



JIHHP:
Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik

E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000

<https://dinastirev.org/JIHHP> ✉ dinasti.info@gmail.com ☎ +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Maskapai yang Melakukan Pembatalan Penerbangan Sepihak terhadap Konsumen

Joy Celine¹, Amad Sudiro²

¹Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Joy.205210041@stu.untar.ac.id

²Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, ahmads@fh.untar.ac.id

Corresponding Author: Joy.205210041@stu.untar.ac.id

***Abstract:** Unilateral flight cancellations by airlines often result in losses for consumers. This study aims to analyze the legal responsibility of airlines in cases of unilateral flight cancellations and the legal protection that consumers can obtain. This study uses a normative legal approach by analyzing applicable laws and regulations, court decisions, and related legal literature. In addition, case studies were also conducted on several incidents of unilateral flight cancellations that have occurred in Indonesia. The results of the study indicate that airlines have legal responsibility for losses experienced by consumers due to unilateral flight cancellations. This responsibility is regulated in Law Number 1 of 2009 concerning Aviation and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The form of airline responsibility can be in the form of ticket refunds, compensation, or damages. Consumers who experience unilateral flight cancellations can take legal action to claim their rights. Legal efforts that can be taken include non-litigation channels such as complaints to the Consumer Dispute Resolution Agency or through litigation by filing a civil lawsuit in court. Unilateral flight cancellations are a violation of consumer rights. Therefore, there needs to be strict law enforcement against airlines that commit such violations. Consumers also need to be more proactive in fighting for their rights. There needs to be a clear standard regarding the amount of compensation that must be given by the airline as well as a more effective and efficient dispute resolution mechanism.*

Keywords: *flight cancellation, legal responsibility, airline, consumer, consumer protection*

Abstrak: Pembatalan penerbangan sepihak oleh maskapai seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum maskapai dalam kasus pembatalan penerbangan sepihak serta perlindungan hukum yang dapat diperoleh konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku, putusan pengadilan, dan literatur hukum terkait. Selain itu, dilakukan pula studi kasus terhadap beberapa kejadian pembatalan penerbangan sepihak yang pernah terjadi di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maskapai memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen akibat pembatalan

penerbangan sepihak. Tanggung jawab tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk tanggung jawab maskapai dapat berupa pengembalian tiket, kompensasi, atau ganti rugi. Konsumen yang mengalami pembatalan penerbangan sepihak dapat melakukan upaya hukum untuk menuntut hak-haknya. Upaya hukum yang dapat ditempuh antara lain melalui jalur non-litigasi seperti pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui jalur litigasi dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan. Pembatalan penerbangan sepihak merupakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya penegakan hukum yang tegas terhadap maskapai yang melakukan pelanggaran tersebut. Konsumen juga perlu lebih proaktif dalam memperjuangkan hak-haknya. Diperlukan adanya standar yang jelas mengenai besarnya kompensasi yang harus diberikan oleh maskapai serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: pembatalan penerbangan, tanggung jawab hukum, maskapai, konsumen, perlindungan konsumen.

PENDAHULUAN

Perjalanan udara telah muncul sebagai cara utama bagi individu untuk bepergian dengan cepat antarlokasi di era globalisasi. Pembatalan penerbangan merupakan salah satu dari banyak masalah yang mengganggu sektor penerbangan yang berkembang pesat. Pelanggan sering mengalami kerugian akibat pembatalan penerbangan, baik yang disebabkan oleh masalah maskapai penerbangan eksternal maupun internal.¹

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Penerbangan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penyelesaian Keterlambatan Penerbangan merupakan peraturan yang mengatur penerbangan di Indonesia. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh produsen. Perlindungan konsumen mengacu pada semua inisiatif yang memastikan konsumen memiliki perlindungan hukum.²

Tawaran maskapai berupa tarif murah dan bonus memang menarik minat pelanggan, tetapi sering kali juga berdampak pada kualitas layanan yang lebih rendah. Yang lebih mengkhawatirkan, tarif murah ini juga akan berdampak pada kualitas perawatan pesawat yang lebih rendah, yang membahayakan keselamatan penerbangan dan berdampak negatif pada keamanan, kenyamanan, dan perlindungan pelanggan.

Pelanggan pasti akan kecewa dan menderita kerugian jika maskapai penerbangan tiba-tiba membatalkan penerbangan tanpa memberikan pemberitahuan yang cukup atau kompensasi yang sesuai. Pembatalan tersebut akan menyebabkan gangguan besar bagi mereka yang telah merencanakan liburan mereka dengan cermat, baik untuk bisnis maupun liburan. Pelanggan mungkin menderita kerugian immaterial seperti waktu yang hilang, kekhawatiran, dan tidak memenuhi tujuan perjalanan mereka selain kerugian finansial seperti harga tiket yang tidak dapat dikembalikan.³

¹ Wiradipradja, S. E. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, hama. 25.

² Muhasyibi, F., Siregar, G. T., & Devi, R. S. (2022). TANGGUNG JAWAB MASKAPAI TERHADAP PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENUMPANG KARENA TIDAK MELENGKAPI PERSYARATAN KESEHATAN (RAPID TEST)(Studi Penelitian di Bandara Udara Kuala Namu). *DIKTUM*, 1(1), 140-149.

³ Martono dan Agus Pramono, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 8.

Sejumlah pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, otoritas penerbangan, maskapai penerbangan, dan pelanggan, kini sangat prihatin dengan masalah pembatalan penerbangan. Kebijakan yang melindungi hak konsumen dalam perjalanan udara berlaku di sejumlah negara, termasuk Indonesia. Kebijakan ini mencakup klausul yang mengharuskan maskapai penerbangan untuk memberikan kompensasi kepada penumpang jika terjadi pembatalan penerbangan. Namun pada kenyataannya, perselisihan tentang penerapan aturan ini masih sering muncul antara maskapai penerbangan dan pelanggan.⁴

Untuk memberikan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam hubungan hukum penerbangan, penting untuk menganalisis kewajiban hukum maskapai penerbangan yang secara sepihak membatalkan penerbangan terhadap pelanggan. Kajian ini dimaksudkan untuk membantu menentukan sejauh mana maskapai bertanggung jawab secara hukum atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh pembatalan penerbangan. Lebih jauh, kajian ini dapat memberikan saran untuk menyempurnakan undang-undang saat ini guna memperkuat perlindungan konsumen di bawah hukum.

Tanggung jawab hukum maskapai penerbangan atas pembatalan penerbangan dalam hukum Indonesia dapat dikaji dari berbagai sudut pandang, termasuk hukum perlindungan konsumen, hukum penerbangan, dan hukum perdata lainnya. Landasan hukum pertanggungjawaban maskapai penerbangan, jenis kerugian yang mungkin dialami pelanggan, jumlah ganti rugi yang sesuai, dan prosedur penyelesaian sengketa yang efisien merupakan beberapa faktor penting yang harus diperhatikan dalam kajian ini.

Untuk mengetahui sejauh mana maskapai penerbangan telah mematuhi tanggung jawab hukumnya, analisis terhadap kebijakan pembatalan penerbangan yang digunakan oleh berbagai maskapai penerbangan Indonesia juga harus dilakukan. Lebih jauh, studi kasus konflik antara maskapai penerbangan dan konsumen yang melibatkan pembatalan penerbangan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah yang sering muncul dan solusi yang mungkin.⁵

Oleh karena itu, pemeriksaan akuntabilitas hukum maskapai penerbangan yang secara sepihak membatalkan penerbangan bagi pelanggan merupakan penelitian relevan yang secara signifikan memajukan perlindungan konsumen dan hukum penerbangan Indonesia. Diharapkan bahwa pihak-pihak yang berupaya meningkatkan standar layanan penerbangan di Indonesia akan menggunakan temuan penelitian ini sebagai panduan.

METODE

Pendekatan penelitian hukum normatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier sebagai sumber datanya. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan pelaksanaannya merupakan contoh peraturan perundang-undangan terkait yang dianggap sebagai sumber hukum primer. Buku, publikasi ilmiah, dan temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan pokok bahasan penelitian merupakan contoh bahan hukum sekunder. Kamus dan ensiklopedia hukum merupakan contoh bahan hukum tersier. Pendekatan kualitatif digunakan untuk analisis data, yang melibatkan karakterisasi, analisis, dan penarikan kesimpulan dari data yang dikumpulkan.

1. Hasil dan Pembahasan

Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Pihak Maskapai Atas Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak Kepada Konsumen

⁴ Dedi Harianto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan", Disertasi (Tidak diterbitkan, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2007), hlm. 22.

⁵ Ni Made Trisna Dewi, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan." *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 15, Nomor 2, 2021, hal. 122

Perlindungan konsumen pada hakikatnya merupakan upaya untuk menjamin adanya kejelasan hukum dalam perlindungan konsumen. Konsumen diartikan sebagai pihak yang memanfaatkan suatu produk dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kolektif. Suatu kontrak tercipta dalam transaksi ketika konsumen membeli barang dan/atau jasa dari pemasok. Hal ini juga terjadi ketika konsumen membeli tiket pesawat dari maskapai yang akan ditumpangnya nanti.⁶

Masalah yang sering muncul dan merugikan pelanggan adalah pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan tanpa pemberitahuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan jenis tanggung jawab hukum yang dimiliki maskapai penerbangan atas tindakan tersebut. Berdasarkan temuan penelitian, dapat dikatakan bahwa maskapai penerbangan bertanggung jawab secara hukum atas berbagai pembatalan penerbangan.

Pertama, maskapai bertanggung jawab mengembalikan semua uang yang telah dibayarkan pelanggan untuk tiket mereka. Ini adalah cara untuk memberikan kompensasi langsung kepada pelanggan atas kerugian nyata yang telah mereka derita. Kedua, maskapai harus memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada pelanggan tentang pembatalan penerbangan, termasuk alasan pembatalan, jadwal penerbangan lainnya, dan cara mendapatkan pengembalian uang. Ketiga, maskapai bertanggung jawab untuk menawarkan fasilitas yang memadai, termasuk penginapan dan transportasi, kepada pelanggan yang terkena dampak pembatalan penerbangan.

Selain itu, maskapai penerbangan dapat dituntut untuk menawarkan kompensasi lebih lanjut jika pembatalan penerbangan mengakibatkan kerugian yang tidak material bagi pelanggan, seperti waktu yang hilang, stres, atau ketidakmampuan memenuhi tujuan liburan. Tingkat kerugian setiap konsumen akan menentukan besarnya kompensasi yang diberikan.

Dalam perspektif hukum, tanggung jawab hukum maskapai atas pembatalan penerbangan dapat didasarkan pada beberapa dasar hukum, antara lain:

- a) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
Undang-undang ini mengatur secara khusus mengenai hak dan kewajiban penumpang serta pengangkut udara. Pasal-pasal dalam undang-undang ini mengatur mengenai pembatalan penerbangan, kompensasi, dan sanksi bagi maskapai yang melanggar ketentuan.
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-undang ini memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, termasuk konsumen jasa penerbangan. Konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian dalam memperoleh barang atau jasa.
- c) Peraturan Menteri Perhubungan
Pengelolaan perjalanan udara diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan, yang juga mencakup klausul yang berkaitan dengan ganti rugi, penanganan pengaduan pelanggan, dan pembatalan penerbangan. Lebih jauh, konsep hukum perdata umum termasuk asas itikad baik, kehati-hatian, dan tanggung jawab produk juga dapat menjadi dasar kewajiban hukum maskapai penerbangan.

Konsumen yang merasa dirugikan akibat pembatalan penerbangan, dalam praktiknya dapat menempuh jalur hukum, yaitu mengajukan gugatan perdata atas kerugian, pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau pelaporan ke instansi terkait, misalnya Kementerian Perhubungan.

Faktor Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak

Ada sejumlah alasan internal dan eksternal mengapa maskapai penerbangan tiba-tiba membatalkan penerbangan. Ketidakhadiran personel kabin, masalah mekanis pada pesawat,

⁶ Sinaga, Niru Anita. "Peranan asas-asas hukum perjanjian dalam mewujudkan tujuan perjanjian." *Binamulia Hukum* 7.2 (2018): 107-120.

atau masalah operasional lain yang mengganggu penerbangan adalah contoh faktor internal. Sementara itu, kondisi cuaca yang tidak menguntungkan seperti badai, hujan lebat, atau kabut tebal yang menghalangi pandangan termasuk di antara variabel eksternal yang sering mengakibatkan pembatalan penerbangan. Selain itu, maskapai penerbangan mungkin terpaksa membatalkan penerbangan karena bencana alam, letusan gunung berapi, atau gangguan dalam lalu lintas udara. Masalah keamanan, seperti kemungkinan terorisme atau masalah keamanan di bandara tujuan, juga terkadang dapat mengakibatkan pembatalan penerbangan. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah adanya pemogokan oleh karyawan maskapai atau penyedia layanan terkait penerbangan, yang dapat mengganggu operasional penerbangan.⁷

Pembatalan penerbangan dapat diartikan sebagai penundaan keberangkatan atau pengalihan penerbangan karena beberapa sebab. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur ketentuan-ketentuan berikut ini terkait penundaan dan pembatalan keberangkatan penumpang:

1. Faktor komersial, teknis, operasional, meteorologi, dan bandara merupakan faktor utama yang menyebabkan pembatalan penerbangan. Berdasarkan data tersebut, faktor komersial menyumbang 88,14 persen pembatalan penerbangan, faktor teknis 7,75 persen, faktor operasional 2,75%, dan faktor bandara 1,3 persen.
2. Kelebihan penumpang dan prosedur naik pesawat yang merepotkan merupakan faktor komersial. Keterlambatan pilot dan layanan katering merupakan faktor operasional.
3. Sebab-sebab teknis dan nonteknis dapat mengakibatkan pembatalan penerbangan. Pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, dan jarak pandang di bawah standar maksimal yang membahayakan keselamatan penerbangan, diatur dalam Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Pembatalan penerbangan tersebut merupakan pembatalan penerbangan yang tidak terkait dengan masalah operasional.

Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan barang dan/atau jasa yang cacat bukan satu-satunya pembenaran atas akuntabilitas pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa semua kerugian konsumen termasuk dalam akuntabilitas pelaku usaha. H.M.N. Purwosutjipto menyatakan bahwa pengangkut mempunyai tugas-tugas berikut untuk dilaksanakan:

- 1) Menyediakan moda transportasi yang akan digunakan untuk perencanaan pengangkutan.
- 2) Menjamin keamanan barang yang diangkut dan/atau penumpang. Berdasarkan Pasal 1235 KUH Perdata, pengangkut bertanggung jawab pada saat itu karena memiliki kewenangan terhadap orang (penumpang) dan/atau barang yang diangkut.

Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUH Perdata yang meliputi:

- a. Melakukan perawatan peralatan atau perlengkapan pengangkutan;
- b. Memastikan peralatan tersebut dapat digunakan untuk melakukan pengangkutan sesuai dengan perjanjian;
- c. Menangani dan merawat muatan yang diangkut. HASIL AKHIR Perlu dibangun hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan.

KESIMPULAN

Agar dapat memenuhi ketentuan perjanjian yang secara tidak langsung terbentuk ketika transaksi dilakukan dalam penyediaan barang dan/atau jasa, maka hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa harus terjalin dengan baik. Bisnis, teknologi, operasional, cuaca, dan bandara merupakan beberapa faktor yang menyebabkan maskapai membatalkan penerbangan. Masalah dengan prosedur boarding dan terlalu banyak penumpang merupakan contoh faktor bisnis.

⁷ Putri, M. A., & Nuroini, I. (2024). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG MASKAPAI AKIBAT PEMBATALAN KEBERANGKATAN SECARA SEPIHAK MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999. *Judiciary (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 80-94.

Sementara fitur operasional meliputi penundaan pilot dan restoran, kondisi cuaca seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah normal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

REFERENSI

- Dedi Harianto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan", Disertasi (Tidak diterbitkan, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2007), hlm. 22.
- Martono dan Agus Pramono, Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 8.
- Muhasyibi, F., Siregar, G. T., & Devi, R. S. (2022). TANGGUNG JAWAB MASKAPAI TERHADAP PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENUMPANG KARENA TIDAK MELENGKAPI PERSYARATAN KESEHATAN (RAPID TEST)(Studi Penelitian di Bandara Udara Kuala Namu). *DIKTUM*, 1(1), 140-149.
- Ni Made Trisna Dewi, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan." *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 15, Nomor 2, 2021, hal. 122
- Putri, M. A., & Nuroini, I. (2024). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG MASKAPAI AKIBAT PEMBATALAN KEBERANGKATAN SECARA SEPIHAK MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999. *Judiciary (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 80-94.
- Sinaga, Niru Anita. "Peranan asas-asas hukum perjanjian dalam mewujudkan tujuan perjanjian." *Binamulia Hukum* 7.2 (2018): 107-120.
- Wiradipradja, S. E. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, hamana. 25.