

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KETIADAAN
TRANSPARANSI INFORMASI DI BIDANG JASA LAYANAN
PENERBANGAN (STUDI KASUS: PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG
NOMOR 975 K/PDT/2019)**

Raras Ayundhani

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(e-mail: rarassayundhani@gmail.com)

Dr. A. M. Tri Anggraini, S.H., M.H.

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia)
(e-mail: anggraini1601@gmail.com)

Abstract

Passengers named Regina Goenawan, Sandra Goenawan, Ramona Goenawan, and Julius Chandra when they arrived at Soekarno Hatta Airport wanted to check in at the Air Asia counter for XT 7680 flight types, not allowed by Air Asia on the grounds that the name Regina Goenawan entered in blacklist. Air Asia at that time didn't provide an explanation of the blacklist. This action is a one-sided flight cancellation. Passengers are suing PT Air Asia Indonesia Extra to the Tangerang District Court to the Cassation level at the Supreme Court. What are the Legal Considerations of Judges at the Tangerang District Court, Banten High Court, the Supreme Court that examined, tried, and decided the case? Is it in accordance with relevant regulations regarding the legal protection of passengers as consumers? The author examines using normative research methods. Research data shows that as law enforcers, the panel of judges in the Judicial Judgment of the Tangerang District Court Nomor 169 / Pdt.G / 2017 / PN. Tng and Banten High Court Nomor 9 / Pdt / 2018 / PT. Btn hasn't compatibility with related regulations. While the Supreme Court's Decision Nomor 975 K / Pdt / 2019 is in accordance with regulations regarding legal protection of passengers as consumers and airlines. The airlines ignore the transparency of information and the inaccuracy in managing passenger data, the government should make more specific regulations regarding the transparency of information in the field of aviation services as a legal protection against passengers

Keywords: Judge's Legal Considerations, Court Decisions, Consumer Law Protection

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Laju pertumbuhan industri di masa globalisasi membawa pengaruh pada beragam sektor di Indonesia dimana salah satunya ialah sektor transportasi udara.

Terlebih lagi, Indonesia ialah negara kepulauan yang terdapat lebih dari 17.000 (tujuh belas ribu) pulau dari Sabang hingga Merauke tentu membawa dampak bagi keberlangsungan hidup masyarakat yang tinggal di Indonesia. Kondisi demikian disebabkan karena lalu lintas yang penerbangan memiliki sedikit hambatan sehingga memungkinkan untuk efektif untuk sampai pada tujuan dibandingkan dengan sarana transportasi lain.¹⁾ Pemerintah yang mempunyai peran *central* membentuk berbagai ketentuan diantaranya yaitu Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan serta berbagai Peraturan Menteri Perhubungan yaitu Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri, Nomor 185 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Pemerintah juga membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghendaki adanya payung hukum bagi penumpang suatu maskapai penerbangan sebagai konsumen.

Pesatnya laju perkembangan pada sektor transportasi udara mendorong berbagai perusahaan penerbangan untuk bekerja sama dengan sektor industri lain,²⁾ seperti dengan industri transaksi elektronik berbasis aplikasi *online* yang berfungsi sebagai media penghubung antara perusahaan penerbangan dengan penumpang sebagai konsumen. Salah satunya mengenai pemasaran dan penjualan tiket pesawat yang terlebih dahulu dilakukan dengan sistem reservasi oleh konsumen sebagai calon penumpang kepada agen penjualan umum tersebut. Agen penjualan umum sebagaimana dimaksud dalam penelitian ini ialah PT Traveloka Indonesia (*traveloka.com*). Dalam pemesanan (reservasi) tiket pesawat yang dilakukan konsumen melalui Traveloka, konsumen tentu diwajibkan untuk memenuhi segala prosedur dari pihak Traveloka mengenai ketentuan teknis pemesanan dalam aplikasi tersebut, juga prosedur yang

¹⁾ Suton Usman, *Hukum Pengangkutan di Indoensia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005), hal. 1.

²⁾ A.Z. Nasution, *Hukum dan Konsumen: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 64.

merupakan ketentuan dari pihak maskapai penerbangan yang wajib dipenuhi konsumen guna mendapat tiket pesawat dengan status sebagai penumpang dari maskapai penerbangan yang bersangkutan.

Penumpang melakukan pembayaran kepada Traveloka sebagai agen penjualan umum sesuai dengan jumlah tiket yang telah dipesan, artinya bahwa penumpang telah melaksanakan kewajibannya dalam proses *ticket marketing and selling*, yaitu sistem reservasi yang merupakan suatu perjanjian antara penumpang dengan Traveloka sebagai agen penjualan. Perjanjian tersebut dibuktikan dengan adanya tiket pesawat yang diberikan oleh Traveloka kepada penumpang sebagai dokumen penerbangan. Mengenai definisi tiket diatur secara yuridis formal dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 1 Angka 27 yang mengatakan:

“Tiket adalah dokumen berbentuk 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”.³⁾

Tiket pesawat yang telah diberikan oleh agen penjualan umum kepada penumpang menjadi tolok ukur dan kemudian timbul peralihan pemenuhan hak penumpang yang merupakan kewajiban maskapai penerbangan yakni melakukan proses *check-in* pada penumpang yang telah memiliki tiket pesawat. Mengenai definisi *check-in* pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Pasal 1 Angka (13), mengatakan: “*check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan”.⁴⁾

Perkembangan yang terjadi pada kedua sektor tersebut menjawab kebutuhan masyarakat luas untuk memudahkan menjalani aktivitas. Namun,

³⁾ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*, Pasal 1 Angka (27).

⁴⁾ Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*, Pasal 1 Angka (13).

seiring dengan laju perkembangan tersebut tidak luput dari terjadinya berbagai disfungsi yang menimbulkan kerugian signifikan bagi penumpang sebagai konsumen.⁵⁾ Kenyataannya, masih saja terjadi penolakan penerbangan dalam hal ini penolakan proses *check-in* penumpang secara sepihak oleh maskapai. Padahal perusahaan penerbangan ketika mempromosikan maskapainya selalu berbicara masalah ketepatan waktu serta pelayanan yang memadai kepada penumpang.⁶⁾

Disfungsi *check-in* terjadi kepada 4 (empat) penumpang dimana ketika tiba di Bandara Soekarno-Hatta dan hendak melakukan *check-in* pada konter perusahaan penerbangan PT Indonesia Air Asia Extra Tipe XT 7680. Penolakan yang dilakukan oleh Air Asia tersebut dengan alasan bahwa salah satu penumpang yakni Regina Goenawan yang namanya tercantum dalam daftar catatan hitam Air Asia tipe XT 7680 tersebut dengan dalih bahwa penolakan *check-in* yang terjadi kepada saudari Regina Goenawan merupakan penolakan secara otomatis dari sistem internal Air Asia yang telah terprogram. Atas pernyataan pihak Air Asia tersebut, 4 (empat) penumpang yang ditolak untuk melakukan *check-in* kemudian mendesak pihak Air Asia untuk menjelaskan alasan masuknya nama Regina Goenawan dalam catatan daftar hitam. Hal tersebut dilakukan karena Regina Goenawan sebelumnya tidak pernah memiliki permasalahan apapun dengan pihak Air Asia.⁷⁾

Terlebih lagi, yang menjadi keberatan para penumpang ialah pada saat melakukan pemesanan tiket pesawat melalui *traveloka.com* sebagai agen penjualan umum, tidak ada pemberitahuan kepada keempat penumpang yang mengatakan bahwa adanya penumpang yang masuk dalam catatan daftar hitam (*blacklist*) Air Asia Tipe XT 7680. Karenanya, keempat penumpang dapat

⁵⁾ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: UNILA, 2007).

⁶⁾ Krisman Kaban, "Industri Penerbangan dan Janji-Janji Palsu", www.sinarharapan.co.id, 17 Januari 2020, hal. 2.

⁷⁾ Himalatul Qur'ani, "Tolak Terbangkan Penumpang, MA Hukum Maskapai Penerbangan", www.hukumonline.com, 19 November 2019, hal. 1.

melakukan reservasi tiket pesawat serta transaksi sesuai dengan jumlah tiket yang telah berhasil dipesan kepada pihak Traveloka yakni berjumlah 4 (empat) tiket pesawat. Traveloka kemudian memberikan keempat tiket pesawat tersebut sebagai bukti konkrit bahwa keempat penumpang telah memenuhi segala prosedur yang merupakan ketentuan internal maskapai Air Asia XT 7680. Karenanya, keempat calon penumpang tersebut berganti status menjadi penumpang maskapai penerbangan Air Asia XT 7680 dengan rute penerbangan Jakarta-Surabaya tertanggal 4 November 2016 dengan waktu keberangkatan yaitu Pukul 07.00 WIB.⁸⁾

Berdasarkan paparan kasus tersebut, pihak yang berperan dalam proses *check-in* pada keempat penumpang tersebut tentu maskapai penerbangan Air Asia XT 7680, mengingat setiap maskapai penerbangan lazimnya mempunyai ketentuan atau peraturan internal nya masing-masing, termasuk ketentuan mengenai apakah seseorang dapat melakukan reservasi tiket pesawat serta ketentuan mengenai pernyataan apakah seseorang masuk dalam kategori catatan daftar hitam (*blacklist*) atau tidak. Ketentuan- tersebut seharusnya diberitahukan terlebih dahulu secara transparansi atau jelas kepada pihak *traveloka.com* sebagai agen penjualan tiket pesawat. Karena prosedur reservasi yang terdapat pada *traveloka.com* dalam hal pemesanan tiket pesawat tidak terlepas dari ketentuan atau peraturan internal maskapai penerbangan yang bersangkutan. Hal demikian menjadi bukti bahwa terjadinya ketiadaan transparansi informasi peraturan internal maskapai penerbangan Air Asia XT 7680 kepada keempat penumpang tersebut yang menimbulkan disfungsi yakni kerugian bagi penumpang sebagai konsumen.⁹⁾ Terdapat ketentuan yang mengatur hak bagi konsumen mengenai ketidakjelasan informasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak Air Asia

⁸⁾ Anonim, "Air Asia Digugat Ganti Rugi Rp 5 Miliar", www.kumparan.com, 19 November 2019, hal. 1.

⁹⁾ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Jurnal Universitas Indonesia Volume 2, 2004)

sebagai pelaku usaha kepada konsumen yang bersangkutan ketika hendak menggunakan jasanya. Hal demikian diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Huruf c. Berdasarkan paparan tersebut, penulis akan meneliti lebih jauh dalam satu proposal dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketiadaan Transparansi Informasi di Bidang Jasa Layanan Penerbangan Domestik (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor: 975 K/Pdt/2019)”

B. Perumusan Masalah

Atas pemaparan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana Pertimbangan Hakim Putusan PN Nomor 169/Pdt.G/2017/PN/Tng, Putusan PT Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan MA Nomor 975 K/Pdt/2019?
2. Apakah Putusan Pengadilan tersebut sudah sesuai dengan UNDANG-UNDANGPK dan Peraturan perUNDANG-UNDANGAn terkait bidang jasa layanan penerbangan?

C. Metode Penelitian

Apabila merujuk pada substansi judul, maka penelitian ini lebih condong pada jenis penelitian yuridis normatif karena lebih melihat pada suatu proses untuk menemukan suatu ketentuan hukum, prinsip-prinsip hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi dengan sifat penelitian prespektif yang menekankan pada norma-norma prespektif dari hukum. Sumber data diperoleh melalui data sekunder yang bersumber pada studi kepustakaan (*library research*) yang terbagi menjadi bahan hukum primer dan sekunder. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kasus dan pendekatan undang-undang.

II. PEMBAHASAN

A. Kronologi Kasus Penolakan Proses *Check-in* oleh Maskapai Penerbangan terhadap Penumpang

Uraian kasus ini berdasarkan sengketa yang terjadi antara Regina Goenawan, Sandra Goenawan, Richard Goenawan, dan Ramona Goenawan serta Julius Chandra selaku penumpang dari maskapai penerbangan Air Asia XT 7680 melawan PT Indonesia Air Asia Extra, yang pada saat itu PT Traveloka Indonesia sebagai turut tergugat pada Tahun 2016. Uraian atas kasus ini berasal dari uraian duduk perkara pada Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/2017/PN. Tng. *juncto* Putusan Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn *juncto* Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019. Hal ini untuk dapat melihat bukti nyata atas terjadinya sengketa antara pihak maskapai dengan penumpang yang mengakibatkan pembatalan penerbangan secara sepihak oleh maskapai dengan alasan bahwa salah satu penumpang yakni Regina Goenawan masuk dalam daftar catatan hitam (*blacklist*) Air Asia Tipe XT 7680 dan akhirnya diselesaikan di meja pengadilan.

Regina Goenawan, merupakan penumpang dari maskapai penerbangan Air Asia XT 7680 yang memesan tiket pesawat sejumlah 4 (empat) tiket melalui *traveloka.com* pada 06 Oktober 2016 dengan Nomor pemesanan 103725666 dengan metode pembayaran melalui *transfer* ke rekening BCA yang dipesan atas nama Regina Goenawan. PT Indonesia Air Asia Extra itu sendiri juga menjalin kerjasama dengan PT Traveloka Indonesia dalam hal pemasaran sekaligus penjualan tiket pesawat yang dimiliki oleh Air Asia. Tanpa sepengetahuan Ibu Regina dan keluarga yang hendak melakukan proses *check-in* pada 4 November 2016 lalu di konter Air Asia di Terminal 2F Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan menunjukkan tiket yang telah dibeli dari *traveloka.com*, pihak Air Asia tidak mengizinkan Ibu Regina Goenawan beserta keluarga untuk melakukan proses *check-in* dalam penerbangan XT 7680 rute penerbangan Jakarta-Surabaya

dengan jadwal keberangkatan Pukul 07.10 WIB dengan alasan karena nama Regina Goenawan masuk dalam daftar hitam.

Perlu digaris bawahi bahwa Ibu Regina Goenawan tidak pernah melakukan perbuatan yang tidak berkenan sehingga namanya masuk dalam daftar hitam Air Asia. Ibu Regina beserta keluarga mendesak Pihak Air Asia untuk menjelaskan dasar masuknya nama Regina Goenawan dalam daftar hitam. Namun pihak Air Asia tidak dapat memberikan penjelasan apapun. Karena tidak ada kepastian dari pihak Air Asia mengakibatkan Ibu Regina beserta keluarga harus menunggu lama di Bandar udara Internasional Soekarno-Hatta kurang lebih 4 jam 30 menit. Pihak Air Asia juga tidak memberikan kompensasi sehingga menyebabkan jadwal yang telah tersusun menjadi berantakan. Ibu Regina beserta keluarga akhirnya memutuskan untuk memesan secara *online* tiket penerbangan dengan maskapai *Citilink* melalui *traveloka.com* dengan jumlah nominal Rp. 3.237.065,- (tiga juta dua ratus tiga puluh tujuh ribu enam puluh lima rupiah) di Terminal 1F pada pukul 11.40 WIB.

Ibu Regina mengirimkan surat kepada pihak Air Asia tanggal 14 November 2016 serta 24 November 2016. Pihak Air Asia memberikan balasan terhadap surat tersebut beberapa kali, yaitu pada tanggal 21 November 2016 dengan Nomor Surat Ref: IAX/LEG/11-2016/006; tanggal 2 Desember 2016 dengan nomor surat Ref: IAX/LEG/12-2016/001; serta tanggal 15 Desember 2016 dengan Nomor surat Ref: IAAX/DOM/12-2016/001. Secara keseluruhan mengenai Isi surat yang disampaikan Ibu Regina kepada Air Asia yakni perihal meminta klarifikasi masuknya nama Regina Goenawan ke dalam daftar hitam karena Ibu Regina belum mendapatkan penjelasan apapun serta tidak adanya itikad baik oleh pihak Air Asia. Ibu Regina melampirkan bukti transkrip pembicaraan dengan salah satu karyawan Air Asia yang sangat tidak etis dan tidak profesional yang dilakukan via *whatsapp*.

Pihak Air Asia kemudian mengirimkan balasan yang secara keseluruhan isi surat tersebut mengatakan bahwa pada tahun 2013 pihak Air Asia melakukan *blacklist* untuk penumpang atas nama “Regina” dengan alasan telah melakukan tindakan kekerasan terhadap salah satu awak kabin Air Asia. Atas kejadian tersebut kemudian nama “Regina” terblokir dengan sendirinya dalam *reservation system* milik Air Asia. Nama Regina Goenawan teridentifikasi memiliki kesamaan unsur nama dengan yang di blokir dalam *reservation system* tersebut. Berdasarkan isi surat pihak Air Asia tersebut, pada faktanya Ibu Regina tidak pernah melakukan tindakan kekerasan dalam bentuk apapun kepada awak kabin dan/ atau karyawan dan/atau setiap pihak yang memiliki hubungan ketenagakerjaan dengan pihak Air Asia. Pada faktanya juga Ibu Regina pada tanggal 2 Mei 2015 dan tanggal 9 Mei 2016 pernah melakukan penerbangan menggunakan maskapai penerbangan Air Asia dan tidak pernah ada pencegahan dalam bentuk apapun dari pihak Air Asia untuk kedua penerbangan tersebut.

Pihak Air Asia mengirimkan surat pemberitahuan melalui email bahwa telah melakukan pengembalian dana yang telah dibayarkan oleh Ibu Regina sesuai dengan nominal harga tiket pesawat yang tempo hari dipesan melalui *traveloka.com* dengan total sebesar Rp. 5.317.500,- (lima juta tiga ratus tujuh belas ribu lima ratus rupiah) ke rekening BCA atas nama Regina Goenawan. Namun, Ibu Regina dengan tegas menolak mekanisme penyelesaian perkara yang secara sepihak ditempuh oleh pihak Air Asia tanpa ada diskusi secara patut. Beliau kemudian mendatangi pihak Bank BCA untuk meminta klarifikasi nama serta Nomor rekening penyetor uang ke rekening BCA milik Ibu Regina pada 12 Januari 2017. Namun pihak Bank BCA menyatakan bahwa nama dan Nomor rekening penyetor tidak dicantumkan dalam slip penyetoran. Penyetoran dana melalui setor tunai yang dilakukan oleh pihak Air Asia tersebut sama sekali tidak menyebutkan identitas diri sehingga sangat tidak profesional dan tanpa dilandasi dokumen pendukung. Ibu Regina beserta keluarga telah memutuskan untuk

menyelesaikan permasalahan yang terjadi melalui mekanisme dan jalur hukum. Namun hingga Ibu Regina mengajukan gugatan, pihak Air Asia tidak menanggapi email Ibu Regina tersebut dalam bentuk tertulis maupun lisan.

Ibu Regina beserta keluarga yang berjumlah 3 (tiga) orang sebagai penumpang maskapai penerbangan Air Asia XT 7680 melihat tidak adanya keseriusan berupa langkah strategis sebagai bentuk perlindungan konsumen atas hak informasi yang jelas, hak atas tidak diperlakukan secara diskriminatif, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak Air Asia sebagai pelaku usaha di bidang perusahaan penerbangan dalam menjaga kepercayaan dari penumpang yang telah memiliki tiket pesawat dari maskapai tersebut. Regina Goenawan melaporkan Air Asia ke Polres Kota Tangerang, gugatan yang diajukan yakni gugatan atas perbuatan melawan hukum oleh pihak Air Asia karena melihat tidak ada itikad baik dalam menyelesaikan masalah tersebut serta mengajukan permohonan maaf hanya kepada Ibu Regina saja.

Berbeda dengan pernyataan dari Ibu Regina Goenawan, Pihak Air Asia menyatakan bahwa gugatan dari Ibu Regina beserta keluarga seharusnya menjadi gugatan wanprestasi, bukan perbuatan melawan hukum. Alasannya yaitu adanya suatu konsensualisme antara pihak penumpang dan maskapai dibuktikan dengan adanya tiket yang telah dipeservasi oleh Ibu Regina melalui *traveloka.com* yang mengakibatkan adanya hubungan kontraktual antara penumpang dengan maskapai. Pihak Air Asia juga mengatakan bahwa telah dilakukannya pengembalian (*refund*) tiket pesawat kepada Ibu Regina dengan melakukan *transfer* kepada rekening BCA atas nama Regina Goenawan. Secara keseluruhan, menurut pihak Air Asia pihaknya telah melakukan segala kewajiban sebagai maskapai sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

B. Pertimbangan Hakim dalam Putusan Pengadilan Negeri Nomor 169/Pdt.G/2017/Pn. Tng, Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019.

1. Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng

Putusan Pengadilan Negeri Tangerang secara garis besar menyatakan, bahwa Para Penggugat mengakui adanya suatu perjanjian pengangkutan udara yang mengakibatkan hubungan hukum dari suatu perjanjian. Peristiwa yang menjadi obyek gugatan *a quo* bersumber dari perjanjian pengangkutan udara antara Para Penggugat dan Tergugat, yaitu tiket penerbangan XT 7680. Majelis Hakim menimbang berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Hubungan hukum antara Para Penggugat dan Tergugat adalah lahir dari perjanjian, sehingga tidak terpenuhinya hak konsumen dalam konteks ini termasuk perbuatan ingkar janji (*wanprestasi*). Pertimbangan Hukum Majelis Hakim Pengadilan Negeri Tangerang menyatakan, bahwa gugatan para Penggugat tidak dapat diterima dengan alasan gugatan para Penggggat didasari oleh adanya ingkar janji tetapi tuntutananya adalah perbuatan melawan hukum.

2. Putusan Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn

Pertimbangan Putusan Pengadilan Tinggi Banten secara garis besar menyatakan, bahwa majelis Hakim melihat bukti-bukti yang disampaikan oleh pihak Penggugat dan Tergugat ternyata hanya bersifat pengulangan dari yang pernah dikemukakan dalam persidangan tingkat I dan tidak ada hal-hal baru yang perlu dipertimbangkan dalam tingkat banding. Majelis Hakim berpendapat bahwa memori banding dari Pembanding tidak beralasan oleh karena itu dikesampingkan. Dalam amar Putusan Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn menyatakan, bahwa menguatkan Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/2017/PN. Tng tertanggal 5 September 2017.

3. Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019

Pertimbangan Hukum Putusan Kasasi secara garis besar menyatakan, membenarkan alasan-alasan Kasasi yang dihubungkan dengan pertimbangan *Judex Facti*, dalam hal ini Pengadilan Tinggi Banten, berpendapat bahwa ternyata *Judex Facti* telah salah menerapkan hukum. Hal demikian berdasarkan pokok sengketa perkara *a quo* yaitu mengenai keabsahan perbuatan Termohon Kasasi menolak melakukan proses *check-in* atas nama Pemohon Kasasi menggunakan pesawat milik Termohon Kasasi yang sudah sesuai dengan gugatan Pemohon Kasasi. Majelis Hakim berpendapat bahwa gugatannya jelas, yaitu mengenai perbuatan melawan hukum oleh Termohon Kasasi meskipun mengandung aspek ingkar janji, karena Pemohon Kasasi tidak dapat menikmati penerbangan yang dijanjikan oleh Termohon Kasasi padahal Pemohon Kasasi telah membayar harga tiket penerbangan.

Mahkamah juga menyatakan bahwa Termohon Kasasi sebagai penyedia jasa penerbangan berhak menentukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon penumpang, namun diberitahukan sebelum penumpang membeli tiket pesawat. Hal tersebut tidak dapat dibuktikan oleh Termohon Kasasi; karenanya, perbuatan Termohon Kasasi yang menolak proses *check-in* tanpa pemberitahuan terlebih dahulu adanya *blacklist* calon penumpang dimana di dalamnya termasuk nama Pemohon Kasasi adalah perbuatan yang bertentangan dengan nilai kepatutan, sehingga merupakan PMH.

Berdasarkan pertimbangan hukum Mahkamah tersebut, Mahkamah Agung mengadili sendiri perkara *a quo* yaitu mengabulkan Permohonan dari Para Pemohon Kasasi Regina Goenawan, Sandra Goenawan, Richard Goenawan, Ramona Goenawan, dan Julius Chandra selaku orang tua dan

secara bersama-sama bertindak untuk dan atas nama Claudia Milan Chandra tersebut; serta Membatalkan Putusan Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, tanggal 22 Maret 2018 yang menguatkan Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/2017/PN. Tng, tanggal 5 September 2017.

C. Kesesuaian Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/2017/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 dengan UUPK dan Peraturan perundang-undangan di Bidang Layanan Jasa Penerbangan.

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Keterkaitan antara Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 dengan UUPK tersebut tidak secara eksplisit digambarkan pada Pertimbangan Hukum Hakim Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten. Namun hal ini tampak pada Pertimbangan Hukum Mahkamah dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 975/K/Pdt/2019. Ketentuan yang memiliki keterkaitan yaitu Pasal 4 huruf c, huruf e, huruf g, serta huruf h mengenai hak-hak konsumen. Pasal 4 huruf c menyatakan: “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa”; Pasal 4 huruf e menyatakan: “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”; Pasal 4 huruf g menyatakan: “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”; serta Pasal 4 huruf h yang menyatakan: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila

barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pasal-pasal tersebut menurut penulis sesuai dengan kalimat-kalimat pada pertimbangan hukum yang dinyatakan oleh Mahkamah dalam memutus perkara *a quo* yang melihat aspek pokok sengketa mengenai hak-hak konsumen (*in casu* Pemohon Kasasi) yang telah dilanggar atau diabaikan oleh Termohon Kasasi (*in casu* pihak maskapai Air Asia). Ketentuan lain dalam UNDANG-UNDANGPK yang memiliki kesesuaian yaitu mengenai kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang oleh Termohon Kasasi tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya kepada Pemohon Kasasi sesuai dengan ketentuan pada Pasal 7 huruf a, huruf b, serta huruf c. Pasal 7 huruf a menyatakan kewajiban pelaku usaha adalah: “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”; Pasal 7 huruf b menyatakan: “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”; serta Pasal 7 huruf c menyatakan: “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Ketentuan tersebut mengatur kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh pelaku usaha dimana menurut penulis terdapat kesesuaian dengan Pertimbangan Hukum Mahkamah yakni pihak Termohon Kasasi tidak melaksanakan kewajibannya. Termohon Kasasi melanggar nilai-nilai kepatutan sehingga merupakan perbuatan melawan hukum.

Hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen (*in casu* Pemohon Kasasi) baik materil maupun immateril. Amar Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 menyatakan Termohon Kasasi melakukan perbuatan melawan hukum yang karenanya Mahkamah menghukum Termohon Kasasi untuk membayar ganti kerugian materil

sebesar Rp. 5.296.665,- (lima juta dua ratus Sembilan puluh enam ribu enam ratus enam puluh lima rupiah). Selain itu, Termohon Kasasi diwajibkan untuk membuat permintaan maaf kepada Para Pemohon Kasasi di media cetak harian, serta membayar uang paksa (*dwangsom*) sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) per hari dalam hal Termohon Kasasi lalai dalam melaksanakan putusan.

Berdasarkan paparan tersebut, bahwa Pertimbangan Hukum Mahkamah serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 memiliki kesesuaian dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Kesesuaian antara Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 dengan Undang-undang Penerbangan tersebut tidak secara jelas tersurat pada Pertimbangan Hukum Hakim Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten.

Keterkaitan yang tergambar antara UNDANG-UNDANG Penerbangan berada pada Pertimbangan Hukum Mahkamah dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 975/K/Pdt/2019 berkaitan dengan ketentuan mengenai Tanggung Jawab Pengangkut (*in casu* pihak maskapai penerbangan Air Asia XT 7680) Pasal 140 ayat (1), mengatakan: “Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/ atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan”. Ketentuan pada ayat (2), mengatakan: “Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati”.

Ketentuan tersebut sesuai dengan Pertimbangan Hukum hakim yang dinyatakan oleh Mahkamah yang melihat aspek pokok sengketa mengenai kewajiban pengangkut (*in casu* Termohon Kasasi) yang tidak dilaksanakan yaitu Termohon Kasasi menolak melakukan proses *check-in* atas nama Pemohon Kasasi yaitu XT 7680 dengan rute penerbangan Jakarta-Surabaya tanggal 4 November 2016. Pemohon Kasasi terbukti telah memiliki tiket sebagai dokumen penerbangan, artinya Pemohon Kasasi telah memenuhi segala persyaratan ataupun prosedur yang telah ditetapkan oleh Termohon Kasasi ketika Pemohon Kasasi melakukan reservasi tiket pesawat.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa Pertimbangan Hukum Mahkamah serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri

Keterkaitan antara Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 tidak secara eksplisit terlihat pada Pertimbangan Hukum Hakim Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten. Namun berada pada Pertimbangan Hukum Mahkamah dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 975/K/Pdt/2019 dengan ketentuan mengenai “Ruang Lingkup Standar Pelayanan” yang ketentuannya termuat dalam Pasal 3, mengatakan:

“Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 selama di bandar udara memuat komponen: a) pelayanan keselamatan; b) pelayanan keamanan; c) pelayanan kehandalan; d) pelayanan kenyamanan; e) pelayanan kemudahan; dan f) pelayanan

kesetaraan”. (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri ini”.¹⁰⁾

Isi dari ketentuan tersebut menurut penulis memiliki kesesuaian dengan Pertimbangan Hukum Mahkamah dalam memutus perkara *a quo* yang melihat aspek pokok sengketa mengenai perbuatan yang telah dilakukan oleh Termohon Kasasi (*in casu* pihak maskapai penerbangan Air Asia XT 7680) yang bertentangan dengan nilai kepatutan sehingga merupakan perbuatan melawan hukum. Pertimbangan hukum Mahkamah memiliki keterkaitan dengan ketentuan Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 tahun 2015 mengenai komponen standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri selama di bandar udara.

Berdasarkan paparan di atas, maka dapat dikatakan bahwa Pertimbangan Hukum Mahkamah serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 memiliki kesesuaian dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri.

4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri

Keterkaitan antara Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tersebut tidak secara tersurat digambarkan pada Pertimbangan Hukum Hakim Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten. Namun berada pada

¹⁰⁾ Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*, Pasal 3.

Pertimbangan Hukum Mahkamah dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 975/K/Pdt/2019 berkaitan dengan Pasal 4, Pasal 6, dan Pasal 15. Pasal 4 mengatur mengenai “Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*pre-flight*)”, menyatakan:

“Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) terdiri dari: a) Informasi penerbangan; b) Pemesanan tiket (*reservation*); c) Penerbitan tiket (*ticketing*); d) Pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*); e) Proses *boarding*; dan f) Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*”.¹¹⁾

Ketentuan pada Pasal 6 mengatur mengenai “Reservasi”, menyatakan:

“Standar pelayanan pemesanan tiket (*reservation*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b, antara lain: a) media reservasi; b) *contact person* calon penumpang; c) prosedur perubahan tiket; d) pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*); e) masa berlaku tiket; dan f) batas waktu pembayaran tiket (*ticket limit*)”.¹²⁾

Ketentuan pada Pasal 15 mengatur mengenai “*check-in*”, menyatakan:

“Sikap petugas *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a yakni “standar pelayanan pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*) meliputi petugas *check-in*”, diantaranya: a) ramah dan cepat tanggap (*responsif*); dan b) memberikan prioritas *check-in* terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian *check-in*, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup *check-in counter*”.¹³⁾

Pasal-pasal tersebut sesuai dengan Pertimbangan Hukum Mahkamah yang melihat aspek pokok sengketa mengenai kewajiban pengangkut yang tidak dilaksanakan oleh Termohon Kasasi. Sebagai penyedia jasa penerbangan, Termohon Kasasi (*in casu* pihak maskapai Air Asia XT 7680) berhak menentukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon

¹¹⁾ *Ibid.*, Pasal 4.

¹²⁾ *Ibid.*, Pasal 6.

¹³⁾ *Ibid.*, Pasal 15.

penumpang untuk dapat ikut dalam penerbangan (*check-in*), namun persyaratan tersebut harus diberitahukan sebelum calon penumpang membeli tiket pesawat, hal mana tidak terbukti dilakukan oleh Termohon Kasasi. Atas perbuatan yang telah dilakukan oleh Termohon Kasasi tersebut dinilai melanggar nilai-nilai kepatutan, sehingga merupakan perbuatan melawan hukum. Perbuatan Termohon Kasasi menimbulkan kerugian materil berupa harga tiket pesawat yang telah dikeluarkan oleh Pemohon Kasasi. Termohon Kasasi wajib untuk membayar ganti kerugian atas hal tersebut. Berdasarkan paparan tersebut, Pertimbangan Hukum Mahkamah serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 memiliki kesesuaian dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri.

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 bila ditinjau kesesuaiannya dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tersebut tidak secara jelas terlihat pada Pertimbangan Hukum Hakim Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten. Keterkaitan antara Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 secara eksplisit berada pada Pertimbangan Hukum Mahkamah dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 975/K/Pdt/2019 yang berkaitan dengan Pasal 9 dan Pasal 12. Pasal 9 mengenai “Jenis Tanggung Jawab Pengangkut dan Besaran Ganti Kerugian”. Ketentuan pada Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 mengenai “Jenis Tanggung Jawab Pengangkut dan Besaran Ganti Kerugian.

Ketentuan tersebut sesuai Pertimbangan Hukum Mahkamah yang melihat aspek pokok sengketa mengenai tindakan Termohon Kasasi (*in casu* pihak maskapai penerbangan Air Asia XT 7680) yaitu menolak untuk melakukan proses *check-in* atas nama Pemohon Kasasi (*in casu* Regina Goenawan) tanpa pemberitahuan terlebih dahulu adanya *blacklist* calon penumpang dimana merupakan perbuatan yang bertentangan dengan nilai kepatutan sehingga merupakan Perbuatan Melawan Hukum yang menyebabkan terjadinya pembatalan penerbangan secara sepihak (*cancelation of flight*). Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyatakan bahwa dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sesuai dengan dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan. Hal tersebut tidak terbukti dilakukan oleh Termohon Kasasi. Termohon Kasasi telah mengabaikan ketentuan Pasal 12 Permhenhub Nomor 77 Tahun 2011. Pertimbangan Hukum Mahkamah menyatakan bahwa perbuatan Termohon Kasasi menimbulkan kerugian materil berupa harga tiket pesawat yang dikeluarkan oleh Pemohon Kasasi. Mahkamah menghukum Termohon Kasasi untuk membayar ganti kerugian, serta meminta maaf kepada Pemohon Kasasi melalui 2 (dua) surat kabar harian nasional.

Berdasarkan paparan di atas, Pertimbangan Hukum Mahkamah serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 memiliki kesesuaian dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertimbangan hakim dalam Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/PN. Tng sama dengan Putusan Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn. Hal ini disebabkan dalam amar putusannya, Putusan Pengadilan Tinggi Banten menguatkan Putusan Pengadilan Negeri Tangerang tertanggal 5 September 2017. Dimana Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/2017 dalam Pertimbangan Hukumnya hanya mempersoalkan mengenai ranah gugatan yang diajukan oleh Penggugat serta tidak masuk dalam pokok sengketa mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak yang tidak dilaksanakan serta kerugian akibat tindakan tersebut. Putusan Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten berbeda dengan amar Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019. Mahkamah dalam memutus perkara *a quo* mempertimbangkan dari segi pokok sengketanya mengenai hal-hal yang telah dilanggar oleh Termohon Kasasi yakni perbuatan yang bertentangan dengan nilai kepatutan sehingga dianggap sebagai PMH.
2. Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan di bidang jasa layanan penerbangan. Hal ini karena Pertimbangan Hukum Mahkamah melihat aspek pokok sengketa yaitu Termohon Kasasi tidak melaksanakan ketentuan yang termuat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Perundang-undangan di bidang jasa layanan penerbangan. Mahkamah Menghukum Termohon Kasasi untuk mengganti kerugian materil serta membuat permintaan maaf pada surat kabar harian nasional. Ketentuan yang dimaksud yaitu diantaranya Pasal 4 huruf c, huruf e, huruf g, serta huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen

serta berkaitan dengan ketentuan Pasal 7 huruf a, huruf b, serta huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Ketentuan dalam Pasal 140 ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengenai Tanggung Jawab Pengangkut. Ketentuan dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri mengenai “Ruang Lingkup Standar Pelayanan”. Ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri pada Pasal 4 mengenai Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*pre-flight*), Pasal 6 mengenai standar pelayanan pemesanan tiket (*reservation*) dan Pasal 15 mengenai “*check-in*”. Pasal 9 dan Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengenai “Jenis Tanggung Jawab Pengangkut dan Besaran Ganti Kerugian. Sedangkan Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 169/Pdt.G/2017/PN. Tng serta Putusan Pengadilan Tinggi Banten Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn kurang tepat. Hal ini karena majelis hakim dalam pertimbangan hukumnya, hanya melihat pada satu aspek mengenai ranah gugatan penggugat, tetapi tidak masuk dalam pokok sengketa gugatan. Selain itu juga tidak menggunakan peraturan perundang-undangan terkait dalam memeriksa, mengadili, serta memutus perkara *a quo*. Berdasarkan paparan tersebut, penulis berkesimpulan bahwa Pertimbangan Hukum Mahkamah serta Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019 memiliki kesesuaian dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015, Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor 38 Tahun 2015 serta dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011.

B. Saran

1. Pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yang secara fungsional mengemban kewajiban di bidang transportasi (darat, laut dan udara) di Indonesia dapat memberikan rekomendasi kepada Presiden maupun kepada Dewan Perwakilan Rakyat yang berwenang membentuk peraturan Perundang-undangan. Karena menurut penulis, diperlukan regulasi atau peraturan Perundang-undangan secara konkrit mengatur perihal ketiadaan transparansi informasi di bidang jasa layanan penerbangan domestik yang lebih spesifik dan jelas dalam pengaturan dan pelaksanaannya. Guna meminimalisir terjadinya tindakan sepihak oleh maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha kepada penumpang sebagai konsumen serta meningkatkan kesadaran pelaku usaha di bidang jasa layanan penerbangan mengenai arti penting dari profesionalitas atas transparansi informasi, serta agar maskapai penerbangan yang telah melakukan tindakan yang merugikan penumpang untuk dapat terlibat aktif dalam proses penyelesaian sengketa agar terwujudnya upaya penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan melindungi kepentingan hak penumpang.
2. Aparatur penegak hukum dalam hal ini pengadilan yang berwenang memeriksa, mengadili serta memutus suatu perkara agar tidak hanya melihat dari sebagian aspek saja dan tidak didasari dengan regulasi terkait dalam memutus suatu persoalan hukum. Akan tetapi, diharapkan juga dapat melihat suatu gugatan Penggugat berdasarkan aspek-aspek lain seperti aspek pokok sengketa yang menjadi inti dari suatu gugatan, dimana justru memuat hal-hal konkrit yang dapat membuat lebih terang suatu persoalan.

3. Maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha dan penyedia jasa bagi penumpang sebagai konsumen, diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan usahanya dapat bertindak secara patut dan beritikad baik kepada penumpang serta bertanggung jawab sebagaimana mestinya sesuai dengan perundang-undangan. Selain itu diharapkan agar lebih teliti dan transparansi dalam mengelola data penumpang serta kebijakan atau peraturan internal perusahaan penerbangan yang bersangkutan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Kaban, Krisman. *Industri Penerbangan dan Janji-janji Palsu*. (Jakarta: Sinar Harapan, 2007.)
- Nasution, A.Z. *Hukum dan Konsumen: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.)
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007.)
- Usman, Suton. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005.)

B. Artikel Jurnal Online

- Samsul, Inosentius. "Perlindungan Konsumen" *Jurnal Universitas Indonesia* Volume 2 (2004). Diakses tanggal 4 Maret 2020.

C. Website

- Quráni, Himalatul. "Tolak Terbangkan Penumpang, MA Hukum Maskapai Penerbangan". <http://www.hukumonline.com>. Diakses tanggal 19 November 2019.
- Anonim. "Air Asia Digugat Rugi Rp. 5 Miliar". <http://www.kumparan.com>. Diakses tanggal 19 November 2019.