

PERLINDUNGAN DAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENERBANGAN DOMESTIK PT LAI KEPADA KONSUMEN SELAKU PENUMPANGNYA

THE PROTECTION AND RESPONSIBILITY OF DOMESTIK AIRLINES COMPANY PT LAI TO CONSUMERS AS ITS THE PASSENGERS

Lukmanul Hakim, Sri Walny Rahayu

Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Banda Aceh 23111
E-mail: hakim.sh.mh@gmail.com

Diterima: 05/12/2017; Revisi: 07/12/2017; Disetujui: 10/12/2017

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang merupakan penumpang perusahaan penerbangan domestik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang No. 1/2009 tentang Penerbangan jo. Undang-Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan perundang-undangan menjelaskan tanggung jawab perusahaan penerbangan, perlindungan hukum dan jumlah ganti rugi terhadap penumpang yang dirugikan. Dalam praktiknya, belum semua perusahaan penerbangan niaga domestik menjalankan sepenuhnya aturan terkait tanggung jawab terhadap penumpang. Penumpang selaku konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada perusahaan penerbangan. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan. Disarankan kepada Kementerian Perhubungan untuk menindak tegas maskapai yang melanggar peraturan perundang-undangan, dan peninjauan kembali jumlah nilai ganti rugi bagi penumpang yang dirugikan.

Kata Kunci: Perlindungan Perusahaan, Penerbangan Domestik, Konsumen.

ABSTRACT

Legal protection for consumers who are passengers of domestic airlines in Indonesia is governed by Law No. 1/2009 on Flight jo. Law No. 8/1999 on Consumer Protection. Legislation explains the responsibility of airlines, legal protection and the amount of compensation for injured passengers. In practice, not all domestic commercial airlines have fully implemented the rules regarding passenger liability. Passenger as a consumer who suffers a loss may file a accusation or claim to the airline. Settlement of disputes can be pursued through in court and out of court. It is advisable to the Ministry of Transport to take firm action against airlines in violation of legislation, and review of the amount of compensation value for injured passengers.

Keywords: The Company Protection, Domestic Airline, Consumer.

PENDAHULUAN

Transportasi udara adalah salah satu jenis transportasi yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam pemenuhan kebutuhannya. Transportasi udara merupakan alat yang mutakhir dan tercepat dengan jangkauan yang luar biasa karena memiliki beberapa kelebihan, antara lain yaitu faktor kecepatan, karena pada transportasi udara menggunakan pesawat terbang yang memiliki kecepatan tinggi. Angkutan yang jaraknya jauh, maka lebih menguntungkan dengan angkutan udara serta adanya keteraturan jadwal dan frekuensi di penerbangan.¹ Selain itu, pengangkutan udara juga dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.²

Negara Indonesia memiliki sejumlah regulasi yang mengatur mengenai penerbangan, yakni Undang-Undang No. 1/2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah No. 3/2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 92/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yang secara khusus mengatur tentang keterlambatan penerbangan. Aturan lainnya berkaitan dengan perlindungan konsumen selaku penumpang perusahaan penerbangan adalah, Undang-undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perkembangan penerbangan yang semakin pesat membuat kompetisi antar perusahaan jasa transportasi udara bersaing ketat, antara lain memberikan berbagai promosi menarik konsumen, berupa penawaran tarif tiket murah sehingga perusahaan penerbangan dapat menarik minat penumpang sebanyak-banyaknya. Konsekuensinya, tarif tiket penerbangan niaga domestik yang

¹ Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm. 75

² Subekti, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 1985, hlm. 221

murah, jika tidak diawasi oleh negara dan tidak optimalnya, manjerial yang baik, maka penawaran-penawaran menarik tersebut, akibatnya berbanding terbalik dengan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada penumpagnya. Kualitas pelayanan yang cenderung memprihatinkan, seperti jadwal penerbangan yang terlalu sering terlambat, kehilangan barang/bagasi penumpang, kualitas pemeliharaan pesawat. Hal ini berdampak terhadap kenyamanan, keamanan penumpang, yang berujung kepada terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen selaku penumpang perusahaan penerbaganan domestik tersebut.

Peraturan perundang-undangan telah mengatur sedemikian rupa mengenai keterlambatan penerbangan. Oleh karena itu, maskapai penerbangan mempunyai tanggung jawab untuk mengendalikan dan mengantisipasi terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan. Namun dalam praktiknya, PT LAI, belum maksimal melindungi konsumen selaku penumpagnya, sesuai peraturan perundangan-undangan yang mengatur mengenai hak-hak konsumen/penumpang perusahaan penerbangan niaga domestik di Indonesia. Kondisi tersebut mengakibatkan penumpagnya sering dirugikan karena pelayanan yang diberikan, seperti keterlambatan jadwal penerbangan yang sudah biasa dilakukan oleh perusahaan penerbangan tersebut, kehilangan barang-barang/bagasi atau bagasi penumpang yang salah penempatan.

Data dan keterangan tersebut didasarkan hasil evaluasi dan penilaian yang dilakukan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara terhadap keterlambatan penerbangan dan penanganan *delay*. Dari sejumlah perusahaan penerbangan niaga domestik di Indonesia, maka PT LAI menunjukkan nilai di bawah 60% selama tiga bulan berturut-turut sebagaimana dipersyaratkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015.³ Direktorat Jenderal Perhubungan Udara juga menginstruksikan PT LAI untuk segera melakukan evaluasi kembali pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur

³ Catatan Penanganan Masalah Penerbangan Selama Tahun 2015 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Diakses dari <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2809>, pada tanggal 8 Maret 2016, pukul 14:08 WIB.

(*Standard Operating Procedure/SOP*) penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*).⁴

Fenomena tersebut dapat dibuktikan secara empiris di lapangan, dengan ditemukan keluhan-keluhan penumpang, mulai dari keterlambatan jadwal penerbangan yang terlalu sering, terlambat dari jadwal penerbangan hitungan jam, kecelakaan pesawat dan kelalaian lainnya yang dilakukan oleh PT LAI. Fakta-fakta tersebut menunjukkan lemahnya perlindungan dan pengawasan terhadap penumpang selaku konsumen PT LAI.

Tulisan ini bertujuan menjelaskan pelaksanaan perlindungan hukum dan tanggung jawab perusahaan penerbangan niaga domestik PT LAI di Indonesia terhadap penumpangnya, mekanisme upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yang dirugikan oleh PT LAI.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah yudidis normatif, yang menitikberatkan pada data sekunder sebagai data utama. Objek penulisan penelitian yuridis normatif adalah mengkaji norma/asas/kaidah atau peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pendekatan yang digunakan pada tulisan ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konsep. Data dianalisis secara kualitatif dengan mendeskripsikan data yang dihasilkan dari penelitian ke dalam bentuk penjelasan sistematis, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang masalah yang diteliti. Hasil analisis data disimpulkan secara deduktif, selanjutnya tulisan disajikan dalam bentuk deskriptif analisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Konsep Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa

Kerangka pemikiran dalam penulisan ini menggunakan teori perlindungan hukum dan teori penyelesaian sengketa. Dasar digunakannya teori perlindungan hukum sesuai dengan bentuk

⁴ *Idem.*

Negara Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana terdapat dalam alinea ke-II Pembukaan UUD 1945 dijabarkan lebih lanjut dalam Batang Tubuh UUD 1945 Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi “Negara Indonesia adalah negara hukum.”⁵ Negara hukum yang dimaksud adalah negara yang menegakkan supremasi hukum untuk menegakkan kebenaran dan keadilan, dan tidak ada kekuasaan yang tidak dipertanggungjawabkan. Cita-cita negara hukum yang terkandung dalam UUD 1945 didasarkan pada keadilan bagi kepentingan rakyat dan berkenaan dengan demokrasi ekonomi diatur oleh Pasal 33 UUD 45.

Amanah Pasal 1 ayat (3) dan Pasal 33 UUD 1945 menunjukkan bahwa negara Indonesia merupakan corak *welfare state*. Dalam konteks *welfare state*, pemerintah diposisikan sebagai alat pelaksana kenegaraan yang diberikan otoritas melalui instrumen hukum untuk mengontrol segala aktivitas masyarakat. Aktivitas masyarakat yang cenderung berkuat pada aspek ekonomi dan juga kebutuhan akan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.⁶

Teori perlindungan hukum yang berkembang atau yang sering dipakai adalah teori perlindungan hukum dari Philipus M Hadjon. Terkait dengan perlindungan hukum, Philipus M. Hadjon menyatakan sarana perlindungan hukum ada dua, yaitu, sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif, perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Perlindungan hukum represif, merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.⁷ Lebih lanjut, Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan hukum adalah “upaya

⁵Sri Walny Rahayu, “*Penyelesaian Sengketa Bisnis Kelautan Dikaitkan Dengan Persekutuan Hukum Adat Laut Lembaga Panglima Laot Sebagai Upaya Pengembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sistem Hukum di Indonesia*,” Disertasi Doktor Ilmu Hukum, Universitas Padjadjaran, Bandung, 2014, hlm. 32, Tidak Dipublikasikan.

⁶ I Putu Pasek Bagiarta W “*Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku*” Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan hlm. 61-62.

⁷ Nemos Muhadar, *Perlindungan Hukum Bagi Korban Kejahatan Kekerasan Dalam Rumah Tangga*, Tesis Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, makasar, 2015.

melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya”.⁸

Dengan demikian teori perlindungan hukum digunakan pada penulisan melihat bekerjanya fungsi hukum mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam hal ini perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum (penumpang selaku konsumen perusahaan penerbangan), apakah telah sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik aturan secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Oleh karena tujuan negara anatar lain memberikan perlindungan bagi masyarakat dalam hal ini penumpang/konsumen PT LAI. Sesuai dengan amanah Pasal 1 ayat (3) dan Pasal 33 UUD 1945 menunjukkan bahwa Negara Indonesia merupakan corak *welfare state*, yang seharusnya sebagai alat pelaksana kenegaraan melaksanakan otoritas melalui instrumen hukum mengontrol segala aktivitas masyarakat dalam rangka memberikan perlindungan konsumen perusahaan penerbangan.

Upaya perlindungan konsumen ini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:⁹

1. Perlindungan Hukum Preventif.

Perlindungan hukum preventif lebih menekankan pada peran penting pemerintah dalam mencegah timbulnya sengketa konsumen. Upaya-upaya pencegahan ini dapat dilakukan dengan cara: meningkatkan sosialisasi mengenai aturan-aturan yang terkait dengan perlindungan konsumen; melakukan pengawasan sebagai pelaksanaan fungsi kontrol sosial; dan melakukan pembinaan berupa pemberian bimbingan petunjuk dan penyuluhan mengenai pelaksanaan jaminan keamanan dan keselamatan terhadap penggunaan alat, bahan baku atau hasil produksi, pengangkutan bahan baku dan hasil industri yang berbahaya, pencegahan timbulnya kerusakan dan pencemaran terhadap lingkungan hidup, pengamanan. Melalui pelaksanaan upaya-upaya

⁸ Satjipto Raharjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

⁹ AZ. Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Cetakan II : Jakarta, 2002, hlm .119.

preventif tersebut dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia tentang pentingnya perlindungan konsumen itu sendiri dimana konsumen akan lebih memahami tentang hak-haknya serta mendorong pelaku usaha untuk menghasilkan produk-produk yang berkualitas. Selain itu juga akan menciptakan iklim usaha dan hubungan hukum yang sehat di antara pelaku ekonomi sehingga harmonisasi komplementer yang terbentuk ini dapat menciptakan pelaksanaan prestasi secara bertimbal balik dan bertanggung jawab.

2. Perlindungan hukum represif.

Perlindungan hukum represif ditujukan untuk menyelesaikan sengketa dengan menitikberatkan pada upaya penindakan atau penghukuman. Upaya ini memberikan peran penting pada keterlibatan aparat hukum yang dilakukan dengan mengefektifkan fungsi sanksi hukum baik berupa sanksi perdata, sanksi pidana maupun sanksi administratif.

Instrumen penting lainnya dari suatu perlindungan konsumen adalah perihal prinsip tentang tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab merupakan kelanjutan tindakan dari hasil analisis status legalitas kedudukan hukum antara PT. LAI selaku pelaku usaha dengan penumpangnya diikat oleh kontrak secara tertulis berbentuk klausul baku yang secara umum dapat dibedakan menjadi:

- a. prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan;
- b. prinsip praduga selalu bertanggung jawab;
- c. prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab;
- d. prinsip tanggung jawab mutlak;
- e. prinsip tanggung jawab dengan pembatasan;

Selain teori perlindungan hukum, digunakan juga teori penyelesaian sengketa. Secara filosofis, penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembalian hubungan tersebut, maka mereka dapat mengadakan hubungan, baik hubungan sosial maupun hubungan hukum antara satu dengan lainnya.

2) Pelaksanaan Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Niaga Domestik PT LAI Terhadap Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian, di dalam tata hukum positif nasional terdapat beberapa instrumen hukum atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang perusahaan penerbangan niaga domestik. Peraturan perundang-undangan tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Undang-Undang No. 1/2009 tentang Penerbangan;
- b. Ordonansi Penerbangan 1939 atau OPU 1939;
- c. Peraturan Pemerintah No. 3/2001 tentang Keamanan dan keselamatan Penerbangan;
- d. Peraturan Menteri No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
- e. Undang-Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Berdasarkan hasil pengkajian dan analisis hukum terhadap peraturan perundang-undangan tersebut di atas, materi hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang adalah menyangkut penentuan tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara terhadap penumpang, penentuan ganti kerugian, dan upaya hukum bagi penumpang yang mengalami kerugian.

Materi pokok dalam kajian tentang perusahaan penerbangan niaga baik penerbangan internasional maupun nasional adalah menyangkut tanggung jawab pengangkut bila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa transportasi udara niaga, yaitu penumpang, pemilik bagasi, pengirim atau penerima kargo dan juga kerugian yang dialami pihak ketiga. Kerugian yang mungkin dialami oleh pengguna jasa transportasi udara antara lain: kematian atau cacat atau luka-luka, kehilangan, musnah, rusaknya barang, serta keterlambatan penerbangan.

Adapun tanggung jawab pengangkut terhadap penumpangnya adalah sebagai berikut:

a. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang

Menurut Pasal 141 UU Penerbangan Tahun 2009, pengangkut memiliki beberapa tanggung jawab terhadap penumpang, sebagai berikut :

- (1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian-kejadian di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.
- (2) Apabila kerugian sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan pengangkut atau orang yang diperkerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan undang-undang ini untuk membatasi taanggung jawabnya.

Batas jumlah ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu Pasal 3 yang menyatakan jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a PerMenHub tahun 2011 ditetapkan sebagai berikut:

1. Penumpang yang meninggal dunia di dalam pesawat udara karena akibat kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang.
2. Penumpang yang meninggal dunia akibat suatu kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara pada saat proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara atau pada saat proses turun dari pesawat udara menuju ruang kedatangan di bandar udara tujuan dan/atau bandar udara persinggahan (transit) diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per penumpang.
3. Penumpang yang mengalami cacat tetap, meliputi:
 - a. Penumpang yang dinyatakan cacat tetap total oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang; dan
 - b. Penumpang yang dinyatakan cacat tetap sebagian oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebagaimana termuat dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
4. Cacat Tetap Total sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 1 yaitu kehilangan penglihatan total dari 2 (dua) mata yang tidak dapat disembuhkan, atau terputusnya 2 (dua) tangan atau 2 (dua) kaki atau satu tangan dan satu kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki, atau kehilangan penglihatan total dari 1 (satu) mata yang tidak dapat disembuhkan dan terputusnya 1 (satu) tangan atau kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki.

5. Penumpang yang mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit, klinik atau balai pengobatan sebagai pasien rawat inap dan/atau rawat jalan, akan diberikan ganti kerugian sebesar biaya perawatan yang nyata paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) per penumpang.

Berdasarkan pembahasan di atas, perusahaan penerbangan domestik PT LAI harus bertanggung jawab terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, cacat sebagian yang disebabkan oleh kecelakaan pesawat maupun kejadian lain yang ada hubungannya dengan penerbangan.

b. Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Udara Terhadap Barang

Berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, salah satu tanggung jawab pengangkut adalah terhadap barang penumpang. Hal tersebut diatur dalam Pasal 144 UU Penerbangan Tahun 2009 yaitu, “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut”.

Mengenai jumlah ganti rugi ditetapkan lebih lanjut dengan dengan PerMenHub Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara, yaitu Pasal 5 yang berbunyi :

- (1) Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat, sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang; dan
 - b. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- (2) Bagasi tercatat dianggap hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan.
- (3) Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

Berdasarkan aturan yang telah disebutkan di atas, mengenai jumlah ganti rugi terhadap kerugian penumpang dalam hal terjadinya kerusakan atau musnahnya bagasi tercatat, perusahaan penerbangan PT LAI maupun perusahaan penerbangan lainnya di Indonesia wajib

melaksanakannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut. Namun dalam praktiknya, penumpang yang merasa jumlah ganti kerugian dalam peraturan tersebut tidak sesuai dengan kerugian nyata yang dialaminya, penumpang dapat menggugat ke pengadilan. Salah satu contoh kasus yang dialami oleh Aripin Sianipar, penumpang PT LAI rute Jakarta-Medan pada 20 November 2011 dengan nomor penerbangan JT 204. Ia menitipkan koper ke bagasi pesawat yang di dalam kopernya berisi beberapa gadget dan baju dengan total senilai Rp. 25,6 juta.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 menyatakan ganti rugi kehilangan bagasi pesawat maksimal Rp. 4 juta. Namun demi keadilan berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, Mahkamah Agung (MA) menabrak aturan ini. MA menilai Permenhub itu tidak sesuai dengan rasa keadilan. Hal ini tercermin saat MA kembali menghukum maskapai penerbangan PT LAI sebesar Rp. 15.360.000 sebagai ganti rugi atas koper penumpang Aripin Sianipar yang hilang di bagasi.

c. Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Udara Terhadap Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penerbangan menurut UU Penerbangan Tahun 2009, adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Keterlambatan penerbangan bersifat paradoksal dengan tujuan penerbangan yaitu tiba di tempat tujuan dengan cepat dan tepat waktu. Keterlambatan penerbangan sampai dengan saat ini masih menjadi persoalan dalam kegiatan penerbangan, masalah ini banyak mendapat perhatian dari berbagai pihak, persoalan ini sering dikeluhkan oleh konsumen. Padahal alasan utama konsumen menggunakan jasa penerbangan adalah karena ketepatan waktu tiba di tempat tujuan. Keluhan-keluhan konsumen berkenaan dengan keterlambatan penerbangan ini sering diberitakan oleh media massa, baik media cetak maupun media elektronik.

Berdasarkan hasil evaluasi Direktorat Jenderal Angkutan Udara Kementerian Perhubungan terkait jumlah penerbangan, Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan 15 Maskapai berjadwal dalam negeri selama 6 (enam) bulan, periode bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2015, dapat dikemukakan bahwa dalam kurun waktu enam bulan (Juli sampai dengan Desember 2016) terdapat 73.950 kali terjadi keterlambatan dari jumlah total penerbangan sebanyak 356.621 kali penerbangan yang terdiri dari 15 maskapai penerbangan di Indonesia. Hal tersebut mencerminkan bahwa angka terjadinya keterlambatan dalam penerbangan di Indonesia masih tergolong besar.

Ganti rugi yang disebabkan oleh keterlambatan penerbangan diatur lebih kusus dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada badan Usaha Angkutan Udara Berjadwal di Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 dalam Pasal 3 mengkatagorikan keterlambatan kepada 6 (enam) kategori, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. Kategori 6, pembatalan penerbangan.

Aturan mengenai Pemberian kompensasi dan ganti rugi diatur oleh Pasal 9 ayat (1) Permenhub No. 89/2015, berupa sebagai berikut:

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);

- e. Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Peraturan perundang-undangan telah mengatur sedemikian rupa mengenai jumlah ganti kerugian terhadap penumpang. Namun demikian, bagi penumpang yang merasa jumlah ganti rugi tersebut belum memadai, maka penumpang dapat mengajukan gugatan baik melalui litigasi maupun nonlitigasi.

Data pengamatan di lapangan ditemukan, keterlambatan (*delay*) sering terjadi pada perusahaan penerbangan PT LAI. Sebagai salah satu contoh terjadinya keterlambatan hingga pembatalan penerbangan perusahaan PT LAI 18-20 Februari 2015 lalu. Terkait hal tersebut, Dirjen Perhubungan Udara, Suprasetyo menegur keras dan memberikan beberapa sanksi bagi maskapai PT LAI. Salah satunya adalah Kemenhub membekukan sementara permohonan izin rute baru yang akan diajukan sampai PT LAI dapat meyakinkan dengan dibuatnya SOP dalam menangani krisis akibat keterlambatan ataupun pembatalan penerbangan yang dapat melindungi konsumen secara profesional.

Hal tersebut di atas, mencerminkan bahwa perusahaan penerbangan niaga domestik PT LAI belum mampu menjalankan sepenuhnya aturan terkait tanggung jawab terhadap penumpang dalam hal terjadinya keterlambatan dan pembatalan penerbangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

3) Upaya Hukum yang Dapat ditempuh oleh Penumpang yang Dirugikan

Secara yuridis formal adanya kasus-kasus kerugian yang dialami oleh penumpang, dapat dinyatakan bahwa pengangkut atau perusahaan penerbangan telah melanggar ketentuan yang diatur dalam UU Penerbangan Tahun 2009, Peraturan Pemerintah No. 40/1995, Undang-Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hak-hak konsumen yang dilanggar dapat merujuk Pasal 4 Undang-Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun Hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Ketentuan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen di atas, jika dikonstruksi pada kegiatan transportasi udara niaga berjadwal nasional, yaitu sebagai berikut: konsumen dalam hal ini penumpang berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan, secara *a contrario* berarti perusahaan penerbangan memiliki kewajiban untuk memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan kepada penumpang. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen tersebut di atas mengandung makna bahwa konsumen dapat menggunakannya dalam menuntut haknya sebagai penumpang atau konsumen dalam transportasi udara.

Selanjutnya dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan itu berarti perusahaan telah melalaikan kewajibannya, yaitu tidak memberikan kenyamanan kepada konsumen. Padahal kewajiban perusahaan penerbangan adalah memberikan informasi yang jelas perihal adanya

penundaan keberangkatan kepada penumpang, baik itu informasi penyebab keterlambatan maupun lamanya waktu tunggu, dan selama waktu tunggu penumpang berhak mendapatkan fasilitas pelayanan sebaik-baiknya.

Berdasarkan ketentuan di atas secara jelas dapat dikemukakan bahwa penumpang pada transportasi udara niaga termasuk dalam kategori konsumen yang dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan penerbangan, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dalam hal ini perusahaan penerbangan yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau ke Pengadilan Niaga di tempat kedudukan konsumen berada.

1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui pengadilan.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penumpang perusahaan penerbangan niaga domestik PT LAI yang merasa dirugikan, maka dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Niaga atau memilih menyelesaikan melalui jalur non litigasi melalui arbitrase atau menyelesaikan melalui model negosiasi atau mediasi sesuai dengan prosedur alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur oleh UU Perlindungan Konsumen.

SIMPULAN

Dalam hukum positif Indonesia terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang perusahaan penerbangan niaga berjadwal, yaitu Undang-Undang No. 1/2009 tentang Penerbangan, Ordonansi Penerbangan 1939 atau OPU 1939, Peraturan Pemerintah No. 40/1995 tentang Angkutan Udara, Peraturan Pemerintah No.

3/2001 tentang keamanan dan keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Undang-Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Produk hukum tersebut dapat digunakan dalam rangka untuk mengajukan gugatan apabila penumpang mengalami kerugian pada waktu menggunakan jasa transportasi udara.

Materi hukum yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan sebagaimana dikemukakan di atas, merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap penumpang yaitu perlindungan terhadap keselamatan dan keamanan penerbangan, penentuan mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara untuk membayar ganti rugi dalam hal terjadi kecelakaan pesawat yang berakibat kematian atau luka-lukanya penumpang, atau dalam terjadi kehilangan, kerusakan, musnahnya barang penumpang, serta tanggung jawab terhadap keterlambatan penerbangan, serta penentuan tentang wajib asuransi untuk melindungi penumpang. Berdasarkan pengamatan penulis, perusahaan penerbangan niaga domestik PT LAI belum menjalankan sepenuhnya aturan terkait tanggung jawab terhadap penumpang dalam hal terjadinya keterlambatan dan pembatalan penerbangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Penumpang transportasi udara yang merasa atau mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada perusahaan penerbangan, penyelesaian gugatan atau sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan.

Disarankan kepada Kementerian Perhubungan untuk meningkatkan pengawasan dan menindak tegas maskapai yang melanggar Peraturan Perundang-undangan. Disarankan kepada pihak berwenang untuk melakukan perbaikan atau peninjauan kembali mengenai jumlah nilai ganti rugi bagi penumpang yang merasa dirugikan. Sebab nilai ganti rugi yang ditentukan dalam UU sangat kecil. Selain itu, UU tidak secara tegas memberikan sanksi hukum bagi maskapai penerbangan yang melakukan penundaan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagiarttha W Pasek I Putu “*Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku*”Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan.
- Kamaluddin Rustian, 2003, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Muhadar Nemos, 2015, *Perlindungan Hukum Bagi Korban Kejahatan Kekerasan Dalam Rumah Tangga*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makasar.
- Nasution AZ, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Cetakan II : Jakarta.
- Raharjo Sutjipto, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Sri Walny Rahayu, 2014, “*Penyelesaian Sengketa Bisnis Kelautan Dikaitkan Dengan Persekutuan Hukum Adat Laut Lembaga Panglima Laot Sebagai Upaya Pengembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sistem Hukum di Indonesia,*” Disertasi, Doktor Ilmu Hukum, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Sutiyoso Bambang, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Citra Media, Yogyakarta.
- Subekti, 1985, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 92/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 89/2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.