

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian dan Istilah Pengangkutan Udara

#### 1. Pengertian Pengangkutan Udara

Penyelenggaraan jasa penerbangan merupakan bagian dari pengangkutan udara yang mempunyai arti pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan selamat, walaupun demikian diperlukan suatu alat sebagai sarana pengangkut.

Kata pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang artinya bawa atau muat dan kirimkan. Jadi pengangkutan diartikan sebagai pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan selamat, walaupun demikian diperlukan suatu alat sebagai sarana pengangkut.<sup>9</sup>

Selain itu banyak para sarjana yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian pengangkutan antara lain :

HMN. Poerwosutjipto mengatakan bahwa pengangkutan memiliki arti yaitu suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan penumpang atau pengirim barang dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang/orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan

---

<sup>9</sup> A. Perwira, “*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan*”,  
(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16745/.../Chapter%20II>) diakses tanggal 26 Februari 2012

selamat sedangkan pihak lainnya (pengirim, penerima, dan penumpang) mengikatkan dirinya untuk berkewajiban untuk membayar sejumlah biaya tertentu dalam penyelenggaraan pengangkutan tersebut.<sup>10</sup>

Menurut Subekti, pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>11</sup>

Sedangkan Abdulkadir Muhammad mengatakan bahwa pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang kedalam pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut ke tempat yang ditentukan.<sup>12</sup>

Dalam Pasal 83 Undang-Undang Penerbangan menyebutkan jenis-jenis angkutan udara yaitu :

a. Angkutan udara niaga

Kegiatan angkutan udara niaga dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang berbentuk Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero), Badan Usaha Milik Swasta yang berbentuk Perusahaan Terbatas ataupun Koperasi yang memiliki status sebagai Badan Hukum dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.

---

<sup>10</sup> H. M. N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, jilid 3 Bagian Pertama*, Jakarta, Djambatan, 1991, hlm. 1.

<sup>11</sup> R. Subekti. *Hukum Perjanjian*. PT Internasional. Jakarta. 1985. hlm. 1.

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkut Darat, Laut dan Udara*, Cipta Aditya Bahkti 1991, Jakarta, hlm. 19.

Angkutan udara niaga ini juga terbagi lagi menjadi<sup>13</sup> :

1. Angkutan udara niaga dalam negeri.

Angkutan udara niaga dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah mendapat izin usaha angkutan udara niaga.

2. Angkutan udara niaga luar negeri.

Kegiatan angkutan udara niaga berjadwal luar negeri dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal nasional dan/atau perusahaan pengangkutan udara niaga berjadwal asing untuk mengangkut penumpang dan kargo berdasarkan perjanjian bilateral atau multilateral.

b. Angkutan udara bukan niaga

Dijelaskan dalam Pasal 101 Undang-Undang Penerbangan, kegiatan angkutan udara bukan niaga dapat dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, lembaga tertentu, orang perseorangan, dan/atau badan usaha Indonesia.

Kegiatan angkutan udara bukan niaga berupa:

1. angkutan udara untuk kegiatan keudaraan
2. angkutan udara untuk kegiatan pendidikan dan/atau pelatihan personel pesawat udara, atau
3. angkutan udara bukan niaga lainnya yang kegiatan pokoknya bukan usaha angkutan udara niaga.

---

<sup>13</sup> EA Sihombing, *Regulasi Pengangkutan Orang Dan Barang Di Indonesia*, (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20758/.../Chapter%20II>) diakses tanggal 28 Februari 2012

c. Angkutan udara perintis

Untuk melayani pengangkutan menuju dan dari daerah terpencil maka pemerintah mempunyai beban khusus yaitu menjadi penyelenggara pengangkutan perintis. Hal ini sangat wajar karena pengangkutan perintis dilakukan bukan untuk mencari keuntungan tetapi lebih kepada melayani masyarakat. Dapat dimengerti bahwa beban ini ada di beban pemerintah karena tidak ada suatu perusahaan pengangkutan udara komersial yang siap untuk menutupi biaya yang dapat menimbulkan kerugian.

2. Pengertian Penerbangan Berjadwal

Berdasarkan jadwal penerbangannya, penerbangan dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Penerbangan berjadwal, yaitu penerbangan yang menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap.
- b. Penerbangan tidak berjadwal, yaitu penerbangan yang menempuh rute penerbangan, waktu, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.<sup>14</sup>

Penerbangan niaga berjadwal diatur dalam Bab X Undang-Undang Penerbangan. Menurut bab tersebut penerbangan niaga berjadwal yang melayani rute penerbangan secara tetap dan teratur (*schedules airlines*). Penetapan rute dan jejaring penerbangan dengan mempertimbangkan keterpaduan antarmoda tersebut dengan tujuan untuk kepentingan kelangsungan hidup perusahaan pengangkutan udara dan menjamin tersedianya jasa angkutan udara yang diperlukan oleh

---

<sup>14</sup> K. Martono, Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 54.

pengguna jasa ke seluruh pelosok wilayah Republik Indonesia, termasuk jejaring dan rute angkutan udara perintis.

Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat terbang untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa udara.

Lebih lanjut dijelaskan dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Penerbangan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara lainnya atau beberapa bandar udara, sedangkan angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut bayaran.<sup>15</sup> Angkutan udara pada umumnya adalah angkutan umum niaga. Angkutan umum berniaga adalah angkutan umum udara untuk umum dengan memungut biaya. Kegiatan angkutan udara niaga dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional secara berjadwal<sup>16</sup>

### 3. Pengertian Keterlambatan Penerbangan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keterlambatan adalah ketidaksesuaian atau telah melewati waktu yang ditentukan.<sup>17</sup> Menurut Pasal 1 Angka 30 Undang-Undang Penerbangan, keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara

---

<sup>15</sup> Pasal 1 angka 14 UURI No.1 Tahun 2009, tidak menjelaskan apa yang dimaksudkan dengan “bayaran” apakah pembayaran berupa uang atau bentuk imbal jasa lainnya.

<sup>16</sup> Sebelum konvensi Chicago 1944 hanya terdapat perusahaan pengangkutan udara niaga berjadwal, tetapi setelah konvensi Chicago 1944 muncul perusahaan pengangkutan udara niaga tidak berjadwal. Kedua jenis angkutan udara niaga tersebut masing-masing mempunyai ciri-ciri yang berbeda. Untuk mengetahui perbedaan kedua jenis angkutan udara niaga tersebut dapat dibaca Werner Guldemann, *The Distinction between Scheduled and Non-Scheduled Airlines*, dalam Nicolas Mateesco Matte. *Annals of Air and Space Law*, Vol.IV-1979. The Carswell Company Ltd, Toronto,1979.

<sup>17</sup> Surayin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Bandung, Yrama Widya, 2007. hlm. 277.

waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Dalam Pasal 19 Konvensi Warsawa keterlambatan berarti kelambatan selama keseluruhan pengangkutan kapan saja penumpang, bagasi atau kargo tidak sampai di tempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, terlepas dari sebab terjadinya keterlambatan tersebut. Jadi suatu keterlambatan dalam pengangkutan tidak berarti bahwa kejadian yang menyebabkan keterlambatan tersebut harus terjadi selama pengangkutan udara atau pesawat udara harus mengalami keterlambatan selama dalam penerbangannya.

Keterlambatan dalam Pasal 19 hanyalah menunjukkan pada suatu keadaan bahwa pengangkutan udara diselesaikan lebih lambat dari apa yang seharusnya dilakukan berdasarkan perjanjian angkutan (*contract of carriage*).<sup>18</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa yang dimaksud keterlambatan penerbangan adalah penundaan penerbangan sehingga waktu keberangkatan pesawat tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian pembelian tiket.<sup>19</sup>

#### 4. Konsep Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkutan Udara

Dalam angkutan udara terdapat tiga macam konsep dasar tanggung jawab hukum (*legal liability concept*) masing-masing konsep tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), konsep tanggung jawab hukum atas dasar

---

<sup>18</sup> E.Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 109.

<sup>19</sup> Penerbangan yang dimaksud disini adalah penerbangan berjadwal, sehingga telah ditentukan oleh perusahaan pengangkutan udara.

praduga bersalah (*presumption of liability*) dan konsep tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*).<sup>20</sup>

a. Tanggung Jawab Hukum Berdasarkan Kesalahan

Tanggung jawab hukum berdasarkan kesalahan (*based on fault liability*) terdapat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi :

“ Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu.”

Pasal tersebut yang dikenal sebagai tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) berlaku umum terhadap siapa pun. Menurut pasal tersebut setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian (*to compensate the damage*).

Berdasarkan ketentuan tersebut setiap orang<sup>21</sup> harus bertanggung jawab (*liable*) secara hukum atas perbuatan sendiri artinya apabila karena perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang tersebut harus bertanggung jawab (*liable*) untuk membayar ganti kerugian yang diderita.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> K. Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang RI No.1 Tahun 2009*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011. hlm 219.

<sup>21</sup> Yang dimaksud dengan orang adalah orang dalam arti secara alamiah (*natural person*) maupun badan hukum (*legal person*).

<sup>22</sup> K. Martono, “*Tanggung Jawab Operator Pesawat Udara terhadap Pihak Ketiga di Permukaan Bumi*”, disampaikan pada Seminar Tanggung Jawab Operator Pesawat Udara terhadap Pihak Ketiga yang diselenggarakan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan, Departemen Perhubungan dan Telekomunikasi 22 November 2000 di Jakarta.

Menurut Pasal 1367 KUHPdt yang berbunyi :

“...majikan-manjikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya...”

Berdasarkan pasal 1367 KUHPdt tersebut, perusahaan pengangkutan udara juga bertanggung jawab atas perbuatan pegawai atau karyawan atau petugas atau orang lain dipekerjakan oleh perusahaan pengangkutan udara yang menimbulkan kerugian terhadap penumpang.

Pada prinsipnya, tanggungjawab hukum atas dasar kesalahan berlaku (*based on fault liability*) terhadap semua perusahaan angkutan. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) harus memenuhi unsur-unsur adanya kesalahan, adanya kerugian, dan yang membuktikan adalah korban yang menderita kerugian. Kedudukan tergugat dengan penggugat sama tinggi dalam arti saling dapat membuktikan, bilamana terbukti ada kesalahan maka jumlah ganti kerugian tidak terbatas (*unlimited liability*).

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) harus memenuhi unsur-unsur ada kesalahan, ada kerugian, yang membuktikan adalah korban yang menderita kerugian, kedudukan tergugat dengan penggugat sama tinggi dalam arti saling dapat membuktikan, bilamana terbukti terjadi kesalahan maka jumlah ganti kerugian tidak terbatas (*unlimited liability*).

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan harus memenuhi unsur-unsur yaitu adanya kesalahan, adanya kerugian, dan kerugian tersebut ada hubungan dengan



kesalahan. Apabila ada kesalahan, tetapi tidak mengakibatkan kerugian, maka perusahaan tidak akan bertanggung jawab. Demikian pula ada kerugian tetapi kerugian tersebut tidak ada hubungannya dengan kesalahan, maka perusahaan juga tidak akan bertanggung jawab.

Apabila penumpang mampu membuktikan adanya kesalahan perusahaan pengangkutan udara, ada kerugian dan kerugian tersebut akibat dari kesalahan, maka perusahaan pengangkutan udara harus membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang. Perusahaan pengangkutan udara bertanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*) dalam arti berapa pun kerugian yang diderita oleh penumpang harus dibayar penuh oleh perusahaan pengangkutan udara, kecuali atas dasar kesepakatan kedua belah pihak.

Dalam perkembangannya, tanggung jawab hukum (*legal liability*) berdasarkan kesalahan tidak dapat diterapkan dalam angkutan udara mengingat kedudukan perusahaan pengangkutan udara dengan penumpang tidak seimbang, karena perusahaan pengangkutan udara menguasai teknologi tinggi, sementara itu penumpang tidak menguasai teknologi tinggi, karena itu lahirlah konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of liability concept*).

#### b. Tanggung Jawab Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)

Konsep tanggung jawab hukum (*legal liability concept*) atas dasar praduga bersalah (*presumption of liability*) mulai diterapkan dalam Konvensi Warsawa 1929.<sup>23</sup> Menurut konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of*

---

<sup>23</sup> Brad Kizza, "Liability of Air Carrier for Injuries to Passengers Resulting From Domestic Hijacking and Related to Incidents". Vol. 46 (1) JALC 151 (1980).

*liability concept*), perusahaan pengangkutan udara dianggap (*presumed*) bersalah, sehingga perusahaan penerbangan demi hukum harus membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang tanpa dibuktikan kesalahan lebih dahulu, kecuali perusahaan pengangkutan udara membuktikan tidak bersalah<sup>24</sup> yang dikenal sebagai beban pembuktian terbalik.

Penumpang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan pengangkutan udara, cukup memberi tahu ada kerugian yang terjadi pada saat pendaratan darurat atau kecelakaan,<sup>25</sup> sehingga penumpang tidak harus membuktikan kesalahan perusahaan pengangkutan udara.

Dikarenakan perusahaan pengangkutan udara dianggap bersalah, maka sebagai imbalan, perusahaan pengangkutan udara berhak menikmati batas maksimum (*limited liability*) ganti kerugian yang telah ditetapkan dalam konvensi atau peraturan perundang-undangan artinya berapa pun kerugian yang diderita oleh penumpang, perusahaan pengangkutan udara tidak akan bertanggung jawab membayar semua kerugian yang diderita oleh penumpang, melainkan hanya membayar sejumlah yang ditetapkan di dalam konvensi atau peraturan perundang-undangan.

#### 1. Beban Pembuktian (*Burden of Proof*) Terbalik

Dalam konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of liability concept*) yang harus membuktikan adalah perusahaan pengangkutan

---

<sup>24</sup> Beban pembuktian terbalik atau juga disebut pembuktian negatif.

<sup>25</sup> Dalam kasus *De Marine vs KLM Royal Dutch Airlines* yang dimaksud kecelakaan (*accident*) adalah kecelakaan adalah sebuah peristiwa benturan fisik yang tak terduga terjadi tanpa disengaja. Jika peristiwa di atas pesawat adalah kejadian yang disengaja, maka tidak dapat disebut sebagai kecelakaan. E.Saefullah Wiradipradja, *op.cit* hlm.57.

udara yang sering disebut beban pembuktian terbalik atau biasa disebut juga pembuktian negatif. Perusahaan pengangkutan udara harus membuktikan bahwa ia tidak bersalah (pembuktian negatif).

Apabila perusahaan pengangkutan udara, termasuk karyawan, pegawai, agen atau perwakilannya dapat membuktikan tidak bersalah, maka perusahaan pengangkutan udara bebas tidak bertanggung jawab dalam arti tidak akan membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang sedikit pun.

## 2. Tanggung Jawab Terbatas (*Limited Liability*)

Sebagai konsekuensi konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of liability concept*), maka perusahaan pengangkutan udara demi hukum bertanggung jawab, tanpa dibuktikan lebih dahulu secara hukum terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang, namun demikian tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara terbatas (*limited*), sebesar jumlah ganti kerugian yang ditetapkan dalam konvensi internasional atau peraturan perundang-undangan nasional yang berlaku, untuk setiap penumpang yang meninggal dunia atau cacat tetap atau luka atau barang hilang, musnah, atau rusak atau tidak dapat digunakan sebagian maupun seluruhnya. Berapa pun kerugian yang diderita oleh penumpang tidak akan memperoleh ganti kerugian seluruhnya.

## 3. Perlindungan Hukum (*Exoneration*)

Sebagaimana disebutkan di muka bahwa dalam tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) perusahaan pengangkutan udara dianggap

bersalah, tanpa dibuktikan lebih dahulu. Namun demikian perusahaan penerbangan juga mempunyai hak untuk melindungi diri (*exoneration*).

Apabila perusahaan pengangkutan udara, termasuk pegawai, karyawan, agen atau perwakilannya dapat membuktikan tidak bersalah, maka perusahaan pengangkutan udara bebas bertanggung jawab dan tidak membayar kerugian yang diderita oleh penumpang,<sup>26</sup> misalnya kasus pembunuhan Munir di penerbangan Garuda Indonesia dalam penerbangan dari Jakarta ke Schiphol di Belanda, Garuda Indonesia membuktikan bahwa kematian tersebut bukan kesalahan Garuda Indonesia termasuk karyawan, pegawai maupun perwakilannya.

#### 4. Ikut Bersalah (*Contributory Negligence*)

Perusahaan pengangkutan udara tidak hanya dapat melindungi diri, tetapi juga dapat membuktikan bahwa penumpang juga ikut melakukan kesalahan (*contributory negligence*). Apabila perusahaan pengangkutan udara, termasuk karyawan, pegawai agen maupun perwakilannya dapat membuktikan bahwa penumpang dan/atau pengirim barang ikut bersalah (*contribute*), maka tanggung jawab tidak sepenuhnya dibebankan kepada perusahaan pengangkutan udara, melainkan dibebankan pula kepada penumpang,<sup>27</sup> misalnya penumpang diperintahkan untuk memasang sabuk pengaman (*seat*

---

<sup>26</sup> Contoh konkretnya kematian Munir, Direktur Kontras dalam Penerbangan Garuda Indonesia dari Jakarta ke Schiphol di Belanda, Garuda Indonesia demi hukum tidak bertanggung jawab (*liable*) asal Garuda Indonesia dapat membuktikan tidak bersalah.

<sup>27</sup> Contoh konkretnya awak pesawat udara telah memberi tahu kepada penumpang agar menggunakan sabuk pengaman sebab pesawat udara terbang di kawasan yang bergoncang, tetapi penumpang mengabaikan peringatan tersebut, oleh karena itu apabila timbul kerugian akibat goncangan pesawat udara, maka penumpang juga ikut bertanggung jawab.

*belt*) tetapi penumpang tidak mematuhi, maka apabila menimbulkan kerugian, maka tidak menjadi tanggungjawab sepenuhnya perusahaan pengangkutan udara.

5. Tanggung Jawab Tidak Terbatas (*Unlimited Liability*)<sup>28</sup>

Tanggung jawab perusahaan penerbangan terbatas sejumlah ganti kerugian yang ditetapkan dalam konvensi internasional atau peraturan perundang-undangan nasional yang berlaku terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang, namun demikian penumpang dan/atau pengirim barang masih terbuka untuk memperoleh ganti kerugian yang lebih besar, apabila penumpang dan/atau pengirim barang dapat membuktikan bahwa perusahaan pengangkutan udara termasuk karyawan, pegawai, agen atau perwakilannya melakukan kesalahan yang disengaja (*wilful misconduct*).

Apabila penumpang dan/atau pengirim barang dapat membuktikan perusahaan pengangkutan udara termasuk pegawai, karyawannya, agen atau perwakilannya melakukan kesalahan yang disengaja (*wilful misconduct*), maka batas tanggung jawab yang diatur dalam konvensi atau peraturan perundang-undangan tidak berlaku sehingga perusahaan pengangkutan udara bertanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*) dalam arti berapa pun

---

<sup>28</sup> Dalam industri penerbangan, di samping tanggung jawab hukum terhadap penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga juga dikenal tanggung jawab hukum atas produk. Dalam kasus kecelakaan Garuda Indonesia Airbus di Medan, pabrik pembuat peralatannya dapat menuntut atas dasar *product liability* asal terbukti adanya kerusakan produk. Mengenai *product liability* diuraikan dengan panjang oleh Mieke Komar Kantaatmadja, *Hukum Angkasa dan Hukum Tata Ruang*. Bandung: Madar Maju, 1976 halaman 45-54, sumber Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT).

kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang harus diganti seluruhnya.<sup>29</sup>

Tindakan yang disengaja misalnya pesawat udara tidak dilengkapi dengan baju pelampung (*life jacket*) atau tidak menyediakan oksigen yang mencukupi, padahal peralatan tersebut merupakan *no go item*<sup>30</sup> maka perusahaan pengangkutan udara dapat dikategorikan *willful misconduct*.

Teknologi berkembang terus yang mengakibatkan perbedaan kedudukan antara penumpang sebagai penggugat dengan tergugat semakin jauh sehingga korban tidak mungkin mampu membuktikan kesalahan atau kelalaian dari tergugat atau pengangkut. Akibat dirasa kurang adil maka lahirlah konsep tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) yang biasa juga disebut tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) atau *strict liability*.

#### c. Tanggung Jawab Hukum Tanpa Bersalah (*Liability Without Fault*)

Tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) digunakan sebagai solusi alternatif terhadap kebuntuan dalam meminta pertanggungjawaban hukum yang didasarkan pada kesalahan pelaku usaha, dan diartikan sebagai tanggung jawab langsung (*strict liability*).<sup>31</sup>

Menurut konsep tanggung jawab hukum tanpa kesalahan apabila perusahaan pengangkutan udara telah menyadari bahwa kegiatan tersebut sangat berbahaya,

---

<sup>29</sup> Contoh konkretnya apabila penumpang dapat membuktikan bahwa perusahaan pengangkutan udara dengan sengaja tidak menyediakan pelampung (*life jacket*), maka perusahaan pengangkutan udara bertanggung jawab tidak terbatas (*unlimited liability*). *Life jacket* merupakan peralatan *no go item* artinya persyaratan mutlak dalam penerbangan.

<sup>30</sup> "*No go item*" artinya peralatan mutlak harus ada, bilamana peralatan tersebut tidak ada, maka pesawat udara tidak boleh tinggal landas.

<sup>31</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Bandar Lampung, 2007. hlm. 98.

tetapi tetap dilakukan, maka apabila menimbulkan kerugian orang tersebut mutlak bertanggung jawab walaupun mereka tidak bersalah. Jadi, konsep tanggung jawab tanpa bersalah atau tanggung jawab mutlak perusahaan pengangkutan udara tidak dapat membebaskan diri kewajiban membayar ganti kerugian (*damages*).<sup>32</sup> Perkataan kerugian (*damages*)<sup>33</sup> dapat ditemui dalam Pasal 18, 19, dan 20 konvensi Warsawa 1929, konvensi Roma 1952, *the Liability Convention of 1972*.

## B. Pengertian Perusahaan Pengangkutan Udara

Menurut R. S. Damardjati, perusahaan pengangkutan udara adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*).<sup>34</sup>

Sedangkan menurut F. X. Widadi A. Suwarno, perusahaan pengangkutan udara atau airlines adalah perusahaan pengangkutan udara yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Seberapa luas cakupan *damages* belum ada kata sepakat para ahli, misalnya "*damages*" atau "*bodily injury*" termasuk *mentally disturbed* atau *mentally damages*. Dalam Konvensi Roma 1952 menggunakan istilah *consequential damages*, sementara itu the Liability Convention of 1972 menggunakan istilah "*impairment of health is physical and mental wellbeing*". Mahkamah Agung dalam keputusan sengketa antara Ny.Oswalds Vermaaks vs Garuda Indonesian Airways dalam kecelakaan di Gunung Burangrang, Bandung Tahun 1961 menolak tuntutan ganti rugi kerugian mental (*mentally damage*) akibat meninggal suaminya. E.Saefullah Wiradipradja, *op.cit* hlm. 88.

<sup>33</sup> Dalam kasus gugatan kelompok (*class action*) terhadap Komisi Pemilihan Umum (KPU) gugatan ganti kerugian non-materiil dikabulkan oleh hakim.

<sup>34</sup> Necel, "Pengertian Perusahaan Penerbangan" (<http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan/>) diakses tanggal 28 Februari 2012.

<sup>35</sup> F. X. Widadi, A. Suwarno, *Tata Operasi Darat*, Grasindo, Jakarta, 2001, hlm. 1.

Maskapai Penerbangan dibedakan menjadi beberapa jenis<sup>36</sup>, yaitu :

1. Berdasarkan Harga Tiket dan Layanannya

a. Maskapai Penerbangan Premium

Maskapai Penerbangan Premium adalah maskapai penerbangan yang menyediakan layanan penerbangan dengan memberikan layanan tambahan misalnya tersedia kelas bisnis di pesawatnya, tersedia snack atau makanan atau minuman di pesawat.

b. Maskapai Penerbangan Murah (*Low Cost Carrier*)

Maskapai Penerbangan Murah adalah maskapai penerbangan yang menerapkan biaya penerbangan yang murah, dan biasanya tidak atau menghilangkan layanan tambahan. (layanan tambahan di atas misalnya layanan makanan dan minuman di atas pesawat, tersedianya kelas Bisnis di pesawat).

2. Berdasarkan Rutinitas/ Frekuensi Terbang

a. Maskapai Penerbangan Reguler / Berjadwal

Maskapai Penerbangan Berjadwal adalah maskapai yang mempunyai jadwal penerbangan pada rute yang dilayaninya secara reguler.

b. Maskapai Penerbangan Tidak Berjadwal

Maskapai Penerbangan Tidak Berjadwal adalah maskapai penerbangan yang tidak memiliki jadwal penerbangan yang tetap, biasanya maskapai ini hanya terbang pada saat ada permintaan penerbangan pada rute tertentu.

---

<sup>36</sup> Paijo, "*Jenis Maskapai Penerbangan Komersial*" (<http://tuanmuda.us/showthread.php?tid=7847>) diakses tanggal 30 Maret 2012.



### 3. Berdasarkan Jenis Angkut

#### a. Maskapai Penerbangan Sipil

Maskapai Penerbangan Sipil adalah pesawat terbang atau pesawat udara yang digunakan untuk mengangkut penumpang sipil beserta bagasi dan kargo (dengan kapasitas tertentu).

#### b. Maskapai Penerbangan Kargo

Maskapai Penerbangan Kargo adalah merupakan maskapai penerbangan yang ditujukan untuk angkutan kargo. Maskapai kargo besar menggunakan pesawat baru atau memang sudah ada untuk mengangkut kargo mereka, tetapi kebanyakan menggunakan pesawat lama.

### 4. Berdasarkan Sertifikasi Operator Udara

#### a. AOC (*Air Operator Certificate*) 121

AOC (*Air Operator Certificate*) 121 adalah sertifikat yang diberikan kepada maskapai maskapai yang mengoperasikan pesawat berkapasitas di atas 30 tempat duduk.

#### b. AOC (*Air Operator Certificate*) 135

AOC (*Air Operator Certificate*) 135 adalah sertifikat yang diberikan kepada maskapai maskapai yang mengoperasikan pesawat berkapasitas di bawah 30 tempat duduk.

### C. Dokumen Angkutan Udara

Dokumen pengangkutan udara dengan pesawat udara terdiri atas tiket penumpang, pas masuk pesawat udara (*boarding pass*), tiket bagasi, dan surat muatan udara.

#### 1. Tiket

Tiket adalah bukti perjanjian pelayanan jasa angkutan udara antara penumpang di satu pihak, dan maskapai penerbangan di lain pihak dan juga sebagai bukti pembayaran dalam pelayanan jasa angkutan udara.<sup>37</sup> Menurut Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Penerbangan, tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Pembelian tiket oleh penumpang menimbulkan adanya hubungan hukum antara perusahaan pengangkutan udara dan penumpang. Sehingga penumpang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang ada dalam pembelian tiket.

Pihak perusahaan pengangkutan udara dan penumpang dalam membuat perjanjian penerbangan harus memperhatikan asas-asas sebagaimana diatur dalam KUH Perdata.

---

<sup>37</sup> Petra Christian, “*Tinjaun Teoritis Mengenai Maskapai Penerbangan*”, (<http://digilib.petra.ac.id>) diakses tanggal 24 September 2011.

Dalam KUH Perdata ada 10 asas hukum perjanjian, yaitu :

a. Asas Konsensualisme

Dengan asas ini dimaksudkan bahwa kontrak sudah sah dan mengikat ketika tercapai kata sepakat, selama syarat-syarat sahnya perjanjian sudah terpenuhi. Asas ini diatur dalam Pasal 1329 dan Pasal 1338 KUH Perdata.<sup>38</sup>

Terhadap asas konsensual ini terdapat pengecualian dimana untuk perjanjian-perjanjian tertentu tidak cukup jika hanya dibuat berdasarkan kata sepakat saja, melainkan juga harus disertai dengan suatu bentuk, cara (formalitas) misalnya perjanjian dibuat dengan cara/dalam bentuk tertulis, atau diikuti dengan suatu perbuatan yang nyata (*riil*).

b. Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*).

Esensi dari asas ini adalah sepakat bagi mereka yang mengikatkan diri. Para pihak bebas membuat kontrak dan mengatur sendiri isi perjanjian, sepanjang tidak dilarang oleh Undang-Undang dan kebiasaan yang berlaku serta dilaksanakan dengan itikad baik.

c. Asas kekuatan mengikat. Asas ini diatur dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.

d. Asas itikad baik (*good faith*) diatur dalam Pasal 1336 ayat (3) KUH Perdata.

e. Asas Keseimbangan

Para pihak dalam perjanjian harus memenuhi dan melaksanakan perjanjian

---

<sup>38</sup> Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Rajawali Pers, Jakarta, 2006, hlm. 14.

secara seimbang dan tidak ada unsur paksaan.

f. Asas Kepatutan

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUH Perdata, melalui asas ini ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.

g. Asas Kepastian Hukum

Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya.

h. Asas Kepercayaan.

i. Asas Moral, asas ini terdapat dalam Pasal 1339 KUHP Perdata.

j. Asas Obligator dari suatu perjanjian

Maksudnya perjanjian tersebut sudah mengikat, tapi baru sebatas menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak dan hak milik belum berpindah kepihak lain. Diperlukan perjanjian kebendaan untuk memindahkan hak milik yang sering disebut penyerahan (*levering*).

Dalam Undang-Undang Penerbangan terdapat penambahan peraturan perjanjian pengangkutan udara, yaitu nama penumpang justru harus dicantumkan dalam tiket penumpang. Jadi, tiket penumpang harus diterbitkan "atas nama" (*on name*). Pencantuman nama penumpang perlu karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan untuk kepastian dalam pengangkutan udara.

Berdasarkan praktik perjanjian pengangkutan udara, rincian keterangan isi yang dimuat dalam tiket penumpang dilengkapi lagi dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Nama penumpang.
- b. Nomor tiket penumpang.
- c. Jenis pesawat udara pengangkut.
- d. Nomor penerbangan.
- e. Tanggal dan waktu keberangkatan.
- f. Waktu melapor dan status OK.
- g. Masa berlaku tiket penumpang.
- h. Jumlah biaya pengangkutan termasuk premi asuransi.
- i. Syarat-syarat perjanjian pengangkutan udara. dan
- j. Tanda tangan pengangkut atau orang atas nama pengangkut.

## 2. Pas Masuk Pesawat (*Boarding Pass*)

*Boarding Pass* adalah sebuah dokumen yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada para penumpangnya pada saat *check in*.<sup>39</sup> *Boarding Pass* ini berguna sebagai pass masuk kedalam pesawat untuk penerbangan tertentu.

Secara umum, penumpang yang mempunyai tiket elektronik (*e-tiket*) hanya membutuhkan *boarding pass* untuk dapat masuk kedalam pesawat. Lain halnya dengan penumpang yang mempunyai tiket manual, kupon penerbangan pada tiket manual tersebut diperlukan bersamaan dengan *boarding pass* agar dapat masuk kepesawat.

---

<sup>39</sup> Admin, “*Boarding Pass Pesawat Terbang*”, (<http://bandara.net/bandara/boarding-pass-pesawat-terbang.html>) diakses tanggal 24 Maret 2012.

*Boarding Pass* ini dikumpulkan oleh pihak bandara untuk melakukan *cross check* jumlah penumpang yang akan berangkat. *Boarding Pass* ini biasanya memiliki *barcode* (kode bar) atau *magnetic stripe*. *Barcode* atau *magnetic stripe* yang terdapat pada *boarding pass* ini diterbitkan oleh IATA. *Barcode* dicetak diatas *boarding pass*, untuk *magnetic stripe* tidak lagi dipakai pada saat ini. Bagi penumpang yang memiliki penerbangan konekting (transit) *boarding pass* akan dicetak untuk tiap penerbangan (nomor penerbangan berbeda) terlepas apakah penumpang naik pesawat yang berbeda.

### 3. Tiket Bagasi (*Baggage Ticket*)

Ketentuan mengenai tiket bagasi diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 153 yang menyatakan:

- (1) Pengangkut wajib menyerahkan tanda pengenal bagasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 150 huruf c kepada penumpang.
- (2) Tanda pengenal bagasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. nomor tanda pengenal bagasi.
  - b. kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan, dan
  - c. berat bagasi.
- (3) Dalam hal tanda pengenal bagasi tidak diisi keterangan-keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), hilang, atau tidak diberikan oleh pengangkut, pengangkut tidak berhak menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

#### 4. Surat Muatan

Surat muatan udara yang asli dibuat oleh pengirim dalam rangkap tiga dan diserahkan bersama-sama dengan barang. Lembar pertama memuat kata-kata "untuk pengangkut" ditandatangani oleh pengirim. Lembar kedua memuat kata-kata "untuk penerima" ditandatangani oleh pengirim dan pengangkut yang dikirim bersama dengan barang, lembar ketiga memuat kata-kata "untuk pengirim" ditandatangani oleh pengangkut, dan setelah barang diterimanya dokumen tersebut diserahkan kepada pengirim. Pengangkut harus menandatangani surat muatan udara segera setelah barang diterimanya untuk diangkut. Tanda tangan pengangkut dapat diganti dengan cap. Jika pengangkut membuat surat muatan udara atas permintaan pengirim, dia dianggap bertindak atas tanggungan pengirim, kecuali jika ada bukti yang menyatakan sebaliknya.

#### **D. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Penerbangan**

##### 1. Pihak Dalam Pengangkutan Udara

Pihak-pihak yang terdapat dalam pengangkutan udara adalah setiap pendukung hak dan kewajiban yang terdapat dalam pengangkutan udara. Pada pokoknya sebenarnya para pihak berperan sebagai perusahaan pengangkutan udara dan konsumen.

Penyedia jasa adalah pihak yang menyediakan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda yaitu *konsumenten* atau *consumer* dalam bahasa Inggris-Amerika. Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia berarti pemakai barang-barang hasil industri.<sup>40</sup> Konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali.<sup>41</sup>

Dalam hukum pengangkutan yang dimaksud dengan pihak adalah mereka yang secara langsung terikat dalam pengangkutan dan serta memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan, mereka adalah Pengangkut (*carrier*) yaitu pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dari satu tempat ke tempat lain. Pengangkut (*carrier*) ini memiliki ciri seperti memiliki dokumen dan sebagai penerima ongkos dari penyelenggaraan pengangkutan.

Pengirim (*consigner, shipper*) yang bila ditinjau dari segi perjanjian pengangkutan udara maka pengirim ini adalah pihak yang mengaitkan diri untuk membayar biaya pengangkutan atau barang yang diangkut, dan penumpang (*passanger*) yaitu orang yang mengaitkan diri untuk membayar biaya pengangkutan atas dirinya yang diangkut. Ciri-ciri dari penumpang itu sendiri adalah orang yang langsung membayar biaya angkutan dan memegang dokumen angkutan (tiket).

Agen perjalanan (*travel agent*) agen perjalanan merupakan pihak yang mencarikan penumpang bagi pengangkut. Agen perjalanan bertindak untuk kepentingan pengangkut, atas kepentingan pengangkut itu pula agen perjalanan menyediakan fasilitas angkutan kepada penumpang dengan cara menjual tiket

---

<sup>40</sup> Surayin, *op.cit.* hlm. 253.

<sup>41</sup> A.Z Nasution, *Konsumen dan Konsumen : Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Pustaka Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37.



atau karcis kepada penumpang sedangkan penumpang harus membayar suatu biaya angkutan yang telah disediakan.

Sebenarnya kedudukan antara penyedia jasa dan konsumen adalah setara karena hubungan antara pihak tersebut sederajat dan timbal balik serta memiliki hak dan kewajiban yang timbal balik pula.

## 2. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Adanya perjanjian oleh para pihak dalam penerbangan, menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara para pihak. Hubungan hukum tersebut yaitu adanya hak dan kewajiban para pihak, yaitu Penumpang sebagai Konsumen dan Perusahaan Pengangkutan Udara sebagai Penyedia Jasa.

### a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak penumpang sebagai konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

#### 1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Tujuan utama penumpang jasa penerbangan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari jasa penerbangan yang dipergunakannya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam keselamatan, jiwa dan harta benda penumpang, serta harus menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Tentu saja penumpang jasa penerbangan tidak mau mempergunakan jasa penerbangan yang dapat mengancam keselamatan, jiwa dan hartanya. Untuk itu penumpang harus diberi kebebasan dalam memilih jasa penerbangan yang akan dipergunakannya. Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari perusahaan pengangkutan udara agar penumpang memilih jasanya.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Sebelum memilih, penumpang jasa penerbangan tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai jasa penerbangan yang akan dipergunakannya, karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi penumpang dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar perusahaan pengangkutan udara memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai jasa penerbangan yang ditawarkannya.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Tidak jarang penumpang jasa penerbangan memperoleh kerugian dalam mempergunakan jasa penerbangan. Ini berarti ada suatu kelemahan di jasa penerbangan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan udara. Sangat diharapkan agar perusahaan pengangkutan udara berlapang dada

dalam menerima setiap pendapat dan keluhan dari penumpang. Di sisi yang lain perusahaan pengangkutan udara juga diuntungkan karena dengan adanya berbagai pendapat dan keluhan, perusahaan pengangkutan udara memperoleh masukan untuk meningkatkan daya saingnya.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Perusahaan pengangkutan udara tentu sangat memahami mengenai jasanya. Sedangkan di sisi yang lain, penumpang jasa penerbangan sama sekali tidak memahami apa saja proses yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan udara guna menyediakan jasa penerbangan yang dipergunakannya. Sehingga posisi penumpang lebih lemah dibanding perusahaan pengangkutan udara. Oleh karena itu diperlukan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi penumpang. Patut berarti tidak memihak kepada salah satu pihak dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Sudah disebutkan sebelumnya bahwa posisi penumpang jasa penerbangan lebih lemah dibanding posisi perusahaan pengangkutan udara. Untuk itu perusahaan pengangkutan udara harus memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar kepada penumpang. Pembinaan dan pendidikan tersebut mengenai bagaimana cara mempergunakan jasa penerbangan agar bermanfaat bagi penumpang, bukannya berupaya untuk mengeksploitasi penumpang

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Sudah merupakan hak asasi manusia untuk diperlakukan sama. Perusahaan pengangkutan udara harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua penumpangnya, tanpa memandang perbedaan ideologi, agama, suku, kekayaan, maupun status sosial. Lalu bagaimana dengan perbedaan kelas bisnis dan ekonomi pada maskapai penerbangan. Adanya kelas bisnis atau ekonomi didasarkan pada hubungan kontraktual. Sebelumnya sudah ada perjanjian antara penumpang dan perusahaan pengangkutan udara.

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.

Bila dalam penyelenggaraan jasa penerbangan tersebut melanggar perjanjian tiket atau surat muatan mengenai jadwal keberangkatan dan penumpang merasa dirugikan maka harus adanya kompensasi dan ganti rugi. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak. Untuk menghindari dari kewajiban memberikan ganti kerugian, sering terjadi perusahaan pengangkutan udara mencantumkan klausula-klausula khusus di dalam perjanjian. Pencantuman secara sepihak demikian tetap tidak dapat menghilangkan hak penumpang untuk mendapat kerugian.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan lainnya, contohnya antara lain :

- a. Hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan usaha tidak sehat.
- b. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat.

Selain mempunyai hak, penumpang sebagai konsumen juga mempunyai kewajiban yang tidak kalah penting didalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penumpang sebagai konsumen mempunyai kewajiban, yaitu :

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang bertujuan untuk menjaga keamanan keselamatan konsumen itu sendiri.

Tidak bisa dipungkiri bahwa seringkali penumpang tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mempergunakan jasa penerbangan. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena penumpang tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh perusahaan pengangkutan udara, oleh sebab itu jika tidak ingin dirugikan penumpang harus mempergunakan jasa penerbangan sesuai dengan petunjuk informasi yang diberikan.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.

Tak jarang pula penumpang tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mempergunakan jasa penerbangan. Hal ini tentu saja akan merugikan

khalayak umum, dan secara tidak langsung penumpang telah merampas hak-hak orang lain.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang diperjanjikan dan disepakati.

Seperti yang sudah dijelaskan bahwa telah terjadi hubungan yang bersifat kontraktual antara perusahaan pengangkutan udara dengan penumpang jasa penerbangan. Dalam hubungan kontraktual tersebut merupakan kewajiban penumpang membayar sesuai nilai jasa yang dipergunakannya

4. Mengikuti sengketa perlindungan konsumen dengan patut.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, patut diartikan sebagai tidak berat sebelah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Hak dan Kewajiban Perusahaan Pengangkutan Udara

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat hak-hak penyedia jasa dalam hal ini perusahaan pengangkutan udara, yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Maksudnya adalah perusahaan pengangkutan udara berhak untuk meminta bayaran kepada konsumen jasa penerbangan sebagai kompensasi dari kegiatan perusahaan pengangkutan udara yang telah melaksanakan kewajibannya sebagai pengangkut, sesuai dengan jasa yang telah diperjanjikan sebelumnya seperti tujuan, waktu keberangkatan dan lainnya.

2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Dalam penyelenggaraan jasa penerbangan atau penyelenggaraan jasa lainnya terkadang sering kita jumpai ada beberapa konsumen yang dengan sengaja / dengan iktikad yang buruk melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan pengangkutan udara. Tindakan-tindakan tersebut antara lain konsumen yang dengan sengaja merusak kursi yang didudukinya, mencoret dinding di dalam kabin pesawat serta tindakan yang merugikan lainnya. Untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap tindakan tersebut maka perusahaan pengangkutan udara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Perusahaan pengangkutan udara diberikan hak untuk meminta ganti kerugian sebesar nilai kerugian yang dideritanya.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Dalam penyelenggaraan jasa penerbangan sering terjadi sengketa yang melibatkan perusahaan pengangkutan udara dengan konsumen jasa penerbangan. Dalam penyelesaian perkara perlindungan konsumen atas pelanggaran yang diduga dilakukan oleh perusahaan pengangkutan udara dalam penyelenggaraan jasa penerbangan, perusahaan pengangkutan udara diberikan hak untuk mendapatkan pembelaan sepatutnya. Patut disini berarti tidak memihak dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Apabila konsumen melaporkan bahwa ia telah dirugikan atas pelayanan jasa penerbangan oleh perusahaan pengangkutan udara, dan ternyata tidak terbukti maka perusahaan pengangkutan udara berhak mendapatkan rehabilitasi nama baiknya.

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak, juga diatur mengenai kewajiban perusahaan pengangkutan udara dalam melakukan kegiatannya. Kewajiban penyedia jasa yaitu perusahaan pengangkutan udara, yang terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain :

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.

Dalam penyelenggaraan jasa penerbangan perusahaan pengangkutan udara berkewajiban untuk melaksanakan kegiatan jasa penerbangan tersebut tanpa adanya niat atau keinginan untuk melakukan tindakan-tindakan yang hanya bersifat menguntungkan bagi perusahaan pengangkutan udara penerbangan saja namun di lain pihak hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen jasa penerbangan, meskipun kerugian yang ditimbulkan oleh tindakan tersebut tidak disadari oleh konsumen jasa penerbangan.



2. Memberikan informasi yang baik dan benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dalam penyelenggaraan jasa penerbangan perusahaan pengangkutan udara berkewajiban untuk melaksanakan kegiatan jasa penerbangan tersebut tanpa adanya niat atau keinginan untuk melakukan tindakan-tindakan yang hanya bersifat menguntungkan bagi perusahaan pengangkutan udara penerbangan saja namun di lain pihak hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen jasa penerbangan, meskipun kerugian yang ditimbulkan oleh tindakan tersebut tidak disadari oleh konsumen jasa penerbangan.

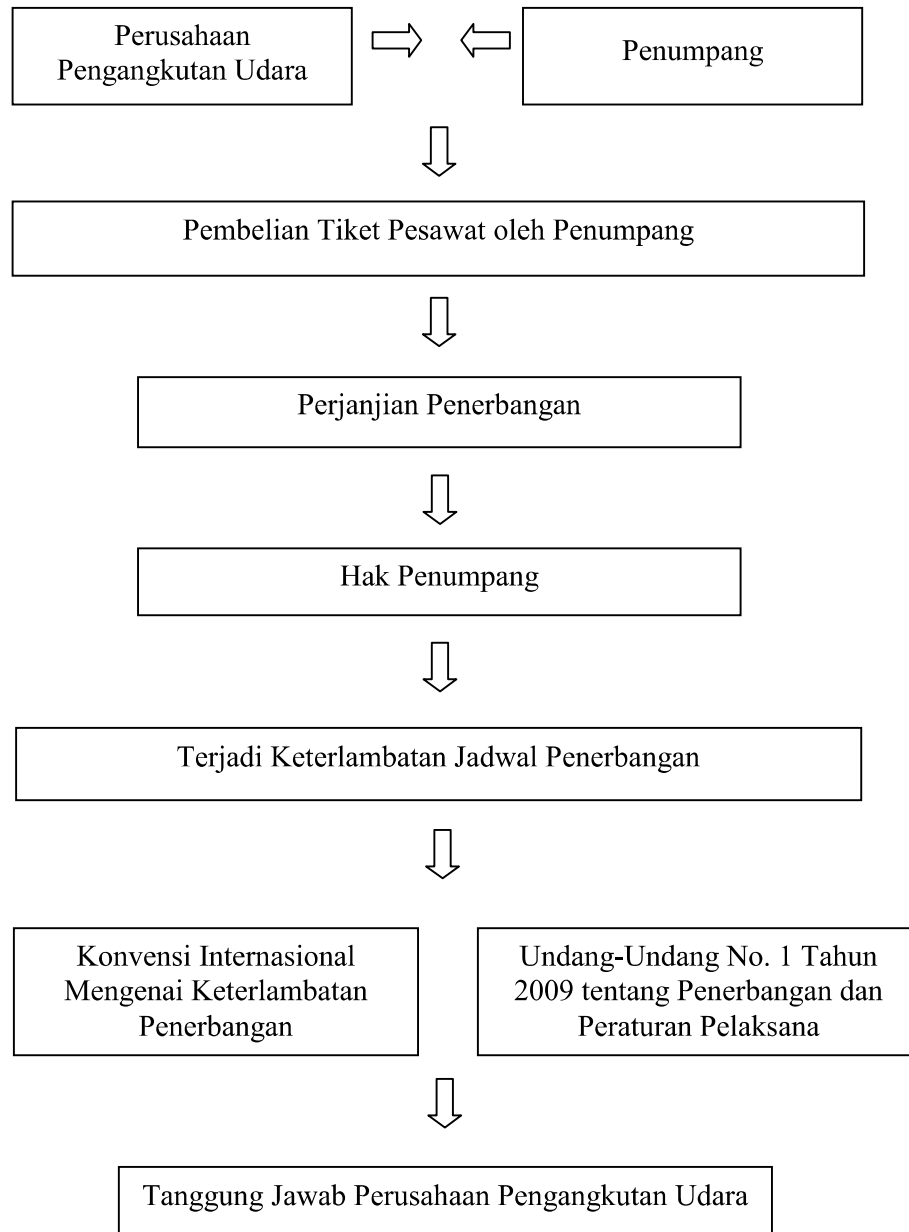
3. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam penyelenggaraan jasa penerbangan perusahaan pengangkutan udara berkewajiban untuk melayani konsumennya dengan benar tanpa membedakan konsumen tersebut, sebagai contoh apabila diantara konsumen terdapat pejabat negara atau kerabat dari perusahaan pengangkutan udara. Maka mereka harus mendapatkan perlakuan yang sama dengan penumpang lainnya.

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Perusahaan pengangkutan udara dalam penyelenggaraan jasa penerbangan berkewajiban untuk mengikuti standarisasi yang telah ditetapkan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan infrastruktur maupun operasional penyelenggaraan jasa penerbangan tersebut. Sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang 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.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

**Alur Pikir**

Penjelasan :

1. Penumpang membeli tiket sebagai bukti pemenuhan kewajiban untuk membayar biaya penggunaan jasa penerbangan, dan penumpang berhak mendapatkan haknya.
2. Perjanjian penerbangan ini memuat hak-hak dan kewajiban antara perusahaan pengangkutan udara dan penumpang. Perusahaan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan penerbangan sesuai dengan perjanjian jadwal keberangkatan pada tiket tersebut.
3. Saat waktu penerbangan tiba sesuai jadwal, terjadi keterlambatan penerbangan, di mana terjadi ketidaknyaman dan kerugian penumpang.
4. Dalam cakupan internasional, Konvensi Internasional mengenai penerbangan yaitu Konvensi Warsawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999 mengatur mengenai perlindungan hak penumpang terhadap kerugian yang diderita akibat keterlambatan.
5. Pemerintah Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan pemerintah melalui Kementerian Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, guna menjamin hak-hak penumpang sebagai penumpang atas keterlambatan penerbangan tersebut.
6. Berdasarkan peraturan tersebut, perusahaan pengangkutan udara memiliki tanggung jawab atas keterlambatan penerbangan sebagai wujud pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan udara.