakibatkan oleh kelalaian pihak maskapai.

Keterlambatan yang terjadi dalam pengangkutan udara apabila disebabkan karena kesalahan pengangkut, pihak maskapai penerbangan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang. Pelayanan yang layak dalam ketentuan ini adalah pelayanan dalam batas kelayakan sesuai dengan kemampuan pengangkut kepada penumpang selama menunggu keberangkatan, antara lain berupa penyediaan tempat dan konsumsi secara layak atau mengupayakan mengalihkan pengangkutan ke pengangkutan udara niaga lainnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Maskapai penerbangan terlambat dalam memberangkatkan penumpangnya atau dengan kata lain tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan sebagaimana yang tertera dalam tiket pesawat, maka dapat dikatakan bahwa pihak maskapai penerbangan telah lalai dalam memenuhi isi perjanjian pengangkutan udara. Dengan demikian akibat hukum atas kelalaian pihak maskapai tersebut.

berlaku ketentuan yang diterapkan dalam Buku III KUH Perdata pada Pasal 1234 yang menyatakan sebagai berikut “Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, berubah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jik sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam

tenggang waktu yang telah dilampaukannya”. Jadi pengangkutan itu termasuk perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata Buku III yang berarti hukum pengangkutan itu sendiri merupakan dari hukum perdata. Secara teoritis, dikatakan bahwa tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi empat unsur, seperti: a) Adanya perbuatan melanggar hukum, b) Adanya kerugian, c) Adanya hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum, d) Adanya.

Secara Konstitusional sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan peraturan pelaksanaannya, keterlambatan wajib diberikan ganti kerugian sejauh keterlambatan tersebut memang disebabkan oleh kesalahan dari pengangkut tapi pengangkut juga dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor hal-hal yang diluar kekuasaan manusia (*force majeure*). Ganti kerugian adalah suatu kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, ketika terjadi suatu keterlambatan angkutan udara. Jumlah ganti kerugian atas keterlambatan penerbangan lebih dari 4 jam terhitung sejak waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi keberangkatan atau kedatangan sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang atau diberikan ganti rugi sebesar Rp. 150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) bilamana pihak maskapai penerbangan menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan akhir penumpang dan pihak maskapai menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan pengangkutan lain sampai ketempat tujuan bilamana tidak ada moda pengangkutan lain selain angkutan udara. Terkait dalam hal penerbangan dialihkan kepada penerbangan lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihannya dari tiket yang dibeli oleh penumpang (Martono & Pramono, 2013).

Upaya Hukum Penumpang Pesawat Udara Yang Mengalami Kerugian Akibat Keterlambatan Jadwal Penerbangan

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

menyatakan:

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat

(2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa

Berdasarkan ketentuan diatas maka dapat dikemukakan bahwa penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha dapat melakukan gugatan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau jalur luar pengadilan.

Dikaitkan dengan penumpang pesawat udara sebagai konsumen transportasi udara niaga, maka pasal tersebut juga dapat diberlakukan yaitu bahwa penumpang yang dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan penerbangan tersebut. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Mengenai penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

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

Upaya-upaya hukum yang bisa dilakukan kedua belah pihak, penumpang dan pihak maskapai penerbangan untuk tidak sampai ke pengadilan biasanya menggunakan upaya hukum

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

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

Dengan metode negosiasi yaitu melakukan pertemuan dan melakukan kesepakatan antara pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan dengan penumpang pesawat udara yang telah dirugikan, dari hasil perundingan tersebut diperoleh kesepakatan bersama antar kedua belah pihak untuk menyetujui dari apa yang telah disepakati, dengan adanya kesepakatan bersama tersebut diperoleh suatu kepastian hak-hak penumpang yang dirugikan telah diberi ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan atau pengangkut.

Upaya Hukum Penumpang Pesawat Udara Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat, dan sederhana. Badan ini sangat dibutuhkan di daerah dan kota seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparatur pemerintahan, konsumen, dan pelaku usaha. Penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang bermasalah dengan produk/jasa yang dikonsumsinya akan dapat memperoleh haknya

secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu badan penyelesaian sengketa konsumen bisa menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk penumpang pesawat udara sebagai konsumen maupun pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa.

Upaya Hukum Penumpang Pesawat Udara Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa atau bermasalah dalam hal ini penumpang pesawat udara dengan pihak maskapai penerbangan bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (agreement) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator, dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan yang mengakui keberadaan LPKSM dapat ditemukan pada Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bagi penumpang pesawat udara yang mengalami kerugian dalam mengguakan jasa transportasi udara dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga perlindungan swadaya masyarakat, ditempat sesuai dengan domisili penumpang yang bersangkutan. Salah satu organisasi yang bergerak dibidang pemberdayaan konsumen, yang merupakan bentuk dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang aktif memberikan advokasi bagi para konsumen.

Upaya Hukum Penumpang Pesawat Udara Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan

Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen. Penumpang pesawat udara sebagai konsumen yang ingin melakukan gugatan terhadap pihak maskapai penerbangan melalui jalur pengadilan maka penumpang yang bersangkutan harus memenuhi ketentuan dan prosedur berperkara di pengadilan. Adapun langkah-langkah yang harus disiapkan antara lain:

Menyusun gugatan

Mempersiapkan alat bukti atau dokumen yang berhubungan dengan pengangkutan udara, semisal tiket pesawat udara

Membuat rincian kerugiannya yang dialami

Menyusun kronologis atau proses dari mulai pembelian tiket, check in, boarding pass, dan proses menunggu di bandar udara pemberangkatan hingga diberangkatkan dan tiba di bandar udara tujuan

Sedangkan dasar hukum yang dapat digunakan antara lain:

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu tentang perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan.

Upaya-upaya seperti itulah yang dapat dilakukan penumpang pesawat udara sebagai konsumen pengguna jasa penerbangan untuk dapat menuntut hak-hak mereka kepada pihak maskapai penerbangan sebagai tanggung jawab atas terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan yang merugikan penumpang.

IV. SIMPULAN

Perlindungan hukum bagi penumpang pesawat udara jika terjadi keterlambatan jadwal penerbangan sebagai tanggung jawab dari pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang pesawat udara menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of liability*). Pemberian kompensasi wajib diberikan oleh pihak maskapai penerbangan atas keterlambatan penerbangan yang terjadi dan juga atas kerugian yang telah dialami oleh penumpang sebagai konsumen pengguna jasa angkutan udara. Perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat udara sebagai konsumen dan juga aturan mengenai pemberian kompensasi terhadap penumpang yang dirugikan diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan juga Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang dapat dibuktikan dengan Tiket pesawat udara.

Upaya yang dapat dilakukan bagi penumpang pesawat udara yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak maskapai penerbangan, dengan melayangkan somasi terlebih dahulu, jika pihak maskapai penerbangan tidak mengindahkan somasi yang dilayangkan penumpang pesawat udara dapat menempuh jalur penyelesaian gugatan atau sengketa yang dapat ditempuh melalui 2 (dua) jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur diluar pengadilan. Kedua model penyelesaian sengketa tersebut diakui didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen bebas untuk memilih model penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Azheri, B. (2010). *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate social responsibility) Dalam Kegiatan Pertambangan Di Sumatera Barat*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Febrina Rizka Lilya Wati David. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara Atas Keterlambatan Penerbangan*. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/57272/33567>
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Martono, H. K., & Pramono, A. (2013). *Hukum Udara Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 Tentang Angkutan Udara
- Pohajow, R. (2016). *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. *LEX PRIVATUM*, 4(6). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/12718>
- Soekanto, S., & Madmuji, S. (2009). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

Wiradipradja, E. S. (1989). *Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Pengangkutan Udara Nasional dan Internasional*. Yogyakarta: Liberty.