

**KONSEKUENSI YURIDIS PEMBATALAN KEBERANGKATAN  
PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA INDONESIA DIHUBUNGKAN DENGAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN JO.  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Hukum Penulisan Hukum

Disusun Oleh :

**Nama : Nurhadi Purnomo**

**NPM : 101000171**

**Program Kekhususan : Kepentingan Individu Dalam**

**Masyarakat**

Di bawah bimbingan

**Hj. Tuti Rastuti, S.H., M.H.**

**NIP : 15110131**



**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**2016**

**KONSEKUENSI YURIDIS PEMBATALAN KEBERANGKATAN  
PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA INDONESIA DIHUBUNGAN  
DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG  
PENERBANGAN JO. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun oleh :

Nurhadi Purnomo

Telah Disetujui Untuk  
Telah Dipertahankan Dalam Ujian Sidang Kesarjanaan  
Pada Tanggal 11 Februari 2016

Pembimbing,

**Hj. Tuti Rastuti, S.H., M.H**

**NIP: 151.101.31**

Penguji Materi:

Penguji Komprehensif:

**Dr. Elli Ruslina, S.H.,M.Hum.**

**Dr. T. Subarsyah, S.H.,S.Sos.,S.P1.,M.M.**

**NIPY: 151.100.45.**

**NIPY: 151.00.72.**

**LEMBAR PENGESAHAN DEKAN**

**Skripsi ini diterima  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Hukum tanggal 11 Februari 2016**

**DEKAN  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**Dr.Dedy Hernawan, S.H.,M.Hum.**

**NIPY: 151.100.46**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurhadi Purnomo

NPM : 111000171

Program Kekhususan : Kepentingan Individu Dalam Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah;

- a. Belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana hukum baik di UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG maupun perguruan tinggi lainnya;
- b. Gagasan, rumusan dan hasil penelitian penulis dengan arahan dosen pembimbing;
- c. Di dalamnya tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang atau di cantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung

Bandung, ..., .., 2015

Pembuat pernyataan,

Nurhadi Purnomo

101000171

## ABSTRAK

Masyarakat pada era modern saat ini di dalam aktifitasnya dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi. Pesawat terbang menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan tersebut, sebab memiliki jangkauan yang luas dan waktu tempuh yang cepat. Pada 10 tahun terakhir perusahaan penerbangan telah menjamur dengan cepat dan memberikan implikasi positif bagi masyarakat, namun disisi lain telah menciptakan kompetitif dengan berimbas pada tiket murah dengan pelayanan yang kurang prima. Perusahaan lebih mengedepankan keuntungan tanpa memperhitungkan risiko. Pembatalan penerbangan merupakan salah satu masalah yang sering muncul dari perusahaan penerbangan. Hal ini menimbulkan konsekuensi yuridis berkaitan dengan perlindungan konsumen.

PT. Garuda Indonesia pada tahun 2015 ini telah melakukan pembatalan penerbangan. Hal tersebut perlu dikaji dengan metode penelitian bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif dan data dianalisis secara kualitatif.

Penelitian terhadap konsekuensi yuridis pembatalan keberangkatan penerbangan oleh PT. Garuda Indonesia dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Jo. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghasilkan bahwa; pertama yang sering menjadi faktor terjadinya pembatalan keberangkatan Pesawat Udara PT. Garuda Indonesia adalah faktor cuaca, faktor kesalahan manusia (*human error*) dan faktor bencana alam; kedua, tanggung jawab PT. Garuda Indonesia terhadap pembatalan keberangkatan ialah dengan cara mengembalikan tiket pesawat bagi penumpang yang tidak akan melanjutkan perjalanannya, memberikan ganti tiket pesawat lain dengan harga dan tujuan yang sama, menunda keberangkatan pada waktu yang lain dengan di fasilitasi gratis penginapan dan makan yang telah disediakan oleh PT. Garuda Indonesia; ketiga, upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen akibat adanya pembatalan penerbangan adalah menuntut ganti rugi kepada PT. Garuda Indonesia dengan membuktikan dan memperlihatkan tiket atau surat muatan udara.

**Kata Kunci : Pembatalan Penerbangan, Perlindungan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*People in modern society are demanded, in their activities, to highly mobile. Airplane is an alternative to meet the need, since it reaches vast area in fast elapsed time. In the last ten years, airlines companies are spread out fast and give positive implication for the people, however in the other hand, it creates competition implying to the cheap ticket and less prime service. The companies put the profit more without calculating the risk. Cancelling flight is one of the problems often occurring regarding the airlines. It is implying the juridical consequence related to the consumer protection.*

*PT. Garuda Indonesia in 2015 has cancelled some of its flights. It needs to be analyzed with a descriptive analytical method of research through juridical normative approach while the data is analyzed qualitatively.*

*The research on the juridical consequences of the flight cancellation by PT. Garuda Indonesia related to Law No. 1, 2009 concerning Aviation jo. Law No. 8, 1999 concerning Consumer Protection concluded that; first, the factors of the flight cancellation by PT. Garuda Indonesia are weather, human error, and natural disaster; second, the responsibility of PT. Garuda Indonesia for the flight cancellation is by compensating the ticket for the passengers who do not want to continue the flight, substituting to other airplanes ticket with the same price and destination, delaying the flight to other time of departure by providing free lodging and meals; third, the measures taken by the consumers against the cancellation was by demanding the compensation to PT. Garuda Indonesia by providing proof of ticket and air manifest.*

***Keywords: flight cancellation, consumer protection***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir untuk menempuh gelar sarjana, skripsi yang dibuat penulis ialah berjudul :

### **KONSEKUENSI YURIDIS PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA INDONESIA DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN JO. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Penulis berterimakasih atas bimbingan Ibu Hj. Tuti Rastuti, S.H., M.H yang dengan sabar dan sepuh hati membimbing dan mengarahkan penulis serta berkat koreksi-koreksi mendasar yang diberikan oleh tim penguji skripsi ini telah diselesaikan dengan baik. tidak ada yang pantas yang dapat disampaikan kecuali ucapan terimakasih yang mendalam. Semoga amal ibadahnya dibalas oleh Allah SWT. Selanjutnya penulis akan mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini :

1. Kedua orang tua penulis dan keluarga, yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi dukungan materil maupun imateril, motivasi serta perhatiannya kepada penulis
2. Bapak Dr. Dedy Hernawan, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung
3. Bapak Dr. Anthon F Susanto, S.H., M.Hum., Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung
4. Ibu Hj. N Ike Kusmiati, S.H., M.Hum., Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung

5. Bapak H. Dudi Warsudi, S.H., M.H., Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung
6. Seluruh Staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung
7. Teman Hidup Penulis yaitu Noviana Dwi Saputri serta keluarga besar RADAR, KLIWON dan seluruh teman-teman angkatan 2010

Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan dukungan baik berupa materil maupun imateril ;

Skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka oleh karena itu penlis sangat mengarapkan kritik dan saran dari semua pihak yang membaca skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Bandung, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_2015

Penulis

Nurhadi Purnomo



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
1. Kegunaan Teoritis .....	6
2. Kegunaan Praktis .....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	7
F. Metodologi Penelitian .....	18
1. Spesifikasi Penelitian .....	18
2. Metode Pendekatan .....	18
3. Tahapan Penelitian .....	19
4. Teknik Pengumpulan Data .....	20
5. Analisis Data .....	20

6. Lokasi Penelitian .....	21
G. Sistematika Penulisan .....	21

## BAB II TINDAKAN HUKUM TENTANG PEMBATALAN

KEBERANGKATAN PENERBANGAN .....	24
---------------------------------	----

### A. Tinjauan Umum Mengenai Penerbangan Menurut Undang-Undang No

1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan .....	24
--	----

1. Pengertian Penerbangan .....	24
---------------------------------	----

2. Jenis-jenis Angkutan Udara .....	26
-------------------------------------	----

3. Ketentuan Penerbangan Angkutan Udara .....	27
---	----

### B. Aspek Hukum Penerbangan Terkait Dengan Pembatalan Penerbangan

Dihubungkan Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	30
---	----

1. Tinjauan Umum Mengenai Pembatalan Penerbangan Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan . . .	30
---	----

2. Gantirugi Pemberi Jasa Pelayanan Angkutan Udara Menurut Pasal 12 Ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan .....	35
---	----

3. Tanggungjawab Maskapai Penerbangan Terhadap Konsumen..	37
---	----

## BAB III PENANGANAN DAN GANTIRUGI KONSUMEN TERHADAP

### PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN PT

GARUDA INDONESIA DIKOTA BANDUNG .....	44
---------------------------------------	----

- A. Pelayanan Jasa Penerbangan Kepada Pemakai Jasa Penerbangan..44
- B. Tahapan Untuk Mendapatkan Pelayanan Dari Maskapai Garuda...46
- C. TanggungJawab PT. Garuda Indonesia Terhadap Konsumen Karena Pembatalan Keberangkatan Penerbangan .....48

**BAB IV KONSEKUENSI YURIDIS TERHADAP PEMBATALAN**

**KEBERANGKATAN PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA  
INDONESIA DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NO 1  
TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN JO UNDANG-UNDANG  
NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN..51**

- A. Faktor-faktor Pembatalan Keberangkatan Penumpang Angkutan Udara Yang Dilakukan Oleh PT. Garuda Indonesi.....51
- B. Konsekuensi Yuridis Dari Pembatalan Penerbangan Angkutan Udara Oleh PT. Garuda Indonesia Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Jo Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 Tentang Tanggungjawab Pengangkutan Udara .....53
- C. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Maskapai PT. Garuda Indonesia Akibat Pembatalan Keberangkatan .....57

**BAB V PENUTUP ..... 62**

- A. KESIMPULAN .....62
- B. SARAN ..... 64

**DAFTAR PUSTAKA .....**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masyarakat pada era modern saat ini dalam aktivitasnya dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi, seperti berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu singkat untuk mendukung kegiatan serta memenuhi kebutuhan tersebut dibutuhkan suatu transportasi yang cepat. Salah satunya adalah angkutan udara atau sering disebut sebagai pesawat terbang.

Bagi kalangan profesional dan para pelaku bisnis yang memiliki mobilitas tinggi transportasi pesawat terbang menjadi pilihan sebagai sarana untuk bepergian ke luar kota maupun ke luar negeri. Menggunakan pesawat terbang lebih efisien digunakan oleh masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi. Sebab, alat transportasi udara tersebut bebas dari hambatan, yang berbeda dengan transportasi jalur darat seperti mobil dan bus dan lain-lain. Selain itu waktu yang dibutuhkan lebih efisien dibandingkan dengan sarana transportasi lainnya.

Menjamurnya maskapai penerbangan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir di satu sisi memberikan implikasi positif bagi masyarakat pengguna jasa penerbangan, yaitu memberikan banyak pilihan atas operator penerbangan dengan berbagai ragam pelayanannya. Dampak dari banyaknya pilihan terhadap operator penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antara satu maskapai penerbangan dengan maskapai penerbangan lainnya yang pada akhirnya berimbas pada dikeluarkan tiket murah yang banyak diminati oleh masyarakat secara

antusias. Harga tiket rendah (*low price*) telah memberikan dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif telah menimbulkan kompetisi. Kompetisi ini pada sisi lain juga menimbulkan dampak negatif yang berdampak pada kualitas layanan, khususnya layanan atas perawatan pesawat. Fakta menunjukkan akibat buruknya kualitas pelayanan sering terjadi kecelakaan pesawat terbang.<sup>1</sup>

Bidang transportasi ini sendiri ada hubungannya dengan produktivitas. Hal ini dikarenakan dampak dari kemajuan transportasi tersebut berpengaruh terhadap peningkatan mobilitas manusia. Tingginya tingkat mobilitas itu menandakan produktivitas yang positif.

Pentingnya produktivitas yang berkaitan dengan transportasi, tentu tidak lepas dari hambatan-hambatan, misalnya keterlambatan dan pembatalan jadwal dari yang sudah disepakati sebelumnya. Kerugian adalah risiko yang harus diterima oleh pengguna jasa angkutan sebagai konsekuensi dari suatu peristiwa. Kembali ke persoalan hak penumpang sebagai konsumen, maka di dalam kegiatan transportasi angkutan udara ini penumpang mempunyai hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan. Persoalan ini terkait dengan permasalahan yang akan dibahas, yaitu mengenai pembatalan jadwal penerbangan yang terjadi akibat berbagai faktor-faktor.

Faktor-faktor tersebut dapat berupa faktor teknis dan non teknis, misalnya saja faktor cuaca yang buruk, hujan lebat, badai, kabut asap, petir ataupun jarak pandang di bawah standar minimal yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut adalah di luar dari teknis operasional atau secara

---

<sup>1</sup> Wagiman, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, (Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25) 2006, hal. 13

bahasa hukumnya adalah keadaan memaksa (*overmacht*), sedangkan faktor teknis yang dapat menyebabkan terjadinya pembatalan jadwal penerbangan antara lain bandar udara yang tidak dapat digunakan untuk keberangkatan pesawat karena terjadi banjir atau kebakaran, keterlambatan pengisian bahan bakar pesawat dan lain-lain (kelalaian).

Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan di satu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang dan pemilik kargo) karena akan banyak pilihan, perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) pesawat, sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.<sup>2</sup>

Menurut penjelasan Umum Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Pihak pengangkut sebagai penyelenggara mempunyai kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jasanya. Undang-undang perlindungan konsumen merupakan instrument hukum untuk melindungi konsumen, namun dalam materi substansi yang merujuk pada ketentuan yang

---

<sup>2</sup> E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*( Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25), 2006 hal.5.

lebih menentukan kewajiban dan tanggungjawab para pelaku usaha, hal tersebut sejalan dengan Pasal 140 sampai dengan Pasal 149 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Secara hukum pengguna jasa angkutan dilindungi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat dilihat dalam Pasal 141 sampai 149 mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo. Oleh karena itu penumpang sebagai konsumen dalam penerbangan Garuda terjadi hubungan antara konsumen dengan PT Garuda sebagai pelaku usaha.

Dalam pengangkutan penumpang pesawat, hubungan hukum dapat dikategorikan sebagai hubungan konsumen dan pelaku usaha (Kontraktual), oleh karena itu Perjanjian antara konsumen terhadap PT. Garuda Indonesia dimulai pada saat konsumen membeli tiket pesawat. Selanjutnya, terjadilah kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi telah disepakati. Salah satu menjadi kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf a yakni beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, artinya perusahaan penerbangan harus memenuhi kewajibannya kepada penumpang sebagai bentuk iktikad baik tersebut kemudian penumpang juga memenuhi kewajibannya sebagai konsumen. Tidak jarang dalam pelaksanaannya salah satu atau kedua belah pihak baik pengangkut maupun penumpang melakukan kesalahan, sehingga terjadi pelanggaran terhadap butir-butir kesepakatan.

Penelitian ini akan yang diangkat tentang kerugian yang dialami oleh penumpang angkutan udara dilihat dari sudut pandang Undang-undang Nomor 8

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, fokus penelitian mengenai pembatalan jadwal penerbangan. Selanjutnya akan dianalisis dan di kaji kemudian di tuangkan dalam skripsi yang berjudul :

**“Konsekuensi Yuridis Pembatalan Keberangkatan Penerbangan oleh PT. Garuda Indonesia Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jo. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

**B. Identifikasi Masalah**

1. Apakah yang menjadi faktor-faktor pembatalan keberangkatan penumpang angkutan udara yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia ?
2. Bagaimana konsekuensi yuridis dari pembatalan penerbangan angkutan udara oleh PT. Garuda Indonesia menurut Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Jo. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 7 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap maskapai PT. Garuda Indonesia akibat pembatalan keberangkatannya ?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui faktor-faktor pembatalan keberangkatan penumpang angkutan udara yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia
2. Mengkaji konsekuensi konsekuensi yuridis dari pembatalan penerbangan angkutan udara oleh PT. Garuda Indonesia menurut Undang-Undang No



- 1 tahun 2009 tentang Penerbangan jo. Peraturan Menteri Perhubungan No 7 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
3. Mencari solusi penyelesaian masalah terkait pembatalan penerbangan PT Garuda Indonesia yang merugikan konsumen.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat untuk:

1. Kegunaan Teoritis.
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan masukan sekaligus menambah khasanah ilmu pengetahuan dan literatur dalam dunia akademis, khususnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan Pembatalan Keberangkatan Jasa Angkutan Udara.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut, khususnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan Pembatalan Keberangkatan Jasa Angkutan Udara.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Kegunaan Bagi Pelaku Usaha

Secara praktis bagi PT Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha penerbangan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberi pengetahuan tentang apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab perusahaan penerbangan akibat pembatalan keberangkatan jasa angkutan udara oleh pihak maskapai Garuda Indonesia terhadap konsumen.

b. Kegunaan Bagi Konsumen

Secara praktis diharapkan penelitian ini memberikan pengetahuan dan kesadaran terhadap manajemen mengenai hak konsumen terhadap PT.Garuda Indonesia apabila terjadinya pembatalan keberangkatan penerbangan jasa angkutan udara.

c. Kegunaan Bagi Pembuat Peraturan Perundang-undangan

Peraturan perundang-undangan selama ini yang dibuat oleh pemerintah mengenai penerbangan dan tanggungjawab pelaku usaha penerbangan dinilai kurang efisien. dikarenakan seringkali terjadi pembatalan keberangkatan oleh pihak pelaku usaha penerbangan, sehingga konsumen merasa sangat dirugikan karena tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak maskapai dengan konsumen, dan sering terjadi penggantian kerugian yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan referensi kepada pihak-pihak yang terkait untuk membuat peraturan yang lebih tegas lagi dalam mengatur pelayanan jasa angkutan udara mengenai pembatalan keberangkatan.

## **E. Kerangka Pemikiran**

Permasalahan konsumen maskapai penerbangan yang dibatalkan oleh pihak pengangkut (maskapai) yang menggunakan jasa pengangkutannya ini dikaji berdasarkan Pancasila sebagai idiologi dan falsafah Negara Republik

Indonesia<sup>3</sup>. Pada sila kedua dan kelima yaitu “Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab”, dan “Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, nilai yang terkandung dalam kedua sila tersebut adalah didasari dan dijiwai oleh sila Ketuhanan Yang Maha Esa, maka dalam sila tersebut terkandung makna nilai kemanusiaan dan keadilan yang harus terwujud dalam kehidupan bersama atau bermasyarakat yang artinya harus mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh warga Negara serta melindungi haknya dari segala bentuk ketidakadilan dan mendapatkan perlindungan hukum<sup>4</sup>.

Pancasila sebagai dasar filosofis Negara kesatuan Republik Indonesia menjadi tonggak dan nafas bagi pembentukan aturan-aturan hukum. Menurut Otje Salman dan Anthon F Susanto menyatakan bahwa:<sup>5</sup>

“memahami Pancasila berarti menunjuk kepada konteks histories yang lebih luas. Namun demikian, ia tidak saja menghantarkannya ke belakang tentang sejarah ide, tetapi lebih jauh mengarah kepada apa yang harus dilakukan pada masa mendatang”.

Berdasarkan teori kesejahteraan, bahwa tingkatan kesejahteraan seseorang dapat terkait dengan tingkat kepuasan dan kesenangan yang dapat diraih dalam kehidupannya guna mencapai tingkat kesejahteraannya yang di inginkan. Maka dengan demikian, untuk mencapai suatu kesejahteraan dibutuhkan suatu perilaku yang dapat memaksimalkan tingkat kepuasan sesuai dengan sumberdaya yang tersedia atau sesuai dengan pengeluaran yang di

---

<sup>3</sup> Kaelan, Pendidikan Pancasila, Paradigma, Yogyakarta, 2007, hlm 10

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 80

<sup>5</sup> Otje Salman dan Anthon F Susanto, *Teori Hukum (Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka Kembali)*, Rafika Aditama, Bandung, 2004, hlm.161.

keluarkannya<sup>6</sup>. Berdasarkan teori kesejahteraan diatas, dapat di definisikan bahwa suatu kesejahteraan akan menghasilkan suatu kebahagiaan, begitu pula dengan teori utilitas yang di perkenalkan oleh Jeremy Bentham yang dimana dia adalah salah satu pakar hukum inggris, dalam teori tersebut mengemukakan bahwa lahirnya hukum tersebut untuk menciptakan kebahagiaan yang terbesar dan jumlah yang terbanyak<sup>7</sup>.

Teori yang relevan dengan permasalahan ini adalah teori perubahan, karena dari waktu ke waktu peraturan di Indonesia yang berbentuk undang-undang sering mengalami perubahan untuk mencapai tujuan hukum yang seutuhnya yaitu keadilan. Berdasarkan teori perubahan yang di kenalkan oleh Rescue Pound bahwa menurutnya hukum adalah sebagai *a tool of social engineering* yang bertujuan hukum sebagai alat untuk menciptakan hukum yang lebih efektif, di karenakan suatu produk undang-undang sering mengalami kekurangan dan kelemahan, maka hukum seiring berkembangnya jaman dan dipandang sudah lagi tidak efektif maka hukum tersebut harus di rubah untuk tercapainya suatu tujuan hukum.

Selain teori yang relevan terhadap permasalahan tersebut, ada beberapa asas yang relevan terhadap permasalahan ini, yaitu asas-asas yang terdapat dalam Undang-undang perlindungan konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen terdapat beberapa asas, yaitu diantaranya adalah asas keadilan, asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4-7 undang-undang perlindungan konsumen serta pelaku usaha, dalam asas ini diharapkan antara konsumen dan

---

<sup>6</sup> Wordpress.com

<sup>7</sup> Dudu Duswara Machmudin, Pengantar Ilmu Hukum, Refika Aditama, Bandung, 2003, hlm 26

pelaku usaha dapat melaksanakan hak dan kewajibannya secara seimbang, berkaitan dengan permasalahan pertanggungjawaban terhadap pembatalan keberangkatan pesawat Garuda Indonesia secara sepihak, maka bentuk pertanggung jawabannya harus seimbang dengan apa yang telah di korbakan atau uang yang telah di keluarkan oleh konsumen serta kerugian imateril yang di derita oleh konsumen.

Asas yang relevan selain asas keadilan adalah asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar supaya konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan kosumen.

Pada dasarnya hubungan konsumen dengan pengangkut didasari pada perjanjian pengangkutan, dalam perjanjian pengangkutan wajib terdapat syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi para pihak, syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan tersebut dituangkan dalam kontrak berupa perjanjian pengangkutan. Dalam asas kontraktual mendefinisikan bahwa sebagai hukum yang mengatur bagi para pihak, begitu pula hak dan kewajiban yang tertuang dalam kontrak antara konsumen dan pengangkut, asas tersebut sejalan dengan asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam pasal 1338 KUHperdata.

Pada tanggal 16 April 1985, Majelis Umum Perserikatan Bangsa-bangsa telah mengeluarkan resolusi PBB Nomor A/RES/39/24 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*). Resolusi ini membuka mata dunia tentang praktik-praktik ketidakadilan yang dialami

konsumen. Kepentingan-kepentingan konsumen yang seharusnya dilindungi menurut resolusi itu adalah sebagai dibawah ini:<sup>8</sup>

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya,
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen,
3. Tersedia informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi,
4. Pendidikan konsumen, tersedianya upaya ganti rugi yang efektif,
5. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Pada 20 April 1999 ketika pemerintahan Republik Indonesia mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LNRI Tahun 1999 Nomor 42, TLNRI Nomor 3281) yang berlaku efektif setahun setelah diundangkannya yaitu pada tanggal 20 April Tahun 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya dikenal dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat dikatakan sebagai suatu payung perlindungan hukum bagi konsumen, sedangkan bentuk perlindungan konsumen lainnya di luar UUPK ini dijadikan acuan dengan menempatkan UUPK sebagai sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Hal ini

---

<sup>8</sup> Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindakan Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm.12.

berdasarkan pada Pasal 64 (Bab XIV Ketentuan Peralihan) yang secara tersirat menyatakan bahwa UUPK merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada sebelum UUPK, sesuai asas *lex specialis derogate legi generalis*. Artinya ketentuan-ketentuan diluar UUPK tetap berlaku selama tidak diatur secara khusus dalam UUPK dan atau tidak bertentangan dengan UUPK.

Berlakunya Undang-undang Perlindungan Konsumen, diharapkan mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan hak dan kewajiban baik sebagai pelaku usaha maupun konsumen.<sup>9</sup>

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bahwa:<sup>10</sup>

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

Berdasarkan Pasal tersebut yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasi dengan cara membayar utang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual. Kemudian Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik diri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

---

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm.2.

<sup>10</sup> Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Adapun tujuan produsen adalah untuk menghasikan atau menciptakan suatu barang dan atau jasa, menambah serta meningkatkan nilai guna barang yang sudah ada, memenuhi kebutuhan manusia (Konsumen), memperoleh mendapatkan penghasilan untuk mendapatkan alat pemuas lainnya<sup>11</sup>, dengan demikian apa yang telah di berikan oleh konsumen (kewajiban Konsumen) terhadap pelaku usaha harus di timbal oleh pelaku setara dengan apa yang telah di berikan leh konsumen sehingga hubungan konsumen dengan pelaku usaha mempunyai sifat professional sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf g Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan :

“hak konsumen adalah hak untuk di perlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

Hubungan hukum antara konsumen dengan PT Garuda Indonesia sebagai perusahaan angkutan udara di dasari oleh hukum perjanjian, maka asas-asas dan prinsip-prinsip akan dibahas adalah sasas-asas atau prinsip-prinsip hukum perikatan. Menurut ilmu Pengetahuan Hukum Perdata, perikatan adalah hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak di

---

<sup>11</sup> Kampus-Info.com



dalam lapangan harta kekayaan, di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu.<sup>12</sup>

Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang lain atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih, dan suatu perjanjian adalah sah jika memenuhi persyaratan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal

Selain bersumber dari perjanjian, perikatan juga dapat timbul dari Undang-undang. Maksudnya adalah bahwa perikatan dapat lahir antara orang/pihak yang satu dengan pihak lainnya, tanpa orang-orang yang bersangkutan menghendakinya, atau lebih tepatnya tanpa memperhitungkan kehendak mereka. Bahkan bisa saja terjadi, bahwa perikatan timbul karena orang-orang/para pihak berada dalam keadaan tertentu atau mempunyai kedudukan tertentu.<sup>13</sup>

Adapun hubungan hukum seperti tersebut di atas menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha. Pasal 4 UUPK mengatur mengenai hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pihak pelaku usaha, yaitu meliputi:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi dan jaminan yang dijanjikan,

---

<sup>12</sup> Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001. Hlm.1.

<sup>13</sup> Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.48.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain mengatur hak-hak konsumen, UUPK juga mengatur mengenai kewajiban-kewajiban konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa,
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dapat dilihat bahwa di dalam kewajiban-kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 5 UUPK tersebut, terdapat kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dari prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Hal ini diperlukan, karena seringkali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen sering tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya tersebut. Dengan pengaturan kewajiban ini, pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila kerugian yang

diderita konsumen diakibatkan karena konsumen mengabaikan kewajiban tersebut.<sup>14</sup>

Selain hak dan kewajiban konsumen, UUPK juga mengatur mengenai hak-hak pelaku usaha sebagaimana terdapat di dalam Pasal 6 UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>14</sup> Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.48.

Meski telah diatur mengenai kewajiban maupun bagi pelaku usaha, tidak sedikit dijumpai pihak konsumen yang menderita kerugian diakibatkan mengkonsumsi produk cacat.

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998, menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Secara teoritik, Undang-undang ini mengandung prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. *Contractual Liability*

Pertanggung jawaban kontraktual adalah tanggung jawab pedagang atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa), atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau manfaat jasa yang diberikan. Jadi, dalam hal ini berhubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen.

2. *Product Liability*

Dalam hal ini tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha (produsen barang) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggung jawaban produk), yaitu tanggung jawab secara tidak langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (produsen barang) atas kerugian yang dialami konsumen. Intisari dari *product liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang telah dimodifikasikan menjadi *strict liability*.

3. *Professional Liability*

Apabila terjadi hubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak diukur sehingga merupakan perjanjian ikhtisar (*Inspaning Verbintenis*). Maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *professional liability* (Pertanggung jawaban profesional) yang mempergunakan tanggung jawab secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Sebaliknya dalam hal hubungan perjanjian (*privity*

---

<sup>15</sup> Johannes Gunawan, *Jurnal Hukum Bisnis Volume 8*, Yayasan Pengembangan Bisnis, Jakarta, 1999, hlm.45.

*contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*Resultaat Verbentenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha.

#### 4. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha (barang dan/atau jasa) dengan Negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *criminal liability* (pertanggung jawaban criminal), yaitu tanggung jawab pidana dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa) atas keselamatan keamanan masyarakat.

## **F. Metode Penelitian**

metode menurut Peter R.Senn adalah merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah-langkah yang sistematis.<sup>16</sup> Adapun dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu merupakan suatu penelitian kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Langkah-langkah yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

### **1. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan atau melukiskan tentang pembatalan penerbangan jasa angkutan udara PT. Garuda Indonesia terhadap konsumen.

### **2. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis normatif, yaitu metode pendekatan yang menggunakan sumber-sumber data sekunder, yaitu peraturan Undang-undang Nomor 1 Tahun

---

<sup>16</sup> Peter R.Senn dalam Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.46.

2009 Tentang Penerbangan, teori-teori hukum, dan pendapat-pendapat para sarjana hukum terkemuka, yang kemudian dianalisis serta menarik kesimpulan dari permasalahan yang akan digunakan untuk menguji dan mengkaji data sekunder tersebut, dengan dasar bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengkaji penerapan norma-norma hukum yang berlaku khususnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan penerbangan oleh pihak maskapai penerbangan.

### **3. Tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data berdasarkan referensi dari buku-buku kepustakaan berbagai peraturan perundang-undangan atau literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian guna mendapatkan bahan hukum yang kemudian dipilih sesuai dengan permasalahan yang diteliti kemudian dikaji.

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar maupun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini, yaitu kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan permasalahan yang dibahas.

- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum yang dimaksud disini tidak mengikat, yang terdiri dari buku-buku, makalah, hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.
  - 3) Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan hukum yang sifatnya melengkapi kedua bahan hukum diatas, terdiri dari kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, berbagai majalah dan surat kabar.
- b. Studi lapangan yang sifatnya sebagai penunjang terhadap data kepustakaan tersebut di atas seperti wawancara dan dokumentasi dengan pihak terkait

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian ada tiga jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi dan wawancara atau *interview* sebagai pelengkap. Untuk penelitian ini dibatasi hanya menggunakan teknik studi dokumen atau bahan pustaka yaitu suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis.

#### **5. Analisis Data**

Analisis data yang dipilih melalui data sekunder yang telah dipilih melalui studi kepustakaan seperti tersebut diatas, kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai asas hukum, kaidah hukum, dan ketentuan yang berkaitan dengan Konsekuensi

Yuridis Keberangkatan Penerbangan Oleh PT Garuda Indonesia  
Dihubungkan Dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang  
Penerbangan jo. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Selanjutnya data  
penelitian yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Data yang diperoleh  
dalam penelitian akan dikaji secara logis dan mendalam. Hasil analisis  
akan disajikan secara deskriptif.

## **6. Lokasi Penelitian**

### a. Perpustakaan:

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan, Jalan Lengkong  
Besar No.68 Bandung.
2. Perpustakaan Fakultas Umum Universitas Padjajaran, Jalan Dipati  
Ukur No.46 Bandung

### b. Instansi:

1. PT Garuda Indonesia Bandung, Jalan Asia Afrika No.141-149  
Bandung
2. Dinas Perhubungan Kota Bandung

## **G. Sistematika Penulisan**



Untuk mempermudah penulis dalam pembahasan skripsi ini, penulis mencoba menyusun secara sistematis agar jelas dan mudah dimengerti oleh pembahas. Berikut sistematika yang digunakan dalam skripsi ini adalah :

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan berisi uraian tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II            TINDAKAN    HUKUM    TENTANG    PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN**

Dalam bab ini memuat tentang aspek hukum para pihak yang terkait terhadap pembatalan keberangkatan penerbangan.

## **BAB III          PENANGANAN    DAN    GANTI    RUGI    KONSUMEN TERHADAP    PEMBATALAN    KEBERANGKATAN PENERBANGAN    PT.    GARUDA    INDONESIA    KOTA BANDUNG**

Bab ini menguraikan mengenai tanggung jawab PT. Garuda Indonesia kepada konsumen yang jadwal penerbangannya mengalami pembatalan

## **BAB IV          KONSEKUENSI            YURIDIS            PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA INDONESIA    DIHUBUNGGAN    DENGAN    UNDANG- UNDANG    NOMOR    1    TAHUN    2009    TENTANG**

**PENERBANGAN JO. UNDANG-UNDANG NOMOR  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Bab ini penulis menguraikan hasil penelitian dan pembahasan , yakni mengenai perlindungan konsumen yang diakibatkan oleh adanya pembatalan penerbangan oleh PT Garuda Indonesia.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan yang berupa jawaban atas identifikasi masalah dan saran-saran yang bersumber dari kesimpulan.

**BAB II**  
**TINDAKAN HUKUM TENTANG PEMBATALAN KEBERANGKATAN**  
**PENERBANGAN**

**A. Tinjauan Umum Mengenai Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan**

1. Pengertian Penerbangan

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 1 tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan :

“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”.<sup>17</sup>

Selain memberikan pengertian tentang penerbangan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan juga membahas tentang jenis-jenis penerbangan. Ada beberapa jenis penerbangan, yaitu:

a. Penerbangan Komersial

Penerbangan komersial adalah bagian dari penerbangan sipil (penerbangan umum dan jasa maskapai penerbangan terjadwal) yang melibatkan pengoperasian pesawat untuk disewa, di banyak negara, sebuah penerbangan dapat dioperasikan hanya untuk mencari untung apabila memenuhi tiga syarat berikut:

---

<sup>17</sup> Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

- 1.) pilot harus memiliki lisensi pilot komersial yang sah.
- 2.) pesawat terbang harus memiliki registrasi komersial yang sah.
- 3.) operator harus memiliki sertifikat atau sejenis otorisasi lain untuk operasi komersial.

Tujuan penerbangan adalah yang menentukan apakah penerbangan tersebut komersial atau bukan, bukan jenis pesawat atau pilotnya.<sup>18</sup>

#### b. Penerbangan umum

Penerbangan umum adalah satu dari dua kategori penerbangan sipil, sebutan ini merujuk pada penerbangan selain penerbangan militer, maskapai terjadwal, dan kargo regular.

Terdapat berbagai macam penerbangan umum, mulai dari glider dan parasut bertenaga hingga penerbangan jet kargo besar non-terjadwal. Hasilnya, mayoritas lalu lintas udara dunia jatuh ke dalam kategori ini, dan sebagian besar bandara di dunia melayani penerbangan umum.

Penerbangan umum mencakup berbagai jenis aktivitas, komersial dan non-komersial, termasuk penerbangan pribadi, pelatihan penerbangan, ambulans udara, pesawat polisi, pemadaman kebakaran udara, penyewaan udara, penerbangan terpencil, *gliding*, dan lainnya.

---

<sup>18</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan\\_komersial](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_komersial)

Pesawat eksperimen, pesawat *sport* ringan, dan jet sangat ringan mulai bermunculan sebagai gaya baru dalam penerbangan umum.<sup>19</sup>

## 2. Jenis-jenis Angkutan Udara

- a. Pesawat Terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap atau disebut juga sebagai *fixed wing*, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.
- b. Helikopter adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap putar atau yang disebut juga sebagai *Rotary wing* yang rotornya digerakkan oleh mesin.
- c. Pesawat penumpang sipil adalah pesawat udara yang berfungsi mengangkut penumpang. Pesawat penumpang sipil ini mempunyai kapasitas yang berbeda-beda, mulai kapasitas 1 orang untuk pesawat pribadi sampai dengan Airbus 380 yang bisa mengangkut sekitar 500 orang penumpang.
- d. Pesawat Militer adalah pesawat yang berfungsi untuk berbagai keperluan militer. Jenisnya pun bermacam-macam.
  - a) Pesawat tempur. Pesawat ini didesain untuk melakukan penyerangan. Sasaran penyerangan biasanya adalah pesawat musuh. Karakter pesawat ini lincah dan cepat.
  - b) Pesawat tempur latih. Pesawat ini digunakan latihan oleh calon-calon pilot, baik sipil ataupun militer. Pesawat ini dirancang tidak

---

<sup>19</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan\\_umum](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_umum)

bersenjata. Pesawat jenis ini mempunyai dua tempat duduk, yaitu untuk pilot dan co-pilot.

- c) Pesawatintai. Pesawat ini berfungsi untuk mengintai lawan dan mengumpulkan data-data intelijen.

### 3. Ketentuan Penerbangan Angkutan Udara

Suatu pesawat komersil agar dapat melakukan operasinya, maka pesawat tersebut haruslah memenuhi beberapa syarat atau ketentuan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan maskapai komersil, dalam Pasal 13-15 Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan menyatakan ketentuan-ketentuan tersebut adalah :

- a. Harus memiliki rancangan bangun.
- b. Rancangan bangun tersebut harus memiliki surat persetujuan setelah dilakukannya pemeriksaan dan pengujian sesuai dengan standar kelaikudaraan dan ketentuan perundang-undangan.
- c. Setiap orang yang melakukan kegiatan rancangan bangun haruslah mendapatkan surat persetujuan.
- d. Pesawat udara, mesin pesawat udara dan baling-baling pesawat udara yang dibuat berdasarkan rancangan bangun untuk di produksi harus memiliki sertifikat type.
- e. Sertifikat tersebut diberikan setelah dilakukannya pemeriksaan kesesuaian terhadap standar kelaikudaraan rancangan bangun (*initial airworthiness*) dan telah memenuhi uji type.

Khusus untuk Badan hukum yang memproduksi dan atau perakitan pesawat udara, mesin pesawat udara, dan baling-baling pesawat terbang wajib memiliki sertifikat produksi.

Untuk mendapatkan sertifikat tersebut, suatu Badan Hukum Indonesia wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut<sup>20</sup> :

- 1) Memiliki sertifikat tipe atau memiliki lisensi produksi pembuatan berdasarkan perjanjian dengan pihak lain.
- 2) Fasilitas dan peralatan produksi
- 3) Struktur organisasi sekurang-kurangnya memiliki bidang produksi dan kendali mutu
- 4) Personel produksi dan kendali mutu yang kompeten
- 5) Sitem jaminan kendali mutu
- 6) Sistem pemeriksaan produk dan pengujian produksi

Sertifikat yang dimaksud akan diberikan kepada Badan Usaha Indonesia apabila telah dilakukan pemeriksaan dan pengujian yang hasilnya memenuhi standar kelaikudaraan.

Pengangkutan udara adalah setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan atau pos untuk

---

<sup>20</sup> Pasal 19 ayat 1-3 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

satu perjalanan atau lebih dari suatu Bandar udara ke Bandar udara yang lainnya atau beberapa Bandar udara<sup>21</sup>.

Agar terjadi suatu pengangkutan udara dengan pesawat udara niaga maka perlu diadakannya perjanjian pengangkutan udara niaga terlebih dahulu antara Badan Usaha Pengangkut udara niaga dengan penumpang atau pemilik kargo.

Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antar pengangkut dan pihak penumpang dan atau pengirim kargo dengan pesawat udara dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa lain, maka dengan demikian untuk terpenuhinya suatu perjanjian pengangkutan melalui udara tersebut maka suatu pesawat udara haruslah memenuhi beberapa syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan tersebut dibuktikan dengan tiket penumpang atau kargo, Badan Usaha pengangkutan udara niaga wajib mengangkut orang atau kargo serta pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan niaga. Badan Usaha pengangkutan niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengangkutan udara niaga.

Pengangkutan udara niaga dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh Badan Usaha pengangkutan udara Nasional yang telah mendapatkan

---

<sup>21</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm 11



izin usaha pengangkutan udara niaga, sebagai mana yang diatur dalam Pasal 84 Undang-undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Pengangkutan udara berjadwal negeri hanya dapat dilakukan oleh Badan Usaha pengangkutan udara Nasional yang telah mendapatkan izin usaha niaga berjadwal. Perusahaan Badan Hukum tersebut dapat berupa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti Pt. Garuda Indonesia (persero) dan PT. Merpati Nusantara (persero) dan dapat juga berbentuk Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) seperti PT. sriwijaya Airlines, PT. Lion Airlines<sup>22</sup>.

## **B. Aspek Hukum Penerbangan Terkait Dengan Pembatalan Penerbangan Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Tinjauan Umum Mengenai Pembatalan Penerbangan Menurut Undang-Undang Penerbangan.**

Pengangkutan penumpang dengan menggunakan pesawat udara niaga perlu diadakannya perjanjian pengangkutan udara niaga terlebih dahulu antara Badan Usaha pengangkutan niaga dengan penumpang atau pemilik kargo, yang dibuktikan oleh tiket bagasi atau kargo.

Badan Usaha pengangkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan atau barang atau kargo serta pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan udara niaga, badan usaha tersebut wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengangkutan udara

---

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm 62

yang telah disepakati, perjanjian pengangkutan udara niaga yang dimaksud dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan atau bagasi atau kargo, hal tersebut diatur dalam Pasal 140 Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Badan usaha pengangkutan udara niaga bertanggungjawab atas kerugian penumpang yang keberangkatannya dibatalkan oleh pihak pengangkut. Pengangkut udara niaga bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang akibat pembatalan dan keterlambatan pengangkutan penumpang, bagasi, atau kargo kecuali apabila pengangkut udara niaga dapat membuktikan bahwa pembatalan dan keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Selain itu, pengangkut udara juga bertanggungjawab kepada kerugian penumpang, bagasi, atau kargo atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.

Pada dasarnya penerbangan niaga adalah salah satu pengangkutan, yang dimana pengangkutan tersebut adalah sebagai perjanjian (*agreement*), pengangkutan sebagai perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang, kesepakatan tersebut berisi kewajiban dan hak pengangkut dan penumpang<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm 2

Kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sejak di tempat penerbangan sampai ketempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat dan waktu yang tepat, sebagai imbalan pengangkut berhak memperoleh sejumlah uang jasa atau uang sewa yang disebut biaya pengangkutan, sedangkan kewajiban penumpang atau pengirim adalah membayar sejumlah uang sebagai biaya pengangkutan dan memperoleh hak atas pengangkutan sampai ditempat tujuan dengan selamat.

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan, tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan, dokumen pengangkutan adalah sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak.

Dokumen pengangkutan barang-barang lazim disebut dengan surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan penumpang lazim disebut dengan karcis atau tiket penumpang, maka dengan demikian berkaitan dengan pembatalan keberangkatan maskapai apabila dibatalkan oleh pihak pengangkut apa yang menjadi hak-hak penumpang menurut perundang-undangan ?.

Sebelum kita membahas tentang pembatalan pengangkutan maskapai maka alangkah baiknya kita membahas kewajiban-kewajiban pengangkut terhadap penumpang.

Badan usaha angkutan udara niaga berdasarkan Pasal 140 ayat 1-3 Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhinya, adapun kewajiban yang harus dipenuhi oleh Badan Usaha angkutan udara ialah sebagai berikut :

Pasal 140 ayat 1 menyatakan :

“badan usaha angkutan udara wajib mengangkut orang dan atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan”

Pasal 140 ayat 2 menyatakan :

“badan usaha angkutan udara wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati”

Pasal 140 ayat 3 menyatakan :

“perjanjian pengangkutan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen pengangkutan”

Berdasarkan Pasal 146 menyatakan :

“Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi atau kargo kecuali apabila pengangkut bahwa keterlambatan tersebut dikarenakan faktor cuaca dan teknis oprasional”

Pasal 147 ayat 1 menyatakan :

“pengangkut bertanggung jawab atas ketidak terangkutnya sesuai dengan jadwal sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara”

Ayat 2 menyatakan :

“tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 diatas dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa mengalihkan kepada penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan atau memberikan biaya konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ketempat tujuan”

Ketika suatu kewajiban maskapai tidak dapat terpenuhi (tidak dapat memenuhi hak penumpang) untuk mengantarnya kepada suatu tempat sebagaimana dalam perjanjian (batal), maka pihak pengangkut (maskapai) wajib memberikan ganti rugi kepada penumpang sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, yang menjadi dasar untuk meminta ganti rugi ialah tiket pesawat karena tiket pesawat adalah :

“dokumen berbentuk cetak melalui proses elektronik atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara pengangkut dengan penumpang, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara”<sup>24</sup>.

Selain itu pihak pengangkut wajib memberikan ganti rugi kepada pihak penumpang, karena dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menganut asas perjanjian.

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm 11

Asas perjanjian ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan diadakan dengan perjanjian antara pihak perusahaan pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang, tiket penumpang dan dokumen pengangkutan merupakan tanda bukti telah terjadinya suatu perjanjian antara pihak-pihak.

Perjanjian pengangkutan tidak saja harus dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi dan mengikat harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen pengangkutan<sup>25</sup>.

Selain mengandung asas perjanjian, Undang-undang penerbangan tersebut mengandung asas pembuktian dengan dokumen. Asas tersebut mengandung makna bahwa setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika ada kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan menggunakan angkot.

2. Ganti Rugi Pemberi Jasa Pelayanan Angkutan Udara Menurut Pasal 12 Ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 Tentang TanggungJawab Pengangkut Angkutan Udara.

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba ditempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkutnya, tiba di tempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ketempat tujuan lain

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm 14

berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan serta datang dengan selamat, sesuai dengan waktu yang direncanakan<sup>26</sup>.

Tujuan pengangkutan sebagaimana yang telah di bahas diatas bisa saja terjadi pembatalan pengangkutan dengan berbagai faktor, maka apabila pengangkutan atau penerbangan tersebut mengalami pembatalan atas kesalahan pengangkut, maka pengangkut wajib memberikan gantirugi kepada penumpang. Adapun ganti rugi yang diatur menurut PERMENHUB No 77 Tahun 2011 sebagai berikut :

Tanggung jawab pengangkut menurut menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) No 77 Tahun 2011 menyatakan :

“kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pengirim barang atau pihak ke 3 (tiga)”

Sedangkan ganti rugi berdasarkan Pasal 1 angka 18 menyatakan :

“adalah uang yang dibayar atau sebagian pengganti atas suatu kerugian”

Dalam hal terjadi suatu pembatalan penerbangan menurut Pasal 12 ayat 1 menyatakan :

“bahwa pengangkut wajib memberikan pemberitahuan kepada penumpang 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan penerbangan”

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm 15

Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat 1 diatas maka pengangkut wajib mengembalikan uang tiket yang telah dibayar oleh penumpang hal tersebut diatur dalam Pasal 12 ayat 2 nya.

Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari tujuh hari kalender sampai dengan keberangkatan yang ditetapkan, maka berlaku Pasal 10 huruf b dan c PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang penerbangan yang menyatakan :

Pasal 12 ayat 3

“diberikan ganti kerugian sebesar 50 % dari Rp 300.00,- (tigaratus ribu yaitu 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) tetapi dengan catatan diberikan tujuan lain yang terdekat dengan tujuan yang dibatalkanya tersebut dan pengangkut berkewajiban menyediakan tiket pengangkutan ketujuan terdekat penumpang (*re-routing*) dan menyediakan transportasi lain untuk mencapai kepada tujuan yang ditujunya apabila untuk sampai kepada tujuan tersebut tidak ada transportasi udara, dan apabila pengangkutan tersebut dialihkan kepada pengangkutan udara Niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan biaya tambahan termasuk peningkatan kelas pelayanan dan apabila terjadi penurunan kelas pelayanan maka penumpang wajib diberikan pengembalian sisa tiket yang dibelinya (yang harganya lebih mahal dari tiket yang pesawat yang pertama)”

### 3. TanggungJawab Maskapai Penerbangan Terhadap Konsumen.

Sebelum kita membahas tentang tanggungjawab maskapai penerbangan terhadap konsumen, maka sebaiknya kita mengetahui apa yang menjadi hak-hak konsumen, sehingga kita mengetahui kewajiban produsen.

Hak-hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diantaranya ialah hak untuk mendapatkan kompensasi, gantirugi dan penggantian barang dan atau jasa



yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Maka dengan demikian tanggungjawab maskapai terhadap penumpang jika dilihat dari kaca mata Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang No 8 Tahun 1999, Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan (dalam hal ini masalah penundaan dan pembatalan keberangkatan maskapai), ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dalam hal ini adalah jasa penerbangan yang membatalkan keberangkatannya sehingga konsumen dengan hal ini merasa dirugikan materil dan imateril.

Salah satu tanggungjawab produsen selaku pelaku usaha terhadap konsumen adalah berupa tanggung jawab produk. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya kedalam peredaran, yang meimbulkan /menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut<sup>27</sup>.

Perlindungan konsumen pada aspek pertama disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*) dalam bahasa Indonesia istilah ini diterjemahkan menjadi tanggung jawab produk. Definisi diatas tampak bahwa tanggungjawab produk mempersoalkan tanggung jawab produsen-pelaku usaha atas timbulnya kerugian pada pihak konsumen sebagai akibat dari produknya (produk yang cacat) sehingga merugikan konsumen.

---

<sup>27</sup> Agnes M Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, DKIH, Ujung Pandang, 1988 hlm 2

Sebagaimana diatas tanggungjawab produk berkaitan dengan kerugian yang diderita oleh konsumen, baik itu kerugian materiil maupun imaterill yang diderita konsumen akibat memakai atau mengkonsumsi produk yang cacat yang dihasilkan dan atau diperdagangkan oleh produsen atau pelaku usaha<sup>28</sup>. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-haktian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait<sup>29</sup>.

Tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang menurut Pasal 1 angka 22 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan ialah :

“kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang di derita oleh penumpang atau pengirim barang atau pihak ketiga”

Pada dasarnya produsen atau pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya termasuk dalam hal pertanggungjawaban terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh para pelaku usaha<sup>30</sup>, maka dengan demikian tanpa harus menggunakan Advokasi, konsumen haruslah mendapatkan hak nya berupa ganti rugi dari perusahaan maskapai tersebut.

---

<sup>28</sup> Janus Sidabalok, *Op., Cit*, hlm 10

<sup>29</sup> Shidarta, *Op., Cit*, hlm 59

<sup>30</sup> Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2014, hlm 81

Berdasarkan Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :

“gantirugi yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha penerbangan dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan atau penggantian jasa sejenis atau setara nilainya atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>31</sup>”

Selain itu berdasarkan Pasal 25 Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan :

“pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan atau yang diperjanjikan”

Pasal tersebut juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi garansinya sesuai dengan perjanjian<sup>32</sup>. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

Dasar pertanggung jawaban pelaku usaha maskapai, jika dilihat dari dasar pertanggung jawabannya terdapat dua dasar pertanggungjawaban perdata yaitu :

a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan.

Pertanggungjawaban ini lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum dan tindakan yang kurang hati-hati.

b. Pertanggungjawaban atas dasar resiko.

---

<sup>31</sup> Ahmad Miru, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta, 2006, hlm 125

<sup>32</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 85

Yaitu pertanggungjawaban yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang produsen-pelaku usaha atas kegiatan usahanya

Menurut hukum perdata setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggungjawabannya.

Sebagaimana yang telah diuraikan diatas, dalam hukum perdata dasar pertanggungjawaban itu ada dua macam, yaitu kesalahan dan resiko. Dengan demikian, dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) atau tentang tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Prinsip pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang itu harus bertanggung jawab karena ia telah bersalah melakukan sesuatu yang telah merugikan orang lain, prinsip pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, dianut dalam peraturan ganti rugi karena wanprestasi sebagaimana yang diataur dalam pasal 1236 KUHperdata dan seterusnya atau pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum menurut pasal 1365 KUHperdata.

Pasal 1239 KUHperdata menyatakan :

“tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, untuk atau tidak berbuat sesuatu, apabila siberpiutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya, dalam kewajiban memberikan ganti biaya, rugi dan bunga”

Ketentuan tentang ganti rugi dalam KUHperdata diatur dalam Pasal 1243-1252, dari pasal-pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan ganti rugi adalah sanksi yang dapat dibebankan kepada salah satu pihak yang tidak memenuhi prestasinya dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga<sup>33</sup>.

Jual-beli jasa penerbangan adalah suatu perikatan antara maskapai komersil dengan konsumen, keduanya mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, ketika hak dan kewajiban tersebut tidak dapat dipenuhi oleh salah satu pihak terutama pihak pengusaha maskapai dalam hal ini penundaan dan pembatalan keberangkatan atau pembatalan pemberangkatan, maka pihak maskapai harus memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa pengembalian uang tiket dan ganti rugi lainnya yang di timbulkan oleh pembatalan keberangkatan tersebut.

Hal tersebut diatas berbeda lagi dengan keadaan memaksa (*overmacht / force majeure*), penundaan keberangkatan atau pembatalan pemberangkatan dalam maskapai biasanya terjadi Karena keadaan cuaca yang tidak stabil atau tidak baik untuk dilakukannya penerbangan sehingga jika dipaksa untuk melakukan pemberangkatan akan mengakibatkan timbulnya kecelakaan, maka dengan demikian terpaksa

---

<sup>33</sup> Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2006, hlm 222

pihak maskapai menunda atau membatalkan keberangkatan hal tersebut dapat dikategorikan keadaan memaksa atau *force majeure*.

*Force majeure* atau *overmacht* atau keadaan memaksa diatur dalam pasal 1245 KUHperdata yang menyatakan :

“tidaklah biaya ganti rugi dan bunga harus dibayarnya, apabila disebabkan keadaan memaksa atau disebabkan kejadian yang tidak disengaja, siberpiutang (maskapai) berhalangan untuk melaksanakan kewajibannya, atau karena hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang<sup>34</sup>,”

Sedangkan dalam perbuatan melawan hukum, kesalahan secara eksplisit ditentukan sebagai dasar pertanggung jawaban, sebagaimana yang dinyatakan dalam pasal 1365 KUHperdata:

“tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Dengan demikian pelaku usaha maskapai yang menunda atau membatalkan keberangkatannya harus membayar ganti rugi dan bunga kepada konsumen kecuali hal tersebut terjadi karena keadaan memaksa atau *force majeure* seperti keadaan cuaca yang buruk yang dapat mengakibatkan bahaya bagi seluruh maskapai penerbangan dalam keadaan memaksa tersebut maskapai hanya berkewajiban mengembalikan uang tiketnya saja tidak harus dengan mengganti kerugian yang lainnya.

---

<sup>34</sup> Ibid, hlm 232

**BAB III**

**PENANGANAN DAN GANTI RUGI KONSUMEN TERHADAP  
PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN PT. GARUDA  
INDONESIA DI KOTA BANDUNG**

A. Pelayanan Jasa Penerbangan Kepada Pemakai Jasa Penerbangan

PT. Garuda Indonesia berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk penumpang yang dimulai dari merencanakan perjalanan lepas landas, diatas pesawat, pendaratan, keberangkatan dan sesudahnya.

PT. Garuda Indonesia sebagai Badan usaha pengangkutan udara niaga sebelum keberangkatan wajib memberikan pelayanan yang telah disepakati berupa mengangkut orang dan atau kargo dan pos setelah disepakatinya perjanjian pelayanan pengangkutan, karena pelayanan pengangkutan udara ada tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan standar maksimum, standar menengah dan standar minimum.

Badan usaha pengangkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak pada setiap jasa pengangkutan udara niaga sesuai dengan kesepakatan pelayanan yang disepakati, perjanjian pengangkutan yang dimaksud dapat dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan, dokumen pengangkutan udara niaga yang termasuk salah satu pelayanan pengangkutan udara adalah :

1. Tiket penumpang pesawat niaga.
2. Pas masuk pesawat udara niaga (*boarding pass*).
3. Tanda pengenal bagasi.

4. Surat muatan udara niaga (*airway bill*).

Pengangkut wajib menyerahkan tiket penumpang kepada penumpang perorangan atau penumpang kolektif, tiket penumpang yang dimaksud paling sedikit memuat nomor, tempat, tanggal penerbitan, nama penumpang, nama pengangkut, tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, tujuan pendaratan, nomor penerbangan, tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan dan bila ada pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.

Pengangkut harus memberikan pelayanan pas masuk pesawat udara sebagai mana dimaksud dalam pasal 150 huruf b kepada penumpang, pelayanan pas masuk pesawat yang dimaksud paling sedikit memuat :

- a. Nama penumpang.
- b. Rute penerbangan.
- c. Nomor penerbangan.
- d. Tanggal dan jam keberangkatan.
- e. Nomor tempat duduk.
- f. Pintu masuk keruang tunggu menuju pesawat udara
- g. Waktu masuk pesawat udara (*boarding time*)
- h. Nomor tanda pengenal bagasi
- i. Kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan dan
- j. Berat bagasi



## B. Tahapan Untuk Mendapatkan Pelayanan Dari Maskapai Garuda.

Untuk mendapatkan pelayanan dari Maskapai Garuda, calon penumpang bisa memesan tiket langsung ke counter PT. Garuda terdekat ataupun melalui layanan internet *chek-in* tersedia dari 24 jam sampai dengan 4 jam sebelum waktu keberangkatan, sebelum *chek-in* pengguna jasa pelayanan penerbangan harus mengetahui secara spesifik pilihan pelayan yang diberikan oleh pihak maskapai, khusus untuk keberangkatan dari Jakarta (CKG) dengan tujuan penerbangan domestik tersedia dari 24 jam sampai dengan 2 jam sebelum waktu keberangkatan.

Layanan internet *chek-in* tidak tersedia untuk penumpang tanpa pembelian tiket terlebih dahulu, untuk bayi dibawah 2 tahun tidak menempati tempat duduk, apabila kode boking anda lebih dari satu orang maka seluruh penumpang wajib melakukan internet *chek-in* dalam satu waktu, penumpang akan diberikan tempat duduk default tetapi penumpang dapat mengubah preferensi kursi penumpang melalui internet *chek-in*.

Setelah penumpang *chek-in*, dengan terlebih dahulu diberikan pilihan terhadap pelayanan penerbangan maskapai Garuda Indonesia, maka penumpang tersebut telah sepakat untuk terbang bersama Garuda Indonesia serta dengan pelayanan yang dipilihnya, karena berdasarkan Pasal 97 ayat 5 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan :

“badan usaha pengangkutan penerbangan niaga yang berjadwal harus memberitahukan kepada pengguna jasa penerbangan tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan”

Penumpang berdasarkan Pasal 97 ayat 1 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat mendapatkan pelayanan :

“pelayanan dengan standar maksimum, pelayanan dengan standar menengah, dan pelayanan dengan standar minimum”

Bentuk pelayanan standar maksimum adalah bentuk maksimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan sesuai dengan jenis kelas pelayanan penerbangan, bentuk pelayanan menengah adalah pelayanan yang sederhana yang diberikan kepada penumpang selama dalam penerbangan, pelayanan standar minimum adalah bentuk pelayanan minimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan.

Selain itu berdasarkan Pasal 140 ayat 1 menyatakan :

“pengangkut juga wajib mengangkut penumpang kargo dan atau setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan”

Dengan demikian pengangkut wajib memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian pelayanan pengangkutan yang telah disepakati.

Pengangkut juga wajib memberikan pelayanan yang layak pada setiap pengangkutan penumpang, kargo dan atau pos sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati yaitu pelayanan standar maksimum sesuai dengan pelayanannya, standar menengah sesuai

dengan pelayanannya, atau standar minimum sesuai dengan pelayanan standarnya tergantung kepada perjanjian pengangkutan yang dapat dibuktikan oleh tiket pesawat.

C. Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia Terhadap Konsumen Karena Pembatalan Keberangkatan Penerbangan.

Pada hari Selasa tanggal 23 Juni 2015 Maskapai penerbangan PT Garuda Indonesia di bandara Soekarno Hatta membatalkan 112 penerbangan akibat erupsi gunung Raung (Jawa Timur), pasalnya abu vulkanik gunung Raung dapat membahayakan mesin pesawat.

Pembatalan ratusan penerbangan itu seiring dengan *notice to airman* No A1415/15, B1073/15, C0498/15'AD CLSD DUE TO RAUNG MT ACT yang dikeluarkan oleh *Briefing Office* Kementerian Perhubungan, dengan situasi tersebut kata M Ikhsan Rosana (pelaksanaan harian *vice president Corporate Communication* Garuda Indonesia) memberlakukan kebijakan pembebasan biaya kemudian fee perubahan tiket lainnya bagi para penumpang yang telah memiliki jadwal penerbangan.

Sehubungan dengan itu, ketika erupsi Gunung Raung masih mempengaruhi jadwal keberangkatan, PT Garuda Indonesia tidak menerima pembukaan rute-rute tersebut, penerbangan yang bertujuan ketempat yang lintasannya terkena erupsi gunung Raung akan dilayani

setelah infrastruktur dinyatakan dibuka kembali oleh otoritas yang berwenang<sup>35</sup>.

Selain erupsi Gunung Raung yang sempat membatalkan penerbangan maskapai Garuda Indonesia, ada insiden lain yang mempengaruhi pembatalan keberangkatan maskapai tersebut, yaitu kebakarannya terminal 2 E Soekarno Hatta.

Pada hari minggu tanggal 5 Juli 2015 di terminal 2 E Bandara Soekarno Hatta telah terjadi kebakaran sehingga sistem *chek-in* Garuda Indonesia terganggu, ribuan calon penumpang tertahan di pintu masuk terminal 2 E setelah peristiwa kebakaran itu.

PT Garuda Indonesia mengoprasika 150 pesawat, dengan tidak aktifnya sistem operasi pesawat akibat kebakaran tersebut, para crew pesawat tidak mengetahui posisi pesawatnya berada dimana dan di parkir dimana. *Head of Corporate Secretary* dan Legal PT angkasa Pura II memutuskan tariff *passenger service charge* (PSC/ pajak bandara) bagi semua penumpang yang berangkat melalui bandara Soekarno-Hatta, selain itu penumpang pesawat dapat mengurus pengembalian atau refund PSC melalui maskapai karena PSC adalah salah satu komponen dari tariff tiket pesawat.

Mengenai penumpang Garuda Indonesia yang tertunda keberangkatannya, Garuda Indonesia menyediakan akomodasi berupa penginapan, konsumsi dan transportasi bagi para penumpang yang tidak

---

<sup>35</sup> [Metrotvnews.com](http://Metrotvnews.com)

dapat berangkat pada hari minggu tanggal 5 Juli 2015 tersebut dan ada sekitar 600 penumpang yang memilih menginap di hotel yang PT dan mempergunakan sistim retouring atau penerbangan menuju tujuan rute lain untuk sampai kepada tujuan yang PT Garuda Indonesia sediakan<sup>36</sup>. Sejalan dengan PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang penerbangan yang menyatakan :

Pasal 12 ayat 3

“diberikan ganti kerugian sebesar 50 % dari Rp 300.00,- (tigaratus ribu yaitu 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) tetapi dengan catatan diberikan tujuan lain yang terdekat dengan tujuan yang dibataalkanya tersebut dan pengangkut berkewajiban menyediakan tiket pengangkutan ketujuan terdekat penumpang (*re-routing*) dan menyediakan transportasi lain untuk mencapai kepada tujuan yang ditujunya apabila untuk sampai kepada tujuan tersebut tidak ada transportasi udara, dan apabila pengangkutan tersebut dialihkan kepada pengangkutan udara Niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan biaya tambahan termasuk peningkatan kelas pelayanan dan apabila terjadi penurunan kelas pelayanan maka penumpang wajib diberikan pengembalian sisa tiket yang dibelinya (yang harganya lebih mahal dari tiket yang pesawat yang pertama)”

PT. Garuda Indonesia juga memberlakukan kebijakan pembebasan biaya bagi para penumpang yang akan melakukan pembatalan penerbangan, dan pengembalian tiket penerbangan akibat insiden tersebut, untuk mempercepat normalnya jadwal penerbangan, PT. Garuda Indonesia akan menyiapkan pesawat yang lebih besar dan penerbangan tambahan untuk mengangkut penumpang yang belum dapat berangkat.

---

<sup>36</sup> Kompas.com

## BAB IV

### KONSEKUENSI YURIDIS PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA INDONESIA DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN JO. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Faktor-faktor Pembatalan Keberangkatan Penumpang Angkutan Udara Yang Dilakukan Oleh PT. Garuda Indonesia.

Faktor-faktor yang sering menghambat batalnya suatu pemberangkatan maskapai ialah faktor cuaca, faktor bencana alam sampai faktor kesalahan manusia atau *human error*, seperti hasil dari penelitian penulis diatas, bahwa terdapat faktor bencana alam seperti letusan Gunung Raung yang membahayakan mesin pesawat sehingga berbahaya pula pada keselamatan penumpang, faktor alam tersebut disebut juga dengan faktor *overmacht* atau *forece majeure* atau faktor keadaan memaksa.

Berdasarkan Pasal 1245 KUHperdata

“si berpiutang atau seseorang yang mempunyai kewajiban tidaklah harus memberikan ganti kerugian ataupun bunga apabila kewajibannya tersebut tidak dapat di tunaikan karena suatu keadaan memaksa atau suatu kejadian tidak disengaja”

Letusan Gunung Raung adalah faktor alam yang bisa terjadi kapan saja sehingga terpaksa keberangkatan pesawat Garuda Indonesia yang rutenya melewati lintasan Gunung Raung harus tertunda atau dibatalkan atau di pindahkan ke rute lain yang tidak melewati rute berbahaya tersebut.

Selain faktor alam yang mengakibatkan terpaksa penerbangan harus dibatalkan, ada juga faktor lain seperti faktor kesalahan manusia atau *human error* seperti terbakarnya di terminal 2 E Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang mengakibatkan penumpukan penumpang karena terhambat oleh kebakaran tersebut, selain menumpuknya penumpang pihak bandara dengan pilot tidak dapat berkomunikasi sehingga mereka tidak tahu posisi pesawat yang sedang terbang berada di area mana dan parkir dimana.

Mengingat Indonesia adalah Negara yang berada dalam suhu tropis, banyak terdapat hutan-hutan ditambah akhir-akhir sekarang ini musim kemarau panjang sehingga hutan banyak yang terbakar, banyaknya hutan yang terbakar mengganggu dan menghambat pengoperasian pesawat terbang, faktor penghambat pengoperasian itu sendiri yaitu dengan terganggunya jarak pandang atau *visibility* yang diakibatkan dari kumpulan asap tebal dan partikel asap tebal itu dapat merusak mesin pesawat, karena mesin pesawat tidak mempunyai perlindungan sehingga asap tebal itu dapat dengan mudah masuk kedalam mesin pesawat dan membuat pesawat menjadi rusak bahkan mati, akibatnya pengoperasian pesawat menjadi terhambat dan jadwal penerbangan menjadi tertunda bahkan batal<sup>37</sup>.

---

<sup>37</sup> Wordpress.com

Peristiwa kebakaran hutan, sudah pasti menghambat pengoperasian pesawat udara, hal ini terjadi karena dapat mengurangi *visibility*, misalnya seperti kebakaran hutan di Provinsi Riau dan palangkaraya, lalu lintas udara pasti terhambat karena jarak pandang yang berkurang bahkan bisa sampai Nol (0) akibat asap yang tebal.

- B. Konsekuensi Yuridis dari Pembatalan Penerbangan Angkutan Udara Oleh PT. Garuda Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jo. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Pada dasarnya pengangkutan adalah sebagai suatu perjanjian yang selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim, kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi hak dan kewajiban, jadi jika hak penumpang tidak dapat dipenuhi ataupun kewajibannya tidak dapat dilaksanakan maka hal tersebut sudah termasuk *wanprestasi* atau inkar janji.

Pengangkutan seperti yang telah dikemukakan diatas adalah merupakan suatu perjanjian maka konsekuensi yuridis yang harus dilaksanakan jika perjanjian tersebut tidak dapat dilaksanakan adalah pengangkut bertanggungjawab untuk memberinya ganti kerugian atas kewajiban yang telah diberikan oleh salah satu pihak atau penumpang.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tentang Tanggungjawab Pengangkutan menyatakan :



“tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pengirim barang atau pihak ketiga”

Sedangkan ganti rugi berdasarkan Pasal 1 angka 18 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tentang Tanggungjawab Pengangkutan adalah :

“uang yang dibayarkan atau sebagai ganti rugi yang diderita”

Sama halnya dengan PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang Tanggungjawab Pengangkutan, berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengemukakan konsekuensi yang harus dijalani jika terjadinya suatu pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan adalah memberikan ganti kerugian kepada penumpang.

Pasal 146 ayat 1 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan :

“pengangkut bertanggungjawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pengangkutan penumpang, bagasi atau kargo atau pos kecuali pengangkut dapat membuktikan keterlambatan tersebut dikarenakan oleh faktor cuaca dan teknis operasional”

Sebuah keterlambatan keberangkatan saja sudah harus memberikan ganti kerugian, apalagi jika pembatalan suatu keberangkatan, selain pengembalian uang tiket pesawat pengangkut juga harus memberikan ganti kerugian lain, hal tersebut diatur oleh peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011.

Pasal 147 ayat 1 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan :

“pengangkut bertanggung jawab atas ketidak terangkutnya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara”

Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 diatas dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa mengalihkan kepada penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan dan atau memberikan biaya konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ketempat tujuan.

Keterlambatan yang dimaksud dalam PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang tanggungjawab pengangkutan menyatakan :

“Yang dimaksud dengan keterlambatan angkutan udara ialah keterlambatan penerbangan, tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara, dan pembatalan penerbangan”

Maskapai yang hendak melakukan pembatalan penerbangan menurut Pasal 12 ayat 1 menyatakan :

“bahwa pengangkut wajib memberikan pemberitahuan kepada penumpang 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan penerbangan”

Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat 1 diatas maka pengangkut wajib mengembalikan uang tiket yang

telah dibayar oleh penumpang hal tersebut diatur dalam Pasal 12 ayat 2 nya.

Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari tujuh hari kalender sampai dengan keberangkatan yang ditetapkan, maka berlaku Pasal 10 huruf b dan c PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang pengangkutan yang menyatakan :

Pasal 12 ayat 3

“diberikan ganti kerugian sebesar 50 % dari Rp 300.00,- (tiga ratus ribu yaitu 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) tetapi dengan catatan diberikan tujuan lain yang terdekat dengan tujuan yang dibatalkannya tersebut dan pengangkut berkewajiban menyediakan tiket pengangkutan ketujuan terdekat penumpang (re-routing) dan menyediakan transportasi lain untuk mencapai kepada tujuan yang ditujuinya apabila untuk sampai kepada tujuan tersebut tidak ada transportasi udara, dan apabila pengangkutan tersebut dialihkan kepada pengangkutan udara Niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan biaya tambahan termasuk peningkatan kelas pelayanan dan apabila terjadi penurunan kelas pelayanan maka penumpang wajib diberikan pengembalian sisa tiket yang dibelinya (yang harganya lebih mahal dari tiket yang pesawat yang pertama)”

Pembatalan penerbangan dikarenakan ketiga faktor diatas terpaksa harus dilakukan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia karena jika terus dipaksakan untuk terbang akan diberikan sanksi, karena hal tersebut dapat membahayakan penumpang, barang, bahkan masyarakat lain. Seperti yang dinyatakan dalam Pasal 53 ayat 1 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan :

“Setiap orang dilarang menerbangkan atau mengoperasikan pesawat yang dapat membahayakan keselamatan pesawat udara, penumpang, barang dan atau penduduk atau mengganggu keamanan atau ketertiban umum atau merugikan harta benda milik orang lain”

Pasal 52 ayat 2 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan :

“Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 53 ayat 1 diatas dapat dikenakan sanksi pembekuan sertifikat, dan atau pencabutan sertifikat”.

C. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Maskapai PT. Garuda Indonesia Akibat Pembatalan Keberangkatan.

Pada dasarnya pengangkutan niaga adalah suatu perjanjian yang di dahului oleh kesepakatan pengangkutan antara pengangkut dengan penumpang atau pengguna jasa angkutan.

Perjanjian tersebut dapat dibuktikan dengan surat pengangkutan atau tiket, tiket atau surat angkutan adalah suatu bukti tertulis bahwa telah terjadinya suatu perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut dengan pihak pengguna jasa angkutan tersebut atau penumpang, dengan demikian apabila pengangkutan tersebut merupakan suatu perjanjian maka keduaabelah pihak harus memenuhi kewajibannya serta berhak mendapatkan haknya dengan bahasa hukumnya adalah melaksanakan prestasinya.

Prestasi berdasarkan Pasal pertama dari Buku III KUHperdata memberikan pemahaman bahwa prestasi adalah memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan atau tidak berbuat sesuatu<sup>38</sup>. Prestasi jika dilihat

---

<sup>38</sup> R Setiawan, Pokok-pokok Hukum Perikatan, Putra Abardin, Bandung, 1977, hlm 15

dari kaca mata pengguna jasa atau penumpang adalah membayar sejumlah uang yang sudah disepakati oleh pengangkut dan penumpang, sedangkan prestasi jika dilihat dari kaca mata pengangkut adalah mengangkut barang atau penumpang dengan selamat sampai tujuan tanpa adanya hambatan.

Jika pengangkut tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang diperjanjikan, maka pengangkut wajib bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya hak-hak penumpang.

Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, jika pengangkut tidak dapat mengangkut (batal) maka pengangkut wajib mengembalikan sejumlah uang yang sudah disepakati dari awal (uang tiket), permintaan pengembalian tersebut dapat dibuktikan dengan adanya surat pengangkutan atau tiket. Maka dengan demikian upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang terhadap pembatalan keberangkatannya adalah meminta pengembalian sejumlah uang pengangkutan yang dibuktikan dengan tiket pesawat.

Dalam hal pengangkut tidak mau mengembalikan uang tersebut maka upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah menuntut ganti kerugian kepada pihak maskapai yang telah membatalkan pemberangkatannya dengan mengajukan alat bukti tiket atau surat muatan udara kepada pihak maskapai, hal tersebut sejalan dengan Pasal 21 ayat 1 huruf a PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang Tanggungjawab Pengangkutan.

Menurut pandangan dari Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen, dari hak-hak tersebut diantaranya terdapat hak advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut<sup>39</sup>.

Mengingat bahwa produsen (pengangkut) berada dalam kedudukan yang lebih kuat baik secara ekonomis maupun dari segi kekuasaan dibandingkan dengan konsumen maka konsumen (penumpang) perlu mendapatkan upaya advokasi, perlindungan serta penyelesaian sengketa secara patut, maka langkah yang dapat ditempuh oleh penumpang terhadap pembatalan pemberangkatan apabila pelayanan jasa penerbangan tidak dapat melaksanakan ganti rugi adalah upaya advokasi.

Sengketa dalam konsumen jasa penerbangan dapat bersumber dari dua hal yaitu pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam undang-undang yang artinya pelaku usaha pelayanan jasa penerbangan mengabaikan ketentuan peraturan perundang-undangan seperti Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang tanggungjawab pengangkutan yang mengatur tentang kewajibannya sebagai penyedia jasa penerbangan, dan sengketa konsumen juga dapat

---

<sup>39</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 32

bersumber dari pelaku usaha penyedia jasa penerbangan tidak mentaati isi perjanjian.

Apabila pelaku usaha menolak dan atau memberikan tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan :

“dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”

Berdasarkan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan :

“setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha (penyedia jasa penerbangan) melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”

Selain melalui gugatan ke pengadilan sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen, konsumen jasa penerbangan juga dapat melakukan mediasi seperti yang dinyatakan dalam Pasal 47 Undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan :

“penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya suatu ganti rugi”

Peyelesaian sengketa melalui mediasi dapat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, jika kita merujuk pada Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang

arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli dan arbitrase<sup>40</sup>.

---

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm 29



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

##### 1. Faktor-faktor Pembatalan Keberangkatan Penumpang Angkutan Udara

Faktor-faktor yang sering menghambat sehingga terjadinya pembatalan suatu keberangkatan pesawat udara adalah faktor cuaca, faktor bencana alam dan faktor kesalahan manusia atau *Human Error*.

Faktor cuaca, faktor bencana, dan faktor kesalahan manusia atau *Human Error* adalah faktor yang sering di alami oleh maskapai penerbangan untuk membatalkan suatu keberangkatannya, karena jika terus dipaksakan untuk melakukan penerbangan akan berakibat fatal karena dapat membahayakan pilot, penumpang bahkan orang lain.

Baru-baru ini faktor bencana alam telah membatalkan penerbangan maskapai Garuda Indonesia yang diakibatkan oleh letusan Gunung Raung sehingga abu vulkaniknya dapat merusak mesin pesawat sehingga dapat membahayakan penumpang, selain faktor letusan gunung raung akhir-akhir ini juga terjadi karena *Human Error* atau kesalahan manusia yaitu dengan terjadinya kebakaran di terminal 2 E Bandara Soekarno-Hatta, dan yang terakhir adalah kebakaran hutan di Pekanbaru-Riau yang mengakibatkan terbatasnya jarak pandang pilot.

##### 2. Konsekuensi Yuridis dari Pembatalan Penerbangan Angkutan Udara Oleh PT. Garuda Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009

Tentang Penerbangan jo. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Pasal 12 ayat 1 menyatakan bahwa pengangkut wajib memberikan pemberitahuan kepada penumpang 7 (tujuh) hari sebelum pelaksanaan penerbangan.

Pasal 12 ayat 3 menyatakan diberikan ganti kerugian sebesar 50 % dari Rp 300.00,- (tiga ratus ribu yaitu 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) tetapi dengan catatan diberikan tujuan lain yang terdekat dengan tujuan yang dibatalkan tersebut dan pengangkut berkewajiban menyediakan tiket pengangkutan ketujuan terdekat penumpang (re-routing) dan menyediakan transportasi lain untuk mencapai kepada tujuan yang ditujunya apabila untuk sampai kepada tujuan tersebut tidak ada transportasi udara, dan apabila pengangkutan tersebut dialihkan kepada pengangkutan udara Niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan biaya tambahan termasuk peningkatan kelas pelayanan dan apabila terjadi penurunan kelas pelayanan maka penumpang wajib diberikan pengembalian sisa tiket yang dibelinya (yang harganya lebih mahal dari tiket yang pesawat yang pertama).

### 3. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Maskapai PT.

Garuda Indonesia Akibat Pembatalan Keberangkatan.

Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen jasa penerbangan PT.Garuda adalah meminta kembali uang tiket jika terjadinya suatu pembatalan penerbangan Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang

Penerbangan, jika pengangkut tidak dapat mengangkut (batal) maka pengangkut wajib mengembalikan sejumlah uang yang sudah disepakati dari awal (uang tiket).

Apabila produsen jasa penerbangan tidak dapat mengembalikan pengembalian uang tiket tersebut maka upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dapat menggunakan advokasi seperti yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen untuk melakukan mediasi dan jika mediasi tersebut tidak menghasilkan kesepakatan upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan gugatan ke pengadilan di tempat domisilinya seperti yang diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sedangkan Berdasarkan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha (penyedia jasa penerbangan) melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum

Pasal 47 Undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya suatu ganti rugi.

## **B. Saran**

1. Untuk terpenuhinya hak-hak penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia, maka kita sebagai penumpang perlu

kiranya mengetahui kewajiban-kewajiban penumpang dan pengangkut terutama hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang diatur oleh Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan PERMENHUB NO 77 Tahun 2011 tentang Pertanggung jawaban pengangkut, yang dimana dalam aturan tersebut mengatur beberapa tanggung jawab pengangkut ketika dalam perjanjian pengangkut tidak dapat melaksanakan kewajibannya (pengangkutan).

2. Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Pengangkutan dan PERMENHUB No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut memperbolehkan kepada para pihak untuk membuat perjanjian pengangkutan yang berkaitan dengan biaya ganti rugi yang di derita oleh penumpang, karena ganti rugi yang diatur dalam Undang-Undang dan PERMENHUB tersebut belum memenuhi rasa keadilan, karena bagi mereka yang keberangkatannya dibatalkan hanya mendapatkan pengembalian uang tiket saja sedangkan yang di derita oleh penumpang bukan hanya dari segi materiil saja akan tetapi dari segi imateril, dengan demikian alangkah baiknya penumpang dengan pengangkut melakukan perjanjian khusus secara tertulis.
3. Ketika terjadi sengketa ganti rugi yang di alami oleh penumpang dan pengangkut, alangkah baiknya para pihak menyelesaikannya dengan secara musyawarah atau dengan cara mediasi, karena jika melalui gugatan ke

pengadilan, akan menempuh proses yang sangat panjang dan membutuhkan biaya yang sangat besar.

## Daftar Pustaka

### A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2006.
- Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Janus Sida Balok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2014.
- Johanes Gunawan, *Jurnal Hukum Bisnis Volume 8*, Yayasan Pengembangan Bisnis, Jakarta, 1999.
- Kaelan, *Pendidikan Pancasila, Paradigma*, Yogyakarta, 2007.
- Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Otje Salman dan Anthon F Susanto, *Teori Hukum (Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka Kembali)*, Rafika Aditama, Bandung, 2004.
- Peter R.Senn dalam Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2006.
- R Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung, 1977.
- Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindakan Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002

## **B. Undang-Undang**

UUD1945, *Amandemen pertama sampai keempat*, Penerbit Fokusmedia, Bandung, 2004.

Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Undang-Undang Tentang Pokok Kekuasaan Kehakiman, Himpunan Peraturan Perundang-undangan, Dihimpun oleh Mahkamah Agung RI, Jakarta, 1993

## **C. Sumber Lain**

Wagiman, 2006, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, (Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25)

E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*( Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25), 2006.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan\\_komersial](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_komersial)

Metrotvnews.com

Kompas.com

Wordpress.com

[http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan\\_umum](http://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan_umum)

# **LAMPIRAN**



**KONSEKUENSI YURIDIS PEMBATALAN  
KEBERANGKATAN PENERBANGAN OLEH PT.  
GARUDA INDONESIA DIHUBUNGKAN DENGAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009  
TENTANG PENERBANGAN JO. UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**JURIDICAL CONSEQUENCES OF THE FLIGHT  
CANCELLATION BY PT. GARUDA INDONESIA  
RELATED TO LAW NO. 1, 2009 CONCERNING  
AVIATION JO. LAW NO. 8, 1999 CONCERNING  
CONSUMER PROTECTION**