

TANGGUNG JAWAB GANTI KERUGIAN AKIBAT KELALAIAN MASKAPAI PENERBANGAN BERDASARKAN UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP PUTUSAN NO. 433/PDT.G/2019/PN.JKT.PST)

Felix Pranoto

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: felixpranoto29@gmail.com)

Ariawan

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: ariawang@fh.untar.ac.id)

Abstract

Service standard is a benchmark used as a guideline for the implementation of domestic scheduled commercial air transportation services and a reference for assessing service quality which is the obligation of scheduled commercial air transportation business entities to prospective passengers and economy class passengers in the context of quality, fast, and easy services. In the case of David M.L. Tobing, the absence of multimedia facilities that should have become the standard of maximum service standards. What is the responsibility of airlines to passengers due to negligence in supervision that causes the rights of passengers/consumers to be not fulfilled based on Law number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? The author uses normative legal research methods using interview data as supporting data. The results of the study reveal that there is a form of responsibility in accordance with what has been regulated in Article 1365 of the Civil Code, namely every act that violates the law, causes harm to others, obliges people because of their mistakes to compensate for the loss. Business actors are responsible for providing compensation for pollution, damage, and/or consumer losses as a result of using traded goods and/or services.

Keywords: *Responsibility, Consumer Protection, Aviation.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau, terbentang dari sabang sampai dengan merauke, terletak di antara dua benua dan dua samudera, serta ruang udara yang begitu luas.

Kedudukan Indonesia sebagai negara kepulauan mengharuskan Indonesia untuk mempunyai sarana yang memfasilitasi keadaan tersebut.

Guna mencapai tujuan pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, yaitu mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional, Indonesia memerlukan sistem transportasi nasional yang memiliki posisi penting dan strategis dalam pembangunan nasional yang berwawasan lingkungan. Di Indonesia, moda transportasi merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat yang lain. Moda yang biasa digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda berjalan di darat, berlayar di perairan laut dan pedalaman serta modal yang terbang di udara. Setiap moda transportasi yang ada di Indonesia tersebut mempunyai keunggulan di tiap-tiap bidangnya.

Transportasi juga merupakan sarana untuk memperlancar roda perekonomian negara, membuka akses ke daerah pedalaman atau terpencil, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatan negara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat.¹

Transportasi sangatlah penting, tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang baik di dalam negeri, maupun dari dan di luar negeri, serta berperan sebagai pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Oleh karena itu penyelenggaraan penerbangan harus ditata dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, selamat, aman, efektif, dan efisien.

Berkembangnya industri di bidang angkatan udara dewasa ini berdampak pada semakin banyaknya maskapai penerbangan komersil (*airlines*) di Indonesia. Peningkatan maskapai penerbangan yang pesat ini berawal dari diratifikasinya

¹ Penjelasan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

World Trade Organization/General Agreement on Tariffs and Trade Service (WTO/GATS) oleh Indonesia yang menyebabkan pemerintah Indonesia dilarang melakukan monopoli di bidang perusahaan jasa penerbangan. Hal tersebut berdampak kepada para pelaku usaha yang berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaan angkutan udara hingga pada tahun 2007 terdapat sekitar dua puluh maskapai domestik baik berjadwal maupun tidak berjadwal yang telah berdiri.² Di Indonesia, pesawat terbang merupakan salah satu transportasi utama. Oleh karena itu Indonesia memiliki banyak maskapai penerbangan. Baik penerbangan yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara. Istilah maskapai sendiri berasal dari bahasa Belanda yaitu *maatschappij* yang berarti “perusahaan”. Maskapai penerbangan adalah sebuah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Maskapai penerbangan dapat digolongkan sebagai pelaku usaha, karena maskapai penerbangan merupakan badan usaha berbentuk badan hukum sebagaimana diatur di dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi ; “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”³ Pada dasarnya dalam kegiatan jasa transportasi udara terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi penerbangan dalam hal ini adalah perusahaan dan pihak pengguna jasa transportasi dalam hal ini disebut sebagai penumpang. Pengguna jasa transportasi atau dapat disebut juga sebagai penumpang dapat digolongkan sebagai konsumen. Seperti yang telah diatur di dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi ;

²E. Saefullah Wiradiprja. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang menurut hukum udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis Volume 25*. hal 5

³ Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁴

Indonesia merupakan negara hukum dimana semua hal harus berdasarkan hukum termasuk transportasi udara. Mengenai transportasi udara ini sudah diatur beberapa aturan hukum antara lain Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandaraan, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Undang-Undang dan peraturan tersebut bertujuan mewujudkan penerbangan yang tertib, aman, nyaman, memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara serta penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara tersebut.

Transportasi udara memudahkan konsumen untuk sampai pada tempat tujuan dengan waktu yang relatif singkat bila dibandingkan dengan menggunakan transportasi darat ataupun transportasi laut yang umumnya membutuhkan waktu tempuh lebih lama. Transportasi udara merupakan salah satu contoh perkembangan alat angkut atau transportasi yang mempunyai kelebihan dibanding dengan alat angkut atau transportasi lain.⁵ Adapun beberapa kelebihan yang dimaksud yaitu dari faktor kecepatan, jasanya dapat diberikan untuk daerah-daerah yang tidak ada permukaan jalannya seperti daerah pegunungan atau yang berkurang-jurang serta angkutan yang jaraknya jauh lebih menguntungkan dengan menggunakan transportasi udara.

Namun transportasi udara merupakan suatu usaha yang *fully regulated* atau taat akan aturan. Seluruh aspek yang ada diatur secara detail karena transportasi udara merupakan usaha yang memiliki resiko tinggi. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan terikat oleh beberapa aturan yang menjamin

⁴ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia 2003), hal 75.

keselamatan terbang salah satunya adalah berkewajiban untuk melarang penumpang terbang.

Terdapat dua pihak penting di dalam pelaksanaan kegiatan penerbangan yaitu penumpang dan maskapai penerbangan. Penumpang dan maskapai penerbangan terikat dalam suatu hubungan perjanjian yaitu perjanjian pengangkutan. Pihak penumpang berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan pihak maskapai penerbangan berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dan pihak maskapai penerbangan berkewajiban mengantarkan penumpang sampai ke tujuan yang telah disepakati dengan selamat.

Sesuai dengan Pasal 140 ayat (1) Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 menyatakan bahwa badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang, dan/atau kargo dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar biaya pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga jenis-jenis barang yang dibawa berkenaan dengan pengangkutan.⁶ Hak dan kewajiban para pihak tersebut biasanya dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan.

Perusahaan penerbangan wajib untuk itu karena secara teoritis perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lainnya menyanggupi dengan membayar biaya.⁷

Undang-undang penerbangan telah ditetapkan berbagai peraturan khusus yang bertujuan untuk kepentingan umum membatasi kebebasan dalam hal membuat perjanjian pengangkutan, yaitu meletakkan berbagai kewajiban khusus kepada pihaknya pengangkut yang tidak boleh disingkirkan dalam perjanjian.⁸

Berkenaan dengan hal tersebut menurut Sri Redjeki Hartono negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang

⁶Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2000), hal 81.

⁷R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya, 1995), hal. 69.

⁸*Ibid*, hal. 71.

berhadapan harus dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang ideal.⁹ Untuk itu negara mempunyai kewenangan untuk mengatur dan campur tangan dalam memprediksi kemungkinan pelanggaran yang terjadi dengan menyediakan rangkaian perangkat peraturan yang mengatur sekaligus memberikan ancaman berupa sanksi apabila terjadi pelanggaran oleh siapapun pelaku ekonomi. Ketentuan tentang pengangkutan tersebut juga berlaku di dalam kegiatan pengangkutan atau transportasi udara, dalam hal ini pengangkut atau maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang dengan aman dan selamat sampai di tempat tujuan secara tepat waktu.

Sesungguhnya segala hak dan kewajiban baik pengusaha atau pengangkut telah tertera dalam tiket pesawat sebagai salah satu perjanjian. Dalam pasal 1 butir 27 Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan menyatakan bahwa tiket adalah dokumen cetak, melalui proses elektronik atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Dalam Pasal 140 ayat (3) Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 tertulis perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan. Dengan adanya perkembangan/kemajuan teknologi penumpang pesawat udara dapat melakukan pemesanan tiket elektronik, yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pemesanan tiket sebagai dokumen pengangkutan domestik dan/atau internasional selama 24 jam melalui internet. Tiket udara berbasis kertas merupakan dokumen fisik yang diterbitkan dalam bentuk dokumen yang dicetak dengan komputer saat ini digunakan oleh semua maskapai penerbangan manapun.¹⁰

Secara umum terdapat empat hak mendasar konsumen diantaranya adalah hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak mendapatkan

⁹Sri Redjeki Hartono, *Hukum Ekonomi Indonesia*, (Malang: Bayu Media, 2007), hal. 132.

¹⁰Priyatna Abdurrasyid, *Montreal Convention 1999*, (Jakarta: Perum Percetakan Negara RI, 2006), hal. 193.

informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar.¹¹ Selain itu, hak konsumen lebih khusus diatur di dalam Pasal 4 mengenai hak dan kewajiban pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti pada Pasal 4 Angka 1 disebutkan bahwa ; “Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”¹² Dalam Pasal 4 angka 8 yang berbunyi: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”¹³

Secara teoritis hubungan hukum menghendaki adanya kesetaraan diantara para pihak, akan tetapi hubungan hukum penumpang dengan pengangkut pada transportasi udara niaga, dimana konsumen atau penumpang tidak mendapatkan hak-haknya dengan baik. Apabila masing-masing pihak menghormati dan melaksanakan perjanjian itu dengan baik maka seharusnya tidak timbul perselisihan mendalam.

Dalam kasus yang diteliti dialami oleh satu orang penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia yaitu David M.L. Tobing, S.H. . Pada tanggal 24 Juli 2019, pukul 15.15 David M.L. Tobing, S.H. membeli tiket maskapai dengan standar maksimum (*full service*) untuk penerbangan tanggal 25 Juli 2019 dengan rute penerbangan dari rute penerbangan dari Pontianak menuju Jakarta. Pada tanggal 25 Juli 2019 David M.L. Tobing, S.H. menerima boarding pass dengan nomor kursi 48A dan dalam proses boarding tersebut pihak maskapai TIDAK memberikan informasi kepada David M.L. Tobing, S.H. bahwa media hiburan di kursi penggugat tidak berfungsi dimana media hiburan tersebut merupakan hak David M.L. Tobing, S.H. selaku Penumpang untuk menggunakannya selama penerbangan.

Pesawat yang ditumpangi oleh David M.L. Tobing, S.H. adalah jenis Boeing 737 800 NG dan setelah duduk di kursi 48A, David M.L. Tobing, S.H.

¹¹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Kencana, Jakarta, 2013), hal. 48

¹² Pasal 4 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mencoba untuk menyalakan monitor yang berada di kursi David M.L. Tobing, S.H. namun monitor tersebut tidak berfungsi, dan di bagian kanan bawah dari monitor tersebut terdapat stiker yang bertuliskan “ Monitor IFE dimatikan/ IFE Monitor Deactivated “. Setelah itu David M.L. Tobing, S.H. menanyakan kepada awak kabin dan diinformasikan oleh awak kabin bahwa media hiburan di kursi nomor 47 dan 48 belum berfungsi karena kursi tersebut adalah settingan baru. Mendengar penjelasan tersebut, David M.L. Tobing, S.H. protes keras karena David M.L. Tobing, S.H. merasa pihak maskapai Garuda Indonesia tidak memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai fasilitas pelayanan penerbangan, karena ada faktanya David M.L. Tobing, S.H. membeli tiket penerbangan untuk pelayanan dengan standar maksimum (*full service*) yang berarti maskapai Garuda Indonesia selaku Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan pelayanan *full services* termasuk media hiburan. Dengan ketiadaan media hiburan di pesawat maskapai Garuda Indonesia dengan pelayanan *full service* juga telah luput dari pengawasan Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang seharusnya melakukan pembinaan penerbangan yang salah satu aspeknya adalah Pengawasan.

Sesuai dengan Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 10 ayat (1), (2), (5), dan Pasal 11 ayat (1) yang menyatakan bahwa Penerbangan dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah, Pembinaan Penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi kegiatan pengawasan pembangunan dan pengoperasian agar sesuai dengan peraturan perundang undangan termasuk melakukan tindakan korektif dan penegakan hukum. Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri.

Pada tanggal 26 Juli 2019, David M.L. Tobing, S.H. akhirnya langsung mengajukan gugatan terhadap PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk., dan Menteri Perhubungan Republik Indonesia dan menyatakan bahwa pihak PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. telah melakukan perbuatan hukum dalam

putusan Nomor 433/Pdt.G/2019/PN Jkt.Pst. karena telah lalai dalam pemberian informasi dan tidak melakukan pengawasan yang baik sehingga menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak penumpang pesawat udara tersebut.

Sesuai dengan Pasal 140 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan bahwa badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati. Menurut ketentuan peraturan perundang undangan apabila terjadi peristiwa atau keadaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang maka pengangkut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang. Akan tetapi dalam pelaksanaannya konsumen atau penumpang mengalami kesulitan untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen yang menggunakan jasa transportasi udara oleh berbagai pihak yang kompeten.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh dalam satu tulisan yang berjudul “Tanggung Jawab Ganti Kerugian Akibat Kelalaian Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Terhadap Putusan No. 433/Pdt.G/2019/PN Jkt.Pst.).

Penulis menyadari bahwa sebelum penulis menulis karya ilmiah tersebut sudah ada beberapa orang yang sudah menuliskan karya ilmiah yang sejenis atau hampir sama dengan karya ilmiah yang akan saya angkat.

Berikut karya ilmiah yang sejenis atau hampir sama dengan yang akan penulis angkat :

1. Jurnal Fakultas Universitas Tarumanagara dengan judul “PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN MENGENAI PEMBERLAKUAN TARIF BATAS ATAS DAN BATAS BAWAH JASA ANGKUTAN UDARA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (DALAM KASUS PENYEDIA LAYANAN LOW COST CARRIER (LCC) MASKAPAI LION AIR)”, ditulis oleh Nava

- Aprilda Wati pada tahun 2019, dosen pembimbing Dr. A. M. Tri Anggraini, S.H., M.H..
2. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KETIADAAN TRANSPARANSI INFORMASI DI BIDANG JASA LAYANAN PENERBANGAN (STUDI KASUS: PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 975 K/PDT/2019)”, disusun oleh Raras Ayundhani pada tahun 2020, dosen pembimbing Dr. A. M. Tri Anggraini, S.H., M.H..
 3. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Trisakti dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT PEMBATALAN SEPIHAK PENERBITAN TIKET PESAWAT OLEH PT. TRINUSA TRAVELINDO INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”, disusun oleh Dzakiannisa Roskiyasa pada tahun 2019, dosen pembimbing Dr. N. G. N. Renti Maharaini Kerti, S.H., M.H..
 4. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Trisakti dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PT. LION MENTARI AIRLINES ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN (SELAMA 31 JULI-1 AGUSTUS 2016)”, disusun oleh Febriana Ramadhan pada tahun 2016, dosen pembimbing Dr. Dra. Hj. Siti Nurbaiti, S.H., M.H..
 5. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA YANG MENGALAMI KETERLAMBATAN ATAU DELAYED DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”, disusun oleh Robin Condro Kristyo pada tahun 2016, dosen pembimbing Faisal Luman Hakim, S.H., M.H. , Udiyo Basuki, S.H., M.H..

6. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN PT. CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF”, disusun oleh Vera Thea Liswenda pada tahun 2016, dosen pembimbing Dr. Hj. Sri Suatmiati, S.H., M.H.

B. Pokok Masalah

Adapun permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penulisan proposal ini adalah: Bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang akibat kelalaian dalam pengawasan yang menimbulkan tidak terpenuhinya hak-hak penumpang/konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Metode Penelitian

Adapun metode-metode yang digunakan penulisan dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian hukum ini adalah penelitian hukum normatif atau doktrinal.¹⁴⁾ Penelitian doktrinal atau normatif adalah penelitian yang memberikan penjelasan sistematis aturan yang mengatur suatu kategori.¹⁵⁾

2. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian ilmu hukum mempunyai karakter yang khas, yaitu sifatnya yang Deskriptif. Sebagai ilmu yang bersifat Deskriptif, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu

¹⁴⁾Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 35.

¹⁵⁾*Ibid*, hal. 32.

terapan, ilmu hukum menetapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aktivitas hukum.

3. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan yang yang digunakan terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkatan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Pasal 30 ayat 1, Putusan Pengadilan Negeri Nomor 433/Pdt.G/2019/PN Jkt. Pst.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder diartikan sebagai bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Dalam hal ini terdiri dari Undang-Undang, buku-buku ilmiah dan hasil penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penelitian ini bahan hukum tersier yang digunakan meliputi Kamus (hukum), ensiklopedia.

4. Teknik Analisis Data

Dalam Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data Kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mensintesis, mencari dan menemukan pola penting.

5. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan. Dengan pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Terdapat 5 (lima) macam pendekatan, yaitu:

- a. Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*);
- b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*);

Adapun pendekatan yang digunakan dari beberapa pendekatan diatas adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundangan-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.

Pendekatan kasus adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap yaitu: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

II. ANALISIS

Pada Bab IV ini, menganalisis permasalahan dari judul tulisan yaitu Tanggung Jawab Ganti Kerugian Akibat Kelalaian Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Terhadap Putusan No. 433/Pdt.G/2019/ PN.Jkt.Pst.). Perbuatan maskapai penerbangan yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dengan tidak memberikan informasi yang jelas kepada konsumen merupakan suatu tindakan yang tidak memiliki itikad baik terhadap penumpang. Perbuatan tersebut bertentangan dengan Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-

hak konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pelayanan Perusahaan Pengangkutan Udara mengangkut penumpang atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan dan dalam menyelenggarakan pengangkutan udara mengangkut pesawat udara sipil yang mempunyai tanda kebangsaan Indonesia. Perusahaan ini seharusnya memberikan pelayanan yang layak kepada setiap penumpang, selain itu perusahaan pengangkutan udara wajib untuk mengutamakan pengangkutan penumpang atau barang yang telah memenuhi seluruh kewajiban sesuai dengan perjanjian yang disepakati, berdasarkan tiket penumpang atau dokumen pengangkutan barang yang dimilikinya.

Kepuasan setiap pelanggan tercipta dari kualitas pelayanan dari perusahaan pengangkutan udara kepada konsumen/penumpang. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan maskapai penerbangan dapat dilihat dari pilihan terbaik konsumen menggunakan maskapai penerbangan, konsumen membutuhkan layanan maskapai penerbangan, konsumen puas dengan keputusan menggunakan maskapai penerbangan, konsumen merasa bijaksana menggunakan maskapai penerbangan, maskapai penerbangan sangat menyenangkan dan melebihi harapan pelanggan, dan pelanggan memiliki pengalaman baik dengan menggunakan maskapai penerbangan.

Sedangkan untuk kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut tepatnya jadwal keberangkatan, ketersediaannya menjawab pertanyaan konsumen, memiliki pengetahuan serta kemampuan dalam memberikan layanan dan mampu untuk mengatasi keluhan pelanggan.

Namun seperti kita ketahui dalam kasus ini Penggugat tidak mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari pihak pengangkutan penerbangan yaitu penggugat tidak mendapatkan informasi apapun dari pihak maskapai penerbangan bahwa adanya fasilitas yang tidak tersedia sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, seharusnya informasi tersebut diberikan pada saat boarding. Ketika penggugat menanyakan mengenai tidak tersedianya

fasilitas tersebut pihak maskapai tidak menawarkan kompensasi apapun sesuai dengan Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi apabila tidak mendapatkan layanan dan/atau barang yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

Merasa perusahaan penerbangan tidak memiliki itikad baik sehingga membuat kepuasan pelanggan terhadap maskapai juga kecewa karena pegawai Garuda Indonesia dinilai tidak profesional serta tidak memberikan klarifikasi apapun pada penggugat terkait aduan terhadap pihak maskapai Garuda Indonesia. Kerugian yang ditimbulkan pengangkut terhadap konsumen yaitu berkurangnya harta kekayaan dan diasumsikan terjadinya suatu ketidaksesuaian fasilitas yang menimbulkan kerugian tersebut.

Tidak adanya fasilitas tersebut terjadi karena kelalaian maskapai penerbangan merupakan suatu pelanggaran perjanjian pengangkutan dengan penumpang. Hak ganti rugi merupakan salah satu hak yang paling mendasar yang dimiliki oleh konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan.

Perusahaan maskapai penerbangan menawarkan jasa pengangkutan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya dengan menerima sejumlah bayaran dari penumpang dan/atau pengirim barang sesuai dengan tujuan yang dituju oleh penumpang. Pengangkut dan penumpang terikat dalam suatu perjanjian pengangkutan yang dalam pokoknya memuat hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

Pihak perusahaan maskapai penerbangan atau pengangkut berkewajiban untuk mengangkut penumpang dan/atau barang dari satu Bandar udara menuju ke Bandar udara tujuan dengan selamat dan menyediakan fasilitas sesuai dengan yang diperjanjikan, dan penumpang berkewajiban untuk melakukan sejumlah pembayaran kepada pengangkut atas jasa pengangkutan tersebut sesuai dengan yang sudah disepakati di dalam perjanjian pengangkutan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan yang dimaksud dengan pengangkut adalah badan usaha pengangkutan udara niaga yang memegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang memiliki perjanjian angkutan udara niaga.

Perbuatan tidak tersedianya fasilitas yang sesuai tanpa adanya pemberitahuan yang jelas sebelumnya oleh pengangkut dan tanpa diberikan ganti rugi/kompensasi sudah memenuhi unsure adanya wanprestasi yang mengingkari klausula baku yang dibuat oleh pihak Garuda Indonesia. Perjanjian sah yang dibuat oleh para pihak adalah mengikat bagi bagi mereka yang menyelenggarakannya seperti undang-undang. Hubungan perjanjian yang telah terjadi tersebut selanjutnya menjadi kewajiban bagi kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati didalam perjanjian.

Tiket penumpang merupakan tanda bukti telah disepakatinya perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya pengangkutan. Perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya pengangkutan tersebut merupakan perbuatan yang dipenuhi secara berurutan yang berarti setelah perjanjian terjadi biaya pengangkutan dibayar. Dengan demikian, kewajiban pokok penumpang yaitu membayarkan biaya pengangkutan yang dibuktikan dengan dokumen angkutan. Sebagai imbalannya, penumpang berhak atas seluruh fasilitas yang sudah diperjanjikan dan atas pengangkutan udara yang yang diselenggarakan oleh pengangkut.

Dalam tulisan ini penulis juga memasukkan tentang prinsip tanggung jawab pengangkut dalam angkutan udara dalam sebuah jurnal yang dituliskan oleh Ahmad Sudiro, di dalam jurnal tersebut beliau menyatakan bahwa untuk mengetahui batas-batas tanggung jawab dari pengangkut, dikenal adanya 5 prinsip tanggung jawab pengangkut yaitu:

1. Teori tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*based on fault liability theory*);

2. Teori tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability theory*);
3. Teori tanggung jawab mutlak (*strict liability theory*);
4. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga bahwa pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab. (*presumption of non-liability principle*);
5. Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*).

Dalam proses penyelesaiannya kita sering mengalami kesulitan dalam menentukan prinsip tanggung jawab apa yang dapat dikenakan kepada pengangkut. Dengan menengahkan dan mengkaji prinsip tanggung jawab yang dapat dikenakan kepada pengangkut, maka akan diperoleh kejelasan. Beliau juga mengharapkan dapat ditemukannya system tanggung jawab pengangkut yang sesuai untuk diterapkan ke dalam peraturan perundang-undangan tentang pengangkutan udara domestic dalam rangka perkembangan atau pembaruan peraturan angkutan udara nasional.

Dalam kasus antara penggugat dan pengangkut, penulis berpendapat bahwa bentuk pertanggungjawaban yang paling tepat untuk kasus tersebut yaitu tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*liability based on fault principle*). Alasan bahwa penulis mengatakan bahwa tanggung jawab tersebut berdasarkan adanya unsur kesalahan karena penulis sangat setuju dengan pernyataan mengenai tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*liability based on fault principle*). Beliau menjelaskan bahwa salah satu aspek penting di dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan adalah masalah beban pembuktian. Pada prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan sehingga menimbulkan kerugian terhadap pengguna jasa angkutan, maka pengangkut bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian yang diakibatkan dari kesalahannya. Dalam hal ini beban pembuktian terdapat pada pihak yang dirugikan. Selain itu, prinsip tersebut masih menganut prinsip secara tradisional, yang mengandung 2 aspek sebagai berikut :

1. Adil jika orang yang menyebabkan kerugian terhadap pihak lain, diwajibkan untuk memberi ganti kerugian terhadap korbannya;
2. Adil jika orang yang menyebabkan kerugian terhadap pihak lain tanpa kesalahannya tidak perlu memberi ganti kerugian.

Dalam kasus yang penulis angkat kesalahan pada tergugat, seperti yang sudah dijelaskan yaitu adanya ketidaksesuaian fasilitas sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya. Tanggung jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur adanya kesalahan, adanya kerugian, dan kerugian yang terjadi harus ada hubungannya dengan kesalahan, serta korban harus membuktikan adanya kesalahan.

Apabila terbukti adanya kesalahan yang mengakibatkan jumlah ganti rugi tidak terbatas, korban sebagai penggugat dan perusahaan sebagai tergugat memiliki kedudukan yang sama dalam arti dapat saling membuktikan. Unsur kesalahan telah diakui oleh pihak Garuda Indonesia dengan menyatakan bahwa kursi penumpang yang diduduki oleh Penggugat merupakan kursi yang baru dipasang sehingga tidak ada nya multimedia sesuai perjanjian. Korban (David M.L. Tobing) juga dapat membuktikan adanya kesalahan dari pihak Garuda Indonesia yaitu tidak adanya pemberitahuan pada saat proses boarding mengenai tidak tersedianya multimedia tersebut.

Jika dikaitkan dengan Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 yang menyatakan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

- pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian anti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
 4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
 5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

Maka dari itu tanggung jawab atas dasar kesalahan oleh maskapai diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lebih lanjut dijelaskan dalam Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari tulisan berjudul Tanggung Jawab Ganti Kerugian Akibat Kelalaian Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Terhadap Putusan No. 433/Pdt.G/2019/ PN.Jkt.Pst.):

1. Dalam Putusan No. 433/Pdt.G/2019/PN JKT.Pst jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya dalam pasal 19 huruf (a) yang menjelaskan bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerusakan konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

Jika dilihat dalam kasus Penggugat tidak mendapatkan informasi apapun dari pihak maskapai penerbangan bahwa adanya fasilitas

yang tidak tersedia sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Namun pada saat Penggugat menanyakan mengenai tidak tersedianya fasilitas tersebut pihak maskapai tidak menawarkan kompensasi apapun sesuai dengan Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi dan/atau ganti rugi apabila tidak mendapatkan layanan dan/atau barang yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

2. Perusahaan penerbangan sebagai pengangkut yang menyediakan jasa sebagai pengangkut, konsep hukum yang dapat digunakan ialah konsep hukum atas dasar kesalahan. Jika memakai konsep ini David M.L Tobing S.H sebagai penumpang Garuda Indonesia yang mempunyai kedudukan yang sama sehingga dapat membuktikan. Apabila dalam hal yang tidak sesuai dalam perjanjian penumpang atau penggugat dapat membuktikan kesalahan dari pihak perusahaan penerbangan maka perusahaan penerbangan bertanggung jawab secara tidak terbatas yang berarti berapapun kerugian yang diderita oleh penumpang menjadi tanggung jawab perusahaan penerbangan sepenuhnya. Hal ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang terdapat pada pasal-pasal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan

B. Saran

Saran Penulis terhadap Tanggung Jawab Ganti Kerugian Akibat Kelalaian Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Terhadap Putusan No. 433/Pdt.G/2019/ PN.Jkt.Pst.):

1. Pada prinsipnya apa yang telah diperjanjikan merupakan suatu hal yang wajib untuk dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah di perjanjikan sebelumnya.
2. Kepada Perusahaan Penerbangan di Indonesia agar lebih memperhatikan dan mengutamakan kenyamanan dan keselamatan penumpang sebagai bentuk komitmen dan transportasi serta melaksanakan tanggung jawabnya, apabila terjadi hal hal seperti ketidak nyamanan, kecelakaan, kehilangan bagasi, keterlambatan yang disebabkan kesalahan pihak maskapai penerbangan yang sudah diatur dalam Undang-Undang sepatutnya dilaksanakan agar penyelesaian melalui pengadilan adalah upaya terakhir. Penerapan sanksi yang tegas dari setiap kerugian yang dialami oleh penumpang dapat terselesaikan tanpa harus melalui jalur hukum.
3. Kepada penumpang agar lebih berhati-hati dan lebih bijak dalam memilih model transportasi, mempertimbangkan dari segi keamanan dan kenyamanan untuk sampai ke tujuan dengan selamat, selama dalam penerbangan penumpang wajib mematuhi petunjuk aturan-aturan tentang keamanan dan keselamatan bersama.
4. Kepada Kementerian Perhubungan Republik Indonesia sebagai Lembaga negara yang berwenang di dalam urusan transportasi nasional khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebagai Pembina yang mengatur, mengendalikan dan mengawasi pengangkutan udara terhadap maskapai penerbangan yang memberikan pelayanan buruk bagi pengguna jasa angkutan udara yang mengalami penumpang menjadi ketidaknyamanan dan keselamatan pesawat diberikan ganti kerugian yang wajar dan memadai serta adanya pengaturan yang memberikan sanksi tegas kepada maskapai penerbangan jika tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada penumpang pesawat.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdurrasyid, Priyatna. *Montreal Convention 1999*. (Jakarta: Perum Percetakan Negara RI, 2006).
- Dewarta, Mukti Fajar Nur dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Cetakan ke-4*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).
- Hartono, Sri Redjeki. *Hukum Ekonomi Indonesia*. (Malang: Bayu Media, 2007).
- Hartono, Sri Redjeki. *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*. (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2000).
- Kamaluddin, Rustian. *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003).
- Peraturan Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara Fakultas Hukum.
- Pedoman Penulisan Skripsi*. (Jakarta: Fakultas Hukum, 2014).
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: 1995).
- _____. dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Cetakan 5*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).
- _____. dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Cetakan 4*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).
- Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011).
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*. (Bandung: PT. Citra Aditya, 1995).
- _____. *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: PT. Intermasa, 2005).
- Sudiro, Amad. *Ganti Kerugian dalam Kecelakaan Pesawat Udara Studi Perbandingan AS-Indonesia*. (Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Ekonomi

Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2011).

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Negara Republik Indonesia Nomor 4956).*

_____. *Penjelasan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.*

C. Kamus

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1989), hlm. 899.

D. Jurnal

Saefullah Wiradipraja. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang menurut hukum udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis Volume 25. 2006.* hal 5