

Analisis Yuridis Perlindungan Hak Kompensasi Penumpang Terhadap Pembatalan Maskapai Penerbangan

Irene Patricia Margaretha¹ Marsel Mulyadi² Alexander Kevin Gorga³ Jeane Netjle Saly⁴

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: rethapatricia11@gmail.com¹

Abstrak

Pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan di Indonesia menjadi perhatian serius bagi penumpang yang sering mengalami ketidaknyamanan dan kerugian akibat situasi ini. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hak ganti rugi bagi penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan di Indonesia, serta menyajikan tinjauan hukum terkait hal tersebut. Penelitian ini menggunakan metode hukum deskriptif analitis dan didasarkan pada peraturan hukum yang ada di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Analisis dilakukan melalui penelusuran dan penelaahan peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan terkait, dan literatur hukum yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa penumpang berhak mendapatkan kompensasi ketika menghadapi pembatalan penerbangan oleh pihak maskapai. Undang-undang memberikan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan hak tersebut. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan penerbangan wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan tanpa alasan yang jelas atau tanpa pemberitahuan yang memadai.

Kata Kunci: Pembatalan Penerbangan, Maskapai, Hak Kompensasi, Ganti Rugi, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari beberapa pulau yang terbentang dari sabang sampai merauke, Indonesia terletak di antara dua benua yaitu Benua Asia dan Benua Australia serta terletak diantara dua samudra yaitu Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Indonesia merupakan negara hukum sudah pasti mempunyai konstitusi dan undang-undang yang mengatur berjalannya segala sesuatu di negara tersebut, terdapat beberapa aturan-aturan yang ada di Indonesia yang dibuat untuk mengatur segala sesuatunya agar menjadi lebih baik seperti dari hubungan antara warga negara sampai hubungan antara warga negara dengan negara pun diatur.

Secara letak geografis Indonesia sebagai negara kepulauan mengharuskan Indonesia untuk mempunyai sarana air, udara maupun darat yang bertujuan untuk mencapai 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, sistem pengangkutan atau perpindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya itu disebut sebagai transportasi. Transportasi merupakan sarana untuk memperlancar siklus perekonomian negara dengan tujuan untuk membuka akses ke daerah pedalaman atau terpencil, lalu dapat membangun relasi serta persatuan dan kesatuan antar negara, dan dapat menegakkan kedaulatan negara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat.

Wilayah udara merupakan wilayah kedaulatan udara atas wilayah darat dan laut Indonesia, transportasi udara banyak digunakan di Indonesia untuk melakukan kegiatan ekonomi yaitu pesawat terbang. Transportasi udara merupakan moda transportasi yang dibutuhkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Transportasi udara terjangkau dan merupakan transportasi tercepat untuk melakukan kegiatan ekonomi antar kota dan negara, dimana pesawat terbang dapat mengangkut barang dan orang dalam jumlah besar dengan kecepatan tinggi tanpa hambatan di udara, kecuali cuaca tidak mendukung.

Transportasi udara di Indonesia saat ini telah mengalami banyak perkembangan yang begitu pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang sekarang sudah banyak melayani berbagai macam rute baik domestik maupun non-domestik. Menurut Pasal (1) ayat (1) Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menyatakan bahwa “Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.”

Pedoman umum terkait angkutan udara sangat membantu terciptanya angkutan udara yang aman, cepat, ekonomis, disiplin dan nyaman, yang dapat mendukung pembangunan bidang lainnya. Angkutan udara akan melibatkan dua pihak, yakni kontraktor maskapai penerbangan dan konsumen. Kedua belah pihak bergantung satu sama lain dan terikat oleh kontrak pengangkutan. Maskapai penerbangan adalah agen komersial yang memberikan layanan kepada konsumen, dengan konsumen sebagai penumpang yang mewakili masyarakat. Kontrak pengangkutan adalah perjanjian antara penyedia layanan yang setuju untuk mengangkut barang atau orang ke lokasi lain dan di mana pihak lain setuju untuk membayar tarif yang disepakati. Dalam kontrak pengangkutan terdapat hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lain yang bersifat perdata atau perdata, yang memuat kewajiban dan hak yang harus dipatuhi dan dipatuhi oleh kedua belah pihak sehubungan dengan pengangkutan udara berupa tiket pesawat. Belakangan ini terjadi beberapa kasus dimana berbagai maskapai membatalkan penerbangan secara sepihak karena berbagai faktor. Namun, jika maskapai melakukan pembatalan, maka harus dilakukan sesuai aturan atau ketentuan sesuai kesepakatan kontraktual antara maskapai dan penumpang. Namun, masih banyak kasus maskapai membatalkan penerbangan, namun tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan kontrak dengan penumpang. Oleh karena itu, perlu dipelajari lebih detail untuk mengetahui bagaimana hal itu harus dilakukan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis Penelitian.

1. Jenis Penelitian. Hukum terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif, yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum. Tipe penelitian Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum secara Normatif, yang berarti adalah penelitian bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud tersebut adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan. Dalam melakukan penelitian ini, penulis akan menganalisis dan juga mengkaji tentang Penyalahgunaan Narkotika sesuai dengan permasalahan yang terdapat dalam Putusan Pengadilan yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Jenis pendekatan. Menurut Mukti Fajar, ada tujuh jenis pendekatan dalam penelitian hukum normatif, yaitu pendekatan legislatif, pendekatan konseptual, pendekatan analitis, pendekatan komparatif, pendekatan sejarah dan pendekatan kasus. Pendekatan ini adalah pendekatan hukum, Peneliti menggunakan norma hukum sebagai titik awal untuk melakukan analisis.
3. Sifat penelitian. Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis dan bertujuan untuk mendeskripsikan atau memperoleh gambaran tentang keadaan hukum yang berlaku pada suatu tempat dan waktu tertentu atau dalam kaitannya dengan fenomena hukum yang terjadi di masyarakat. Jenis dan Sumber Data

Penelitian selalu melibatkan pencarian bahan atau data, kemudian mengolahnya dan kemudian menganalisisnya untuk menemukan jawaban atas masalah penelitian yang diajukan. Data penelitian normatif sekunder meliputi bahan-bahan hukum sebagai berikut:

1. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau putusan pengadilan (khusus untuk penelitian dalam bentuk studi kasus).
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, yang dapat berupa rancangan undang-undang, hasil penelitian, buku teks, jurnal ilmiah, surat kabar (surat kabar), pamflet, brosur, dan berita internet.
3. Bahan hukum tersier, Bahan yang berisi petunjuk dan penjelasan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Hak Kompensasi Penumpang

Dalam sistem perlindungan hukum bagi penumpang dan konsumen merupakan penentu penyedia jasa maskapai penerbangan selanjutnya, karena kepentingan konsumen sangat penting dalam sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara. Oleh karena itu, perusahaan maskapai penerbangan harus mengurangi kelalaian dalam melayani pelanggan untuk menghindari kerugian yang dapat membahayakan operasi perusahaan. Berdasarkan Pasal 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan yang dimaksud dengan konsumen adalah “setiap orang yang menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain dan bukan untuk tujuan komersial”.

Kompensasi adalah ganti kerugian yang diberikan oleh perusahaan atau pelaku karena pelaku tidak mampu memberikan ganti kerugian sepenuhnya yang menjadi tanggung jawabnya. Penumpang adalah konsumen yang sudah memenuhi peraturan-peraturan maskapai penerbangan saat melakukan perjanjian kontrak pada pembelian tiket penerbangan. Berdasarkan Pasal 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada ketepatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum. Hak untuk memilih barang dan jasa serta menikmati barang dan jasa dengan nilai tukar dalam hal ini undang – undang dengan jelas mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk menggunakan layanan transportasi dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.

Agar konsumen berhak mendapatkan ganti rugi dari perusahaan penerbangan niaga yang bersangkutan, Pasal 19 KUHP menetapkan bahwa perusahaan niaga dalam hal ini adalah perusahaan penerbangan yang bertanggung jawab atas kerugian, pencemaran dan/atau kerugian yang diderita konsumen pada saat mengkonsumsi barang. dan/atau jasa yang dihasilkan atau dipertukarkan, dalam hal ini jasa angkutan udara. Kompensasi yang dapat diberikan oleh badan usaha dapat berupa pengembalian uang sebesar atau penggantian jasa yang nilainya sama atau setara, artinya apabila konsumen menerima pembatalan penerbangan

dari suatu maskapai penerbangan, maka konsumen juga berhak atas suatu penggantian sesuai dengan perjanjian kontraktual atau perjanjian penggantian yang dibuat sebagaimana mestinya.

Ini bisa menjadi indikasi ketika operator ekonomi, khususnya perusahaan komersial yang ingin memberikan kompensasi kepada konsumen, harus mematuhi aturan, khususnya kemungkinan mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan membebaskan penumpang dari biaya tambahan. Kemudian maskapai dapat mengembalikan seluruh harga tiket pesawat dalam jangka waktu tidak lebih dari 30 hari kalender melalui transfer bank ke rekening jika pembelian tiket dilakukan tanpa uang tunai. Apabila penumpang atau konsumen dirugikan oleh perusahaan penerbangan yang bersangkutan, konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap perusahaan penerbangan di pengadilan negeri setempat atas perbuatan melawan hukum.

Upaya Hukum Bagi Maskapai Penerbangan Yang Melakukan Pembatalan Tetapi Tidak Memenuhi Persyaratan Ganti Rugi

Berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia, ada beberapa ganti rugi yang tersedia bagi penumpang untuk pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan yang tidak memenuhi persyaratan kompensasi. Pertama, penumpang dapat menuntut ganti rugi sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara Niaga Berjadwal langsung kepada pihak maskapai. Selain itu, penumpang dapat melaporkan masalah terkait pembatalan penerbangan yang tidak memenuhi persyaratan kompensasi kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia. BPSK dapat membantu mencapai kesepakatan antara penumpang dan maskapai melalui mediasi atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Selain itu, penumpang dapat mengajukan tuntutan di pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum perdata dan konsumen yang berlaku, yang mengatur hak-hak penumpang jika terjadi pembatalan penerbangan yang tidak memenuhi syarat ganti rugi. Penumpang disarankan untuk mencari nasihat hukum dari organisasi konsumen atau profesional hukum berpengalaman untuk mendapatkan nasihat yang lebih spesifik tentang situasi mereka. Karena penting bagi mereka untuk memahami peraturan yang berlaku.

Apabila terjadi sesuatu yang merugikan penumpang, maka pengangkut berhak bertanggung jawab setimpal, apabila jelas dari Pasal 1 Ayat 22 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bahwa tanggung jawab pengangkut merupakan kewajiban pengangkut sebagai ganti kerugian atas setiap kerugian yang diakibatkan oleh kegiatan pengangkut terhadap penumpang, pengirim atau pihak ketiga. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanggulangan Penundaan Penerbangan (Penanggulangan Keterlambatan) pada Unit Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia mengatur bahwa apabila terjadi pembatalan penerbangan terlebih dahulu, maka harus dilalui menurut kategori yang berbeda yang tercantum dalam Pasal 3, yaitu: Kategori 1, terlambat 30 menit hingga 60 menit; Kategori 2, terlambat 61 menit hingga 120 menit; Kategori 3, terlambat 121 menit hingga 180 menit; Kategori 4, terlambat 181 menit hingga 240 menit; Kategori 5, terlambat melebihi dari 240 menit; dan Kategori 6, batalnya penerbangan.

Serta dari kategori di atas yang memerlukan waktu yang cukup lama hingga nantinya bisa terjadi pembatalan penerbangan, dan selama itu pula akan diberikan kompensasi seperti yang tercantum pada Pasal 9 yaitu: Badan Usaha Angkutan Udara diwajibkan memberikan kompensasi terhadap penumpang sesuai dengan kategorinya, berupa: Keterlambatan kategori 1, berupa air minum; Keterlambatan kategori 2, berupa air minum serta makanan ringan; Keterlambatan kategori 3, berupa air minum dan makanan berat; Keterlambatan kategori 4, akan diberikan berupa air minum, makanan ringan dan makanan berat; Keterlambatan

kategori 5, berupa kompensasi uang tunai Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah); Keterlambatan kategori 6, diwajibkan badan usaha untuk memberikan pengalihan penerbangan yang lain atau mengembalikan biaya tiket seluruhnya; dan Keterlambatan di kategori 2, badan usaha dapat mengalihkan pada penerbangan berikutnya atau mengembalikan biaya tiket seluruhnya.

Jika pembatalan penerbangan bukan karena alasan meteorologis atau operasional, maskapai bertanggung jawab atas pembatalan tersebut. Apabila penerbangan dibatalkan pada hari pemberangkatan, maka terjadi pelanggaran Pasal 1244 KUHPerdara, yang berbunyi: "Harus dipidana dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga, jika tidak dapat dibuktikan bahwa kewajiban itu tidak dilunasi. dibuat atau kesempatan pertunangan tidak terpenuhi karena kejadian yang tidak terduga. Keterlambatan dapat terjadi apabila maskapai tidak dapat memenuhi kewajibannya karena penumpang telah membayar tarif kepada maskapai sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Pemerintah sendiri belum memiliki kebijakan untuk melindungi hak penumpang apabila pembatalan penerbangan oleh maskapai tersebut dapat merugikan penumpang yang secara tidak langsung telah mengurangi pendapatan mereka karena pembatalan penerbangan yang bukan disebabkan oleh faktor teknis, operasional atau iklim. Dalam kasus pembatalan penerbangan dapat menimbulkan efek kerugian secara materil, maka pihak penumpang hanya dapat mengajukan tuntutan ke Pengadilan Umum secara perdata karena sampai sekarang belum ada tanggung jawab perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian materil diakibatkan oleh pembatalan penerbangan kecuali terhadap barang ekspedisi, kargo maupun surat pos.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara di Indonesia sangatlah penting. Konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, termasuk hak untuk menerima kompensasi dalam kasus pembatalan penerbangan yang tidak memenuhi persyaratan ganti rugi. Badan usaha maskapai penerbangan diharapkan dapat mengurangi kelalaian dalam melayani konsumen guna menjaga keberlangsungan maskapai penerbangan dan melindungi kepentingan konsumen. Berdasarkan temuan dalam pembahasan, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara di Indonesia: Penguatan Regulasi: Pemerintah perlu mempertimbangkan penguatan regulasi yang lebih spesifik dan komprehensif terkait perlindungan konsumen dalam industri penerbangan. Regulasi tersebut harus memperhatikan hak-hak konsumen secara rinci, termasuk persyaratan ganti rugi dalam kasus pembatalan penerbangan. Penegakan Hukum yang Efektif: Diperlukan upaya penegakan hukum yang efektif untuk memastikan bahwa badan usaha maskapai penerbangan mematuhi peraturan dan memberikan kompensasi yang layak kepada konsumen. Sistem peradilan harus mampu menangani gugatan konsumen dengan cepat dan adil. Edukasi Konsumen: Pemerintah, maskapai penerbangan, dan lembaga terkait lainnya perlu meningkatkan upaya edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dan prosedur yang harus diikuti dalam mengajukan klaim atau tuntutan terkait pembatalan penerbangan. Ini dapat dilakukan melalui kampanye publik, penyediaan informasi yang mudah diakses, dan kolaborasi dengan organisasi konsumen. Penyediaan Lembaga Penyelesaian Sengketa yang Efektif: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu diberdayakan dan diperkuat agar dapat berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan maskapai penerbangan. Proses mediasi dan penyelesaian sengketa lainnya harus efisien, transparan, dan dapat diakses dengan mudah oleh konsumen. Transparansi Informasi: Maskapai penerbangan diharapkan meningkatkan transparansi informasi kepada konsumen

mengenai hak-hak mereka, termasuk persyaratan ganti rugi dalam kasus pembatalan penerbangan. Informasi tersebut harus mudah diakses dan dipahami oleh konsumen sehingga mereka dapat melindungi hak-hak mereka dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, Mariam Darus, 2015, Hukum Perikatan Dalam KUHPperdata, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Diana Mora Jambak, 2022 “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Tiket Pesawat” Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional (selanjutnya disebut Keppres 12/2020) Pada 13 April 2020.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.