

**Perlindungan Hukum Terhadap
Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan
Jasa Penerbangan Domestik
(Studi Kasus di Mandala Airlines)**

SKRIPSI



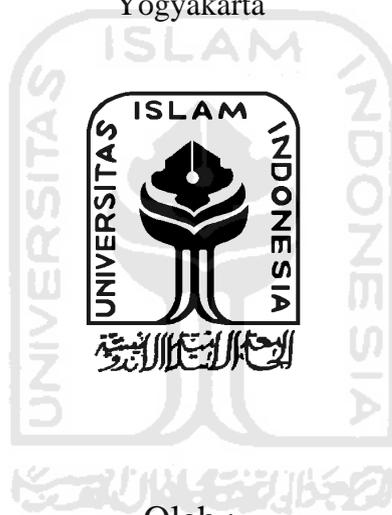
Nama : Agung Haryo Utomo
Nomor Mahasiswa : 03 410 243
Program Studi : Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2008**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN
JASA PENERBANGAN DOMESTIK
(Studi Kasus di Mandala Airlines)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta



Oleh :

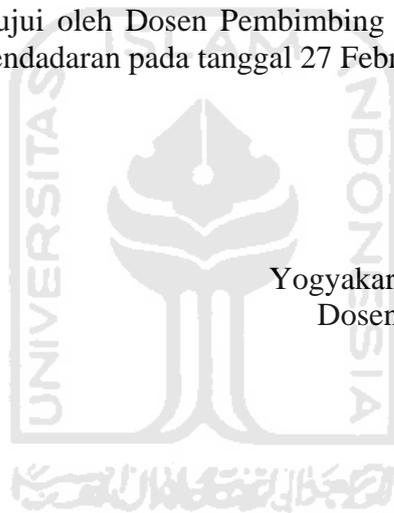
Nama : Agung Haryo Utomo
Nomor Mahasiswa : 03 410 243
Program Studi : Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2008**

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN JASA PENERBANGAN DOMESTIK (Studi Kasus di Mandala Airlines)

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke muka tim penguji dalam ujian pendadaran pada tanggal 27 Februari 2008



Yogyakarta, 5 Februari 2008
Dosen Pembimbing,

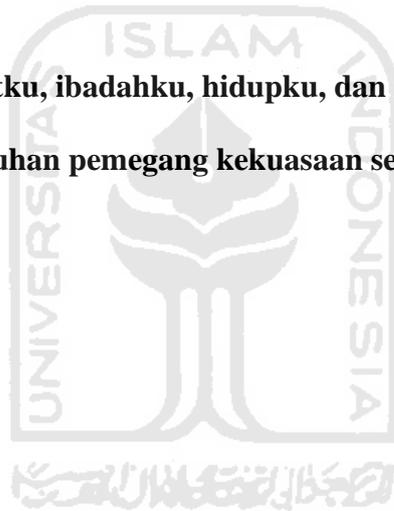
H. M.Syamsuddin, S.H. M.Hum



MOTTO

Inna Shalaatii wa nusukii wa mahyaaya wa mamaatii lillahi rabbil ‘alamiin

**“ Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku semata hanya
untuk Allah, Tuhan pemegang kekuasaan sekalian alam. ”**





Skripsi ini kupersembahkan kepada mereka yang sangat aku cintai:

Allah SWT, Raja langit dan bumi

Rasulullah Muhammad SAW

Papah & Mamah, serta seluruh Keluargaku yang selalu ada untukku

ABSTRAKSI

Skripsi berjudul Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Jasa Penerbangan Domestik (Studi Kasus di Mandala Airlines) ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Mandala Airlines terhadap penumpang pada saat terjadinya keterlambatan, dan upaya hukum apakah yang dapat ditempuh oleh penumpang atas keterlambatan penerbangan. Dilatar belakangi oleh tumbuh pesatnya industri penerbangan di Indonesia sehingga persaingan antar pelaku usaha begitu ketat, namun tidak dibarengi dengan membaiknya pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan kepada penumpang. Ini terbukti dari banyaknya kasus keterlambatan yang berakibat terabaikannya hak-hak dari penumpang.

Yang menjadi objek dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa penerbangan domestik. Sedangkan subjek dari penelitian ini adalah Mandala Airlines sebagai perusahaan penerbangan, serta penumpang yang pernah mengalami keterlambatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan perundang-undangan. Data yang telah diperoleh dari penelitian akan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, kemudian dideskripsikan serta disajikan dalam bentuk narasi, yang bersifat kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Perwakilan Mandala Airlines Jogjakarta dan Bandara Internasional Adi Sutjipto Jogjakarta, dengan cara pengumpulan data melalui wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa Mandala Airlines tidak memiliki aturan tertulis yang baku mengenai keterlambatan penerbangan, hanya menggunakan hukum kebiasaan pertanggung jawaban yang dapat diberikan oleh Mandala adalah berupa *refreshment* selama menunggu, pengalihan penerbangan, serta pengembalian uang. Ada dua upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yaitu dengan cara negosiasi dan melalui jalur pengadilan. Namun dalam prakteknya pertanggung jawaban tersebut tidak dilaksanakan dengan benar, sehingga hak penumpang tidak dapat dipenuhi sebagaimana mestinya. Upaya hukum penyelesaian yang sering digunakan adalah dengan negosiasi langsung secara kekeluargaan, walaupun ada beberapa permasalahan yang sampai menggunakan jalur pengadilan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Jasa Penerbangan Domestik (Studi Kasus di Mandala Airlines)”, sebagai tugas akhir penulis guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini dibahas berdasarkan metode analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan perundang-undangan. Dengan menggunakan metode tersebut, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum pada saat terjadi keterlambatan bagi penumpang Mandala Airlines belum diterapkan dan dijalankan sebagaimana mestinya seperti yang diatur dalam perundang-undangan terkait yang berlaku. Dalam prakteknya, ternyata Mandala Airlines tidak memiliki aturan tertulis yang baku mengenai pertanggung jawaban atas perlindungan hak-hak penumpangnya pada saat terjadi keterlambatan.

Selain Allah SWT yang selalu membimbing, begitu banyak pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Maka, pada lembar yang khusus ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak tersebut.

1. Dr. Mustaqiem, S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
2. Karimatul Ummah, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. H. M.Syamsuddin, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, atas bimbingannya selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak R. Wahyu Budiadi, S.H. selaku Kepala Perwakilan Mandala Airlines Jogjakarta.
5. Bapak Edi Santoso selaku Koordinator Station Mandala Airlines Jogjakarta.
6. Ibu Ika Luthfiani selaku Staff Administrasi Mandala Airlines Jogjakarta.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan karyanya.
8. Mamah, Papah, kakak-kakakku serta seluruh keluarga besar Lubis dan Husodo yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa.
9. Sahabat seperjuangan selama di Jogja, Fauzan Rachmansyah dan Oki Prayuda.
10. Teman-teman di Fakultas Hukum UII, ANT'03 yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

11. Seluruh saudara-saudara FOSMA 165 DIY dan FOSMA 165 yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk persaudaraan dan “bersenang-senang” nya.

12. Ayahanda dan ibunda FKA ESQ 165 DIY serta kakak - kakak di Sekretariat PP ESQ 165 DIY,

13. Last but not least “Ade”, yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, dan waktunya kepadaku. Terima kasih untuk kenangan indahny.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, serta mampu memacu lahirnya karya-karya lain yang lebih baik.

Yogyakarta, Februari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Kerangka Pikir	6
E. Metode Penelitian	14
F. Analisi Data dan Pendekatan	15

BAB II	TINJAUAN NORMATIF DASAR-DASAR	
	PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN	
	DALAM PENGANGKUTAN UDARA	
A.	Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen	16
B.	Pengertian Konsumen	24
C.	Hak-Hak dan Kewajiban-Kewajiban Konsumen	26
D.	Pengertian Pelaku Usaha	29
E.	Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	29
F.	Pengaturan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam UUPK	31
G.	Pengertian Pengangkutan Udara	34
H.	Pengertian Pesawat Udara	38
I.	Pengertian Perusahaan Pengangkutan Udara (Penerbangan)	39
J.	Pengertian Penumpang	40
K.	Kewajiban dan Hak Para Pihak dalam Pengangkutan Udara (Penerbangan)	41
L.	Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan	43
M.	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	46
N.	Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam	

Hukum Udara Indonesia	49
O. Tanggung Jawab Pengangkut dalam Perspektif Hukum Perdata	51
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN JASA PENERBANGAN PT. MANDALA AIRLINES	
A. Gambaran Umum Tentang PT.Mandala Airlines Sebagai Perusahaan Pengangkutan Udara (Penerbangan)	60
B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Penumpang dalam Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan	63
C. Tanggung Jawab Mandala Airlines dalam Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan	69
1. Tanggung Jawab Berdasarkan Sudut Pandang Hukum Perlindungan Konsumen	72
2. Tanggung Jawab Berdasarkan Sudut Pandang Hukum Pengangkutan	74
3. Tanggung Jawab Berdasarkan Sudut Pandang Hukum Perdata	76
D. Penyelesaian Masalah Konsumen dalam Keterlambatan Mandala Airlines	80

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau yang terhampar luas di sepanjang 5.193.252 km² dan dipisahkan oleh lautan yang luasnya 2/3 dari seluruh wilayah Indonesia.¹ Dipandang dari segi geografis, luas wilayah dan persebaran penduduk di Indonesia menuntut peranan dan fungsi yang sangat penting dari angkutan udara baik ditinjau dari kesatuan dan persatuan nasional, kehidupan sosial ekonomi dan budaya, pemerintahan maupun pertahanan dan keamanan negara. Adapun yang menjadi fungsi pengangkutan itu adalah memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.²

Angkutan udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif, karena cepat dan efisien dalam pengangkutan antar daerah dan antar pulau baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang. Atas dasar tersebut, perkembangan dalam dunia penerbangan di Indonesia menjadi pesat, baik ditinjau dari jumlah pesawat maupun dari jumlah pelaku usaha penerbangan. Ketika izin mendirikan perusahaan penerbangan dibuka secara luas bagi pelaku usaha swasta pada tahun 1999 mengakibatkan menjamurnya pelaku usaha penerbangan baru.

¹ Iwan Gayo, *Buku Pintar Seri Senior*, ctk. 20, Upaya Warga Negara, Jakarta, 1995, hlm.9

² H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, ctk 3, Djambatan, Jakarta, 1987, hlm. 1

Bermunculannya pelaku usaha penerbangan baru ini menyebabkan persaingan yang sangat ketat. Dengan persaingan yang ketat tersebut pelaku usaha penerbangan melakukan segala cara untuk menarik penumpangnya, salah satunya dengan strategi kompetisi harga yang acap kali lebih murah dibandingkan harga tiket bus maupun kereta api. Ini berakibat pada peningkatan jumlah penumpang pesawat udara yang sangat pesat.

Pertumbuhan usaha penerbangan di Indonesia tidak diikuti dengan meningkatnya kepedulian masyarakat atas hak-hak yang seharusnya didapat oleh penumpang. Sebagai contoh, pada penerbangan dengan rute Denpasar-Jakarta oleh salah satu pelaku usaha penerbangan swasta, telah terjadi keterlambatan pemberangkatan yang mengakibatkan penumpang terpaksa terlambat untuk sampai di tempat tujuan karena harus menunggu penerbangan selanjutnya, dan ada pula beberapa penumpang yang akhirnya membatalkan penerbangan karena tidak dapat menghadiri acara yang menjadi tujuan keberangkatannya, tanpa mendapatkan ganti kerugian apapun dari pihak pelaku usaha penerbangan.³

Contoh lain, penerbangan dengan rute Pekanbaru-Jakarta, terjadi keterlambatan keberangkatan dengan alasan bahwa pesawat telah penuh, sedangkan status tiket yang dimiliki para penumpang sudah *ok*. Setelah dikonfirmasi ternyata pesawat tersebut memiliki jumlah penumpang yang melebihi dari kapasitas pesawat, namun pihak petugas dari pelaku usaha tersebut menyatakan tidak mengetahui bagaimana kejadian itu dapat terjadi. Yang lebih membuat para penumpang merasa

³ Surat Pembaca *Kompas*, 11 januari 2007

khawatir adalah karena penerbangan tersebut merupakan penerbangan terakhir dari Pakanbaru menuju Jakarta, dan setelah dimintakan pertanggung jawabannya petugas tersebut beralasan tidak memiliki wewenang dan para penumpang diminta menunggu, setelah kurang lebih 1 jam menunggu, baru datang petugas lain yang memberikan informasi bahwa terdapat tiket yang masih tersedia untuk tujuan Jakarta namun dengan menggunakan perusahaan lain, dan lagi-lagi para penumpang dikecewakan karena petugas tersebut tidak memberikan pengembalian uang dan hanya menyuruh para penumpang untuk membeli tiket lain kembali. Akhirnya beberapa penumpang mengalami kerugian karena ada penumpang yang tidak dapat menghadiri acara yang sangat penting (pemakaman orang tua) dikarenakan tidak dapat mengejar pesawat selanjutnya menuju Yogyakarta, sedangkan tiket pesawat selanjutnya telah dibeli, serta ada pula penumpang yang tidak dapat menghadiri urusan penting dalam pekerjaan di Jakarta keesokan harinya.

Dari contoh-contoh di atas, jelas penumpang sebagai konsumen pengguna jasa penerbangan dirugikan, baik secara materil maupun imaterial. Undang-undang No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan menentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang menimpa penumpang, barang, dan atas keterlambatan keberangkatan.⁴

Dalam perjanjian pengangkutan terkait dua pihak, yaitu pengangkut dan penumpang. Jika tercapai kesepakatan di antara para pihak maka pada saat itu lahirlah perjanjian pengangkutan. Apabila pengangkut telah melaksanakan kewajibannya

⁴ Pasal 43 Undang-undang No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan

menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang, pengangkut telah terikat pada konsekuensi-konsekuensi yang harus dipikul oleh pengangkut barang atau tanggung jawab terhadap penumpang dan muatan yang diangkutnya. Dari kewajiban itu timbul tanggung jawab pengangkut, dengan demikian berarti pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian yang diderita oleh penumpang atau barang yang diangkutnya tersebut. Wujud tanggung jawab tersebut adalah ganti rugi (kompensasi).⁵ Ganti kerugian yang harus dibayar oleh pihak pengangkut dengan dasar bila terlambat datang di tempat tujuan, hal ini tidak hanya mengenai barang muatan dan bagasi, tetapi juga mengenai penumpang.⁶

Adanya ketentuan tentang kemungkinan para pengguna jasa angkutan memperoleh ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh kelambatan didasarkan pada pemikiran bahwa kecepatan merupakan unsur utama dalam pengangkutan udara. Karena itu faktor waktu merupakan faktor yang terpenting yang menjadi dasar pertimbangan bagi para pengguna jasa penerbangan untuk memilih angkutan udara dibanding dengan alat angkutan lainnya seperti angkutan darat atau angkutan laut.⁷

Kewajiban utama pengangkut adalah “menyelenggarakan” pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkut juga berkewajiban menjaga keselamatan barang dan atau penumpang yang akan diangkutnya hingga sampai di tempat tujuan yang diperjanjikan. Sebaliknya pengangkut juga berhak atas ongkos angkutan yang ia

⁵ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm.167

⁶ Pasal 44 Peraturan Pemerintah Nomor. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara

⁷ Saefullah Wiradiprja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm 105.

selenggarakan.⁸ Oleh karena itu, merunut kepada kasus yang telah penulis sampaikan di atas, dapat dikatakan pihak pelaku usaha penerbangan tidak dapat “menyelenggarakan” pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan dengan tepat waktu, maka kewajiban pengangkut tidak dapat dipenuhi dan merugikan penumpang. Bila dilihat dari tanggung jawab yang melekat pada pihak pengangkut adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan atas kesalahan seperti yang dianut dalam Pasal 42 c Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara mengatur mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap keterlambatan dalam pengangkutan udara.⁹

Masalah perlindungan konsumen (penumpang) menjadi suatu permasalahan yang menarik dan mendasar untuk diteliti. Jika dilihat secara mendalam, hubungan antara pihak pelaku usaha penerbangan dengan penumpang sebagai pengguna jasa adalah hubungan yang bersifat saling ketergantungan, dimana kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau kedudukan koordinasi.¹⁰

Mengingat betapa pentingnya masalah keterlambatan yang telah penulis jabarkan pada paragraf-paragraf di atas, maka penulis akan meneliti permasalahan tersebut dengan mengambil judul penelitian “PERLINDUNGAN HUKUM

⁸ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm.167

⁹ Saefullah Wiradipraja, “*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 7

¹⁰ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, ctk 3, Djambatan, Jakarta, 1987, hlm 7

TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN JASA PENERBANGAN DOMESTIK (Studi Kasus di Mandala Airlines)''.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas dapat di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha penerbangan (Mandala Airlines) terhadap penumpang akibat terjadinya keterlambatan?
2. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh penumpang untuk menyelesaikan kasus keterlambatan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha penerbangan kepada penumpang akibat adanya keterlambatan.
2. Mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang atas keterlambatan penerbangan.

D. Kerangka Pikir

Seiring dengan perkembangan, lingkup tentang apa yang diangkut oleh pesawat udara sangatlah terbatas, namun sebagian besar yang diangkut adalah penumpang. Sementara pengangkutan barang masih menempati urutan berikutnya.

Pengertian perusahaan pengangkutan udara (penerbangan) dalam Peraturan Pemerintah No.40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara, Pasal 1 ayat 4 dinyatakan :
“Perusahaan angkutan udara adalah perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo dan pos dengan memungut pembayaran”

Mengenai tanggung jawab pengangkut udara di Indonesia (domestik), pengaturannya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, dan Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) Stbl. 1939 No. 100. Meskipun telah diundangkannya Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995, beberapa ketentuan OPU masih tetap berlaku karena dalam ketentuan peralihan Pasal 74 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 dinyatakan bahwa “Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) Stbl. 1939 No. 100 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini atau belum diganti dengan Undang-undang yang baru”.

Sementara itu, dalam Undang-Undang No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan maupun Peraturan Pemerintah No. 40 tahun 1995 tentang Angkutan Udara, tidak ada keterangan apa yang dimaksud dengan penumpang. Akan tetapi dalam penerbangan teratur dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan penumpang dalam Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) Stbl. 1939 No. 100 tersebut adalah setiap orang yang diangkut oleh pengangkut berdasarkan atas suatu perjanjian pengangkutan dengan atau tanpa bayaran.

Menurut Suherman dalam buku “*Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia*” (1961;311) : “penumpang adalah seseorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara”.¹¹ Adanya kata “persetujuan atau perjanjian pengangkutan” sangat penting karena menentukan hubungan hukum antara pengangkut dengan penumpang, sehingga jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, bila pengangkut dan penumpang telah mencapai kata sepakat akan syarat-syarat perjanjian, maka sejak itu terjadi perjanjian pengangkutan udara khusus pengangkutan penumpang. Dengan demikian akan melahirkan hak dan kewajiban masing-masing pihak, artinya dokumen angkutan penumpang seperti tiket penumpang, tiket bagasi, dan surat muatan udara bukan merupakan suatu perjanjian angkutan udara, akan tetapi hanya merupakan suatu bukti adanya perjanjian angkutan udara, karena tanpa diberikan dokumen angkutan, tetap ada suatu perjanjian angkutan¹² atau bersifat konsensual. Pengertian dan uraian di atas penting dikemukakan terlebih dahulu agar dapat menempatkan kedudukan berbagai jenis konsumen.

Istilah konsumen berasal dari bahasa asing *consumer* yang berarti memakai habis. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

¹¹ Saefullah Wiradipraja, “*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 7

¹² Suherman E, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan (himpunan makalah 1961-1995)*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 48

Batasan konsumen menurut A.Z. Nasution sebagai berikut : ”setiap orang yang mendapat secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu dalam hal ini untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan orang lain tidak untuk diperdagangkan”.¹³

Adapun pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 1 ayat 2 ditentukan “setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dari pengertian di atas dapat digambarkan bahwa penumpang pesawat udara termasuk dalam kategori pengertian konsumen. Karena mereka menggunakan jasa untuk suatu kegunaan tertentu, dalam hal ini untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat 1 ditentukan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Selaku konsumen baik itu dalam kegiatan perekonomian, perdagangan, teknologi, pengangkutan maupun bidang yang lain pada masa ini diberikan hak-hak, sehingga konsumen tidak hanya dipandang sebagai objek bagi pelaku usaha. Hak-hak

¹³ A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum (Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Komsumen Indonesia)*, ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995 hal.69

tersebut dengan jelas dituangkan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 4, yakni :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan / atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan / jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Yang akan disoroti dalam penelitian ini adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, karena dengan hak untuk mendapatkan

kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian tersebut, setidaknya ada gambaran tentang perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen selaku pengguna jasa.

Prinsip tanggung jawab yang dianut dalam Undang-Undang No 15 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah No. 40 tahun 1995, sebagaimana diatur dalam Pasal 43 UU dan Pasal 42-45 PP adalah prinsip tanggung jawab mutlak (*strict / absolute liability principle*), artinya pengangkut selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan dan tidak tergantung ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak pengangkut. Kecuali, dalam hal kerugian yang disebabkan karena kelambatan dimana penumpang harus membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak pengangkut (Pasal 42 ayat c PP).

Adapun ketentuan tentang hal mendapat kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian di atas, pelaku usaha dalam hal ini pihak pengangkut berkewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dalam pasal 43 yang berbunyi sebagai berikut:

Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas:

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan / atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Mengenai jumlah kompensasi yang harus dibayarkan oleh pengangkut udara kepada para korban (penumpang) diatur dalam Pasal 43-44 Peraturan Pemerintah No.

40 tahun 1995 tentang Angkutan Udara, yang diantaranya berkaitan dengan hal-hal penting, yaitu:

- a. Santunan untuk penumpang meninggal dunia sebesar Rp. 40.000.000,00 (empat puluh juta rupiah) per orang (Pasal 43 ayat 1).
- b. Santunan untuk penumpang luka-luka setinggi-tingginya Rp. 40.000.000,00 (empat puluh juta rupiah) per orang (Pasal 43 ayat 2).
- c. Santunan bagi penumpang yang menderita cacat tetap setinggi-tingginya Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) per orang (Pasal 43 ayat 3).
- d. Dan untuk korban karena keterlambatan diberikan sebesar kerugian nyata sampai setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) per calon penumpang (Pasal 44).

Jumlah tersebut dapat dilampaui bila terbukti ada unsur kesengajaan atau kalalalaian yang luar biasa di pihak pengangkut sehingga menyebabkan kecelakaan atau kerugian.¹⁴

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah ditentukan pula tanggung jawab bagi pelaku usaha, sebagaimana yang dimuat dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28, yang diantaranya berkaitan dengan hal-hal penting sebagai berikut:

¹⁴ Saefullah Wiradipraja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia", Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 9

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan / atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
- c. Importir bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
- d. Pelaku usaha bertanggung jawab bila tidak memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Dari ketentuan di atas, dimaksudkan agar pelaku usaha dalam hal ini pihak pengangkut dibebani kewajiban untuk melindungi hak-hak konsumen. Sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian dan merasa nyaman dengan melakukan penerbangan manapun.

Karena itu sudah saatnya timbul kesadaran bahwa pihak perusahaan tidak hanya mengutamakan tarif angkutan penerbangan dan kewajiban penumpang, tetapi juga memperhatikan hak-hak kenyamanan penumpang, dalam hal ini adalah ketepatan jadwal keberangkatan pesawat. Hak-hak konsumen yang dianggap sepele menjadi sangat penting dengan seringnya terjadi kasus keterlambatan.

F. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa penerbangan domestik.

2. Subjek Penelitian

Subjek yang akan diteliti pada penelitian ini melibatkan:

- a. Pelaku usaha Mandala Airlines (Kepala Perwakilan Jogjakarta).
- b. Penumpang pengguna jasa Mandala Airlines.

3. Sumber Data

Pengumpulan data-data atau bahan-bahan dalam penelitian ini, penulis mempergunakan :

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Mandala Airlines.

b. Data sekunder

Yaitu data yang terdiri dari :

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan yang mengikat, dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara,

Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) Stbl. 1939 No. 100 dan peraturan-peraturan yang lain.

- 2) Bahan hukum sekunder, terdiri dari hasil-hasil penelitian, literatur dari beberapa ahli hukum dan buku-buku lain yang berhubungan dengan objek penelitian untuk diterapkan pada penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara

Metode ini menggunakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab terhadap salah satu pihak perusahaan Mandala Airlines dan penumpang yang pernah mengalami keterlambatan.

- b. Studi pustaka

Metode ini menggunakan buku-buku atau penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang bersifat kepustakaan guna melengkapi data yang berkaitan dengan permasalahan.

5. Analisis Data dan Pendekatan

Analisis data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan perundang-undangan, artinya data yang telah diperoleh dari penelitian akan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, kemudian dideskripsikan serta disajikan dalam bentuk narasi, yang bersifat kualitatif.

BAB II

TINJAUAN NORMATIF DASAR-DASAR PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN UDARA

A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Kata perlindungan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia memiliki arti, “tempat berlindung (bersembunyi dsb), atau perbuatan (hal dsb) melindungi; pertolongan (penjagaan dsb)”¹⁵. Arti hukum dapat dipaparkan dari beberapa sumber. *Pertama*, “keseluruhan kaidah atau (norma) nilai mengenai sesuatu segi kehidupan masyarakat, yang bermaksud mencapai kedamaian dalam masyarakat serta bersifat keadilan dan kemanfaatan”.¹⁶ *Kedua*, “keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.”¹⁷

Hukum dapat diartikan “sebagai suatu himpunan peraturan-peraturan hidup yang bersifat memaksa, berisikan suatu perintah, larangan atau izin untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu, serta dengan maksud untuk mengatur tata tertib dalam kehidupan bermasyarakat”.¹⁸

Berdasarkan hal di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum dalam arti sempit adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk

¹⁵ W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, ctk.kelima, Balai Pustaka, Jakarta, 1976, hlm 600

¹⁶ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986, hlm 242

¹⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, ctk.pertama, Liberty, Yogyakarta, 1986, hlm 37

¹⁸ Soerojo Wignjodipoero, *Pengantar Ilmu Hukum*, ctk.keenam, Gunung Agung, Jakarta, 1985, hlm 17

perangkat-perangkat hukum, baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dengan kata lain bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum adalah suatu konsep di mana hukum dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, kedamaian bagi segala kepentingan manusia yang ada di dalam masyarakat, sehingga di dalamnya tercipta keselarasan dan keseimbangan hidup dalam masyarakat. Dalam arti luas, lingkup perlindungan hukum tidak saja diberikan kepada subyek hukum, akan tetapi dapat juga diberikan kepada lingkungan dan alam semesta beserta seluruh isinya. Dengan kata lain, konsep perlindungan hukum dapat diberikan kepada seluruh makhluk hidup maupun segala benda-benda ciptaan Tuhan, dengan maksud untuk tercapainya keseimbangan di alam semesta, dimana yang kuat tidak menindas yang lemah, dan makhluk hidup yang lain beserta benda-benda yang berada di sekitarnya agar dapat dimanfaatkan secara bersama-sama dalam kerangka kehidupan yang adil dan damai.

Jika dilihat dari sisi perlindungan konsumen, perlindungan tersebut sesungguhnya berfungsi untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan. Keadaan seimbang tersebut, lebih menertibkan dan mensesuaikan keselarasan materiil, tidak sekedar formil, dalam kehidupan manusia Indonesia seutuhnya sebagaimana dikehendaki oleh falsafah bangsa dan negara Indonesia.¹⁹

¹⁹ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, ctk. Pertama, Dana Widya, Jakarta, 1999, hlm.16

Pada tanggal 20 April 1999 telah diumumkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Pasal 65 menetapkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Hal ini berarti Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah berlaku efektif mulai tanggal 20 April 2000. Pengertian perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat 1 UUPK ditentukan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Dilihat dari materi muatan UUPK tersebut, kendati undang-undang tersebut berjudul Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun ketentuan-ketentuan di dalamnya lebih dominan mengatur pelaku usaha. Hal ini dapat dimengerti, karena sejarah umat manusia termasuk di Indonesia, menunjukkan bahwa kerugian yang dialami konsumen barang dan / atau jasa seringkali merupakan akibat dari perbuatan pelaku usaha.

Lahirnya peraturan-peraturan hukum yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen karena dilaterbelakangi adanya kelemahan posisi konsumen di hadapan pelaku usaha, dimana hak-hak konsumen yang diabaikan. Dengan adanya keadaan tersebut perlu kiranya konsumen dilindungi oleh perangkat-perangkat aturan hukum yang dapat menjamin terciptanya perlindungan terhadap kedudukan konsumen.

Peraturan-peraturan hukum di Indonesia yang di dalamnya mengandung substansi perlindungan hukum terhadap konsumen sebenarnya sudah ada sejak sebelum Indonesia merdeka. Namun, sebagian besar peraturan tersebut sudah tidak

lagi berlaku. Peraturan perundang-undangan pada zaman Hindia Belanda tersebut antara lain :

- a. *Reglement Industriële Eigendom*, S.1912-545,jo.S.1913 Nomor 214,
- b. *Loodwit Ordonnantie* (Ordonansi Timbal Karbonat) S.1931 Nomor 28,
- c. *Hinder Ordonnantie* (Ordonansi Gangguan) S.1926-226 jo S.1927-449 jo S.1940-14 dan 450,
- d. *Tin Ordonnantie* (Ordonansi Timah Putih) S.1931-509,
- e. *Vuurwerk Ordonnantie* (Ordonansi Petasan) S.1932-143,
- f. *Verpakkings Ordonnantie* (Ordonansi Kemasan) S.1932-143,
- g. *Ordonnantie Op de Slachth Belasting* (Ordonansi Pajak Sembelih) S.1937-671,
- h. *Sterkwerkkannde Geneesmiddelen Ordonnantie* (Ordonansi Obat Keras) S.1937-641,
- i. *Bedrijfsrelementerings Ordonnantie* (Ordonansi Penyaluran Perusahaan) S.1938-86,
- j. *Ijkodonnantie* (Ordnonansi Tera) S.1949-175,
- k. *Gevaarlijke Stoffen Ordonnantie* (Ordonansi Bahan-bahan Berbahaya) S.1949-377, dan
- l. *Pharmaceutische Stoffen Keurings Ordonnantie* S.1955-660.²⁰

Pada dasarnya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sebab

²⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, ctk.pertama, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm.18

sampai pada terbentuknya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa Undang-Undang yang materinya mengatur tentang melindungi kepentingan konsumen, antara lain :

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Terdapat di dalam ketentuan-ketentuan yang bertendensi melindungi kepentingan konsumen, seperti yang terdapat dalam beberapa pasal buku III, bab V, bagian II yang dimulai dari pasal 1365.

b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Mengenai perlindungan terhadap penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan-ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan dan sebagainya.

c. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Mengenai pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang dan sebagainya.

d. Hukum Adat

Terdapat dasar-dasar yang menopang hukum perlindungan konsumen seperti prinsip kekerabatan yang kuat dari masyarakat adat yang tidak berorientasi pada konflik, yang memposisikan setiap warganya untuk saling menghormati sesamanya. Prinsip keseimbangan magis / keseimbangan alam, prinsip “terang” pada pembuatan transaksi (khususnya transaksi tanah) yang mengharuskan hadirnya kepala adat / kepala desa dalam transaksi tanah. Prinsip fungsi sosial dari sesuatu hak, prinsip hak ulayat.

- e. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- f. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan.
- g. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
- h. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan.
- i. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987.
- j. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1997 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten.
- k. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 19 tahun 1989 tentang Merek.
- l. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- m. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan.
- n. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.²¹

Peraturan-peraturan di atas tidak secara eksplisit mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen, hanya saja esensi atau substansi dasar dari peraturan-peraturan di atas adalah memberikan perlindungan kepada pihak yang memanfaatkan jasa atau pihak yang menggunakan barang atas pihak lain yang berdiri sendiri sebagai pihak yang menghasilkan atau menawarkan barang.

²¹ *Ibid*, hlm. 56

Pada prinsipnya, hukum perlindungan konsumen merupakan suatu asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha (penyedia barang dan / atau jasa).²²

Sumber-sumber hukum perlindungan konsumen dapat ditemukan pada:

- a. Pada pembukaan UUD 1945 alinea ke 4, “...Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap rakyat Indonesia..”.
- b. Pasal 27 ayat 2, “Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.
- c. Pada ketetapan MPR 1978 menggunakan istilah “menguntungkan” konsumen, ketetapan MPR 1998 menggunakan istilah “menjamin”, sedangkan pada tahun 1993 menggunakan istilah “melindungi” kepentingan konsumen, hanya saja dalam ketetapan tersebut tidak dijelaskan masing-masing istilahnya.
- d. Kaidah-kaidah dalam hukum perdata.
- e. Kaidah-kaidah dalam hukum publik, seperti hukum pidana, hukum administrasi, hukum internasional.²³

Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, seperti dalam hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum

²² A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum (Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Komsumen Indonesia)*, ctk.pertama. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm.66

²³ A.Z Nasution, *Op.cit* hlm. 32

administrasi, dan seterusnya yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen.

Terbentuknya UUPK ini mengacu pada filosofi pembangunan nasional, dimana di dalam makna pembangunan nasional bangsa Indonesia adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya, yang didalamnya termasuk juga pembangunan hukum yang memberikan rasa keadilan, perlindungan, kepastian, dsb kepada konsumen yang berlandaskan kepada falsafah negara Republik Indonesia, yaitu Pancasila dan UUD1945.²⁴

Pada dasarnya hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi antara pihak-pihak (konsumen dan pelaku usaha) yang mengadakan hubungan hukum dalam masyarakat bermasalah. kedudukan konsumen yang berjumlah besar, baik secara kelompok maupun individu. Sangatlah tidak sebanding dengan para penyedia kebutuhan konsumen, baik swasta maupun pemerintah (publik).

Yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem perlindungan hukum terhadap konsumen jasa angkutan udara adalah kepentingan penumpang itu sendiri, karena penumpanglah yang menjadi nyawa seluruh kegiatan angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasarana angkutan udara yang begitu besar. Namun hal ini sering kali dilupakan oleh para pelaku usaha. Dengan adanya pesaing dalam jasa angkutan, pentingnya penumpang akan lebih dirasakan oleh pelaku usaha jasa angkutan udara.

²⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.cit*, hlm. 17

Apabila bagi penumpang jasa angkutan udara terdapat pilihan dari berbagai macam alat angkutan yang sama baiknya dengan angkutan udara, baik dari segi pelayanan maupun pengadaan peralatan, maka nilai lebih yang dimiliki oleh jasa angkutan udara adalah faktor kecepatan waktu.

Suatu sistem perlindungan hukum terhadap konsumen jasa angkutan udara adalah suatu sistem yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek baik langsung maupun tidak langsung mengenai kepentingan dari konsumen jasa angkutan udara.

B. Pengertian Konsumen

Kata konsumen pertama kali masuk dalam substansi GBHN pada tahun 1983. Menurut GBHN, pembangunan nasional pada umumnya serta pembangunan ekonomi pada khususnya harus menguntungkan dan menjamin kepentingan konsumen.

Konsumen (sebagai alih bahasa dari *consumer*), secara harfiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu, atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.

Di dalam BAB I Pasal 1 ayat 2 UUPK, diuraikan tentang pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

A.Z Nasution berpendapat, konsumen adalah “setiap pengguna barang dan atau jasa untuk kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang dan atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya kembali”.²⁵

Selain pengertian yang telah diatur secara khusus dalam UUPK, pengertian konsumen juga terdapat dalam istilah-istilah yang tersebar dalam beberapa hukum positif, seperti pada :

1. Ordonansi Pengangkutan Udara, istilah pengguna jasa atau konsumen lebih tertuju kepada penumpang. Meskipun dalam Ordonansi Pengangkutan Udara tersebut tidak memberikan definisi tentang apa yang dimaksud dengan penumpang, tetapi dalam penerbangan teratur dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan penumpang oleh Ordonansi tersebut adalah “setiap orang yang diangkut oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian pengangkutan dengan atau tanpa bayaran”.²⁶
2. UU No.10 Tahun 1961 Tentang Barang, yang menyebut konsumen dengan istilah “rakyat yang ingin dijaga agar terjamin kesehatannya dan keselamatannya”.
3. UU No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan, menyebut konsumen dengan istilah “setiap orang” (Pasal 1 angka 2, Pasal 3, 4, 5, dan 56), serta “masyarakat” (Pasal 9, 10, 21).

²⁵ A.Z Nasution, *Komsumen dan Hukum*, *Op.cit*, hlm. 37

²⁶ Suherman. E, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan (himpunan makalah 1961-1995)*, ctk.pertama, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.40

4. KUH Perdata, menyebutkan istilah konsumen dengan istilah “pembeli” (Pasal 1457, 1460, 1513), “penyewa” (Pasal 1548, 1550), “peminjam” (Pasal 1744), dsb.²⁷

Dengan demikian konsumen dalam hal ini penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan, dimana penumpang mempunyai dua kedudukan yaitu sebagai subyek karena ia adalah pihak dalam perjanjian, serta sebagai objek karena ia adalah muatan yang diangkut.

Dari pengertian di atas dapat digambarkan bahwa penumpang pesawat udara termasuk dalam kategori pengertian konsumen. Karena mereka menggunakan jasa untuk suatu kegunaan tertentu, dalam hal ini untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.

C. Hak-Hak dan Kewajiban-Kewajiban Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen pada hakikatnya adalah adanya jaminan kepastian, keadilan, keamanan, ketertiban, dan kemanfaatan yang diberikan oleh hukum. Materi yang masuk di dalam perlindungan hukum itu sendiri tidaklah hanya yang bersifat fisik saja, akan tetapi perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang bersifat abstrak itu sendiri yang menjadi bagian yang tidak kalah pentingnya bahkan tidak dapat dipisahkan dari hakikat perlindungan yang diberikan oleh hukum itu sendiri. Perlindungan hukum kepada konsumen sama artinya dengan perlindungan kepada hak-hak konsumen.

²⁷ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan...Op.cit*, hlm. 4

Secara umum ada empat hak dasar konsumen yang diakui secara internasional, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak-hak di atas ditambah lagi oleh organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam IOCU (*The International Organization of Consumers Union*) seperti, hak untuk mendapat pendidikan konsumen, hak untuk mendapatkan ganti kerugian, dan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Selanjutnya, dalam Pasal 4 UUPK, ada delapan hak-hak konsumen yang ditambah dengan satu hak yang dirumuskan secara terbuka, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan / atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan / jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Setiap hak yang melekat pada setiap diri konsumen akan selalu diimbangi dengan kewajiban-kewajiban yang berfungsi sebagai kontrol agar hak yang dimiliki tidak digunakan dengan melampaui batas-batas nilai kewajaran yang ada di dalam masyarakat pada umumnya dan pada hubungan dalam dunia perdagangan antara konsumen dengan pelaku usaha pada khususnya.

Di dalam UUPK, memuat kewajiban-kewajiban konsumen yang lebih bersifat umum, seperti yang tercantum dalam Pasal 5 UUPK tersebut, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan /atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa,
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara teratur.

D. Pengertian Pelaku Usaha

Di dalam BAB I Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tercantum bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam Penjelasan Pasal 1 Ayat 3 UUPK, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Ini berarti tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan / atau jasa saja yang tunduk pada Undang-Undang ini, melainkan juga para rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan / atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan / atau pengguna barang dan / atau jasa.

E. Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain hak-hak yang terdapat pada diri konsumen, tiap pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usahanya juga memiliki hak-hak untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha. Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK, adalah :

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

Selain hak-hak tersebut diatas, pelaku usaha dibebani juga oleh kewajiban yang harus ditaati dalam menjalankan usahanya. Dalam Pasal 7 UUPK, terdapat tujuh hal yang menjadi kewajiban pelaku usaha yang dimana dapat menjadi hak bagi konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku;

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan / atau mencoba barang dan / atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan / atau garansi barang yang dibuat dan / atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

F. Pengaturan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam UUPK

Di dalam konsideran UUPK, ditegaskan bahwa salah satu urgensi dibentuknya UUPK ini adalah bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam UUPK diatur khusus dalam satu bab, yaitu Bab IV, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dari sepuluh Pasal tersebut, dapat dipilah sebagai berikut:

- a. Tujuh Pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha.
- b. Dua Pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian.

- c. Satu Pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.²⁸

Dari tujuh Pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi. Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan / atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan / atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pasal 20 diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Pasal 21 ayat 1 membebaskan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagai mana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat 2 mewajibkan importir jasa untuk bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya, menyatakan bahwa jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan / atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan / atau jasa tersebut, maka tanggung jawab atas

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.cit*, hlm. 65

tuntutan ganti rugi dan / atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain yang telah melakukan perubahan tersebut.

Pasal 25 dan Pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan / atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan / atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.

Pasal 27 merupakan Pasal penolong bagi pelaku usaha, yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen. Pasal 27 secara jelas menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, jika:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Tanggung jawab tersebut di atas pada dasarnya adalah merupakan suatu sarana bagi konsumen untuk memperoleh kedudukan yang seimbang bagi dirinya di hadapan pelaku usaha, dimana memang dalam praktek atau kenyataan hal tersebutlah yang paling sering terlanggar, atau dalam perkataan lain, masih banyak terdapat penyelewengan kewajiban yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.

G. Pengertian Pengangkutan Udara

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim (penumpang), dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan / atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim (penumpang) mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.²⁹

Pengangkutan juga dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut :

- a. Adanya sesuatu yang diangkut;
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya; dan
- c. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.

Menurut Muchtaruddin Siregar dalam buku “*Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen*”, proses pengangkutan itu merupakan gerak dari tempat asal darimana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan di mana angkutan itu diakhiri.³⁰ Adapun yang menjadi fungsi pengangkutan itu adalah memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.³¹ Dengan demikian pengangkut memberikan jasa kepada masyarakat yang disebut jasa angkut.

²⁹ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, ctk 3, Djambatan, Jakarta, 1987, hlm 2

³⁰ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm 178

³¹ H.M.N Purwosutjipto, *log.cit*, hlm. 1

Berkaitan dengan pengaturan hukum pengangkutan dapat ditemukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dan hukum kebiasaan. Sumber hukum tersebut dapat dirinci sebagai berikut :

1. Umum

Buku III KUH Perdata tentang Perikatan;

2. Khusus

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD);
- b. Ordonansi Pengangkutan Udara (stb.Tahun 1939 no.100);
- c. UU No. 13 Tahun 1992;
- d. UU No. 14 Tahun 1992;
- e. UU No. 15 Tahun 1992;
- f. UU No. 21 tahun 1992;
- g. Yurisprudensi;
- h. Hukum Kebiasaan.³²

Keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar maupun kecil, serta sebagian besar merupakan lautan memungkinkan pengangkutan dilakukan dengan tiga jalur pengangkutan, baik melalui darat, laut, serta melalui udara yang umumnya penumpang selaku konsumen pengguna jasa sangat berperan penting untuk menentukan tingkat kemajuan pembangunan, terutama sektor perhubungan. Pesawat merupakan alternatif pilihan yang paling efektif.

³² Ridwan Khairandy, *Op.cit*, hlm 179

Hal ini termuat dalam BAB I Ketentuan Umum Undang-Undang No.15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dalam Pasal 1 ayat 13 dinyatakan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Aturan lain tertuang dalam BAB X tentang Angkutan Udara, Pasal 41 menyatakan bahwa :

- a. Perusahaan angkutan udara niaga, wajib mengangkut orang dan/atau barang, setelah disepakati perjanjian pengangkutan.
- b. Tiket penumpang atau tiket bagasi merupakan tanda bukti telah disepakati perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya pengangkutan.

Sedangkan dalam Ordonansi Pengangkutan Udara Pasal 3 menyebutkan bahwa pengangkutan udara yang dilakukan berturut-turut oleh beberapa pengangkut udara, bagi berlakunya peraturan ini dianggap sebagai satu pengangkutan udara, bilamana pihak-pihak yang bersangkutan dianggap sebagai satu perbuatan engan tidak memandang apakah dilakukan berdasarkan suatu perjanjian atau beberapa perjanjian.

Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, bila pengangkut dan penumpang telah mencapai kata sepakat akan syarat-syarat perjanjian, maka sejak itu terjadi perjanjian pengangkutan udara khusus pengangkutan penumpang. Dengan demikian akan melahirkan hak dan kewajiban masing-masing pihak, artinya dokumen angkutan penumpang seperti tiket penumpang, tiket bagasi, dan surat muatan udara bukan merupakan suatu perjanjian angkutan udara, akan tetapi hanya merupakan suatu bukti

adanya perjanjian angkutan udara, karena tanpa diberikan dokumen angkutan, tetap ada suatu perjanjian angkutan³³ atau bersifat konsensual.

Terkait dengan instrumen hukum nasional, sejak Indonesia merdeka ketentuan perundangan tentang penerbangan relatif memadai. Tahun 1933 muncul Stb. No.118 *Luchtvaart-besluit* yang mengatur tentang pokok-pokok penerbangan. Tahun 1934 disusul dengan *Luchtvaart Ordonantie* Stb 1936 No. 425 tentang peraturan pelaksanaan dari *Luchtvaart-besluit*. Tahun 1936 lahir *Luchtverkeesverordening* Stb 1936 / 524 yang mengatur tentang lalu lintas udara. Pada Tahun yang sama ditetapkan pula *Verordening Toezicht Luchtvaart* Stb. 1936 No.426 yang merupakan peraturan pengawasan penerbangan (lisensi, keselamatan, kelaikan udara dan pemeriksaan sebab-sebab kecelakaan). Tahun 1939 lahir *Luchtvaarquarantie Ordonantie* Stb. 1939 No.149 serta *Luchtvervoer Ordonantie* Stb. 1939 No.100 yaitu ordonansi tentang angkutan udara yang mengatur tanggung jawab pengangkut dan bersifat perdata.³⁴

Pada tahun 1958 lahirlah Undang-Undang No. 93 Tahun 1958 tentang Penerbangan yang juga sekaligus mencabut Stb No. 118 *Luchtvaart-besluit* yang mengatur tentang pokok-pokok penerbangan dan *Luchtvaart Ordonantie* Stb 1936 No. 425 tentang peraturan pelaksanaan dari *Luchtvaart-besluit*. Undang-Undang No.

³³ Suherman E, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan (himpunan makalah 1961-1995)*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 48

³⁴ Saefullah Wiradipraja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm 15

93 Tahun 1958 tentang Penerbangan kemudian diperbaharui melalui Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan.³⁵

Ketentuan-ketentuan operasional yang mengatur tentang angkutan udara terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan keselamatan penerbangan, serta Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.1 tahun 2004 tentang Pemberitahuan dan Pelaporan Kecelakaan, Kejadian, atau Keterlambatan Kedatangan Pesawat Udara dan Prosedur Penyelidikan Kecelakaan / Kejadian Pada Pesawat Udara.³⁶

H. Pengertian Pesawat Udara

Alat angkut dalam angkutan udara adalah pesawat terbang. Disini perlu pula dikemukakan pengertian atau definisi pesawat udara dan pesawat terbang mengingat dalam praktek seringkali terjadi kesalahan memahami pesawat udara yang terkadang rancu dengan pesawat terbang atau kapal udara.

Menurut Annex 6 dan 7.3 Konvensi Chicago 1944 yang telah dimodifikasi pada tanggal 18 November 1967, pesawat udara (*aircraft*) adalah : “... *any machine that can derive support in the atmosphere from the reaction of the air other than the reaction of the air against the earth's surface ...*” (Mieke Komar Kantaatmadja 1989;23)³⁷. Pesawat udara dalam arti luas mencakup pesawat terbang, helikopter, pesawat terbang

³⁵ Ibid, hlm 16

³⁶ Ibid, hlm 16

³⁷ Ridwan Khairandy, *Op.cit*, hlm 181

layang, layangan, dan balon yang bebas dan dikendalikan seperti yang digunakan untuk bidang meteorologi.³⁸

Penambahan kata-kata pada batasan Konvensi Chicago 1944 yang diadakan pada tahun 1967, yaitu “*other than the reaction of the air against earth’s surface*” dimaksudkan untuk mengecualikan *hovercraft* ke dalam definisi pesawat udara (I.H.Ph. Diederiks Verschoor 1993;5).³⁹ Perubahan definisi pesawat udara berdasar Konvensi Chicago tersebut ternyata belum diadopsi oleh Undang-Undang No.15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan. Pasal 1 UU No. 15 Tahun 1992 mendefinisikan pesawat udara sebagai setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara. Adapun yang dimaksud dengan pesawat terbang (*aeroplane*) menurut Pasal 1 UU No. 15 Tahun 1992 adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaganya sendiri.

I. Pengertian Perusahaan Pengangkutan Udara (Penerbangan)

Pengangkut dalam naskah asli Konvensi Warsawa menggunakan kata *transporteur*⁴⁰. Kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi *carrier*. Dalam Konvensi Roma digunakan istilah *operator*, kemudian dalam Konvensi Guadalajara menggunakan istilah *actual carrier* dan *contracting carrier*

³⁸ Ibid,

³⁹ Ibid,

⁴⁰ Soedjono Wiwoho, *Perkembangan Hukum Transportasi Serta Pengaruh dari Konvensi-Konvensi Internasional*, Liberty, Yogyakarta, hlm.18

Yang dimaksud dengan perusahaan pengangkutan udara (penerbangan), dalam Peraturan Pemerintah No.40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara Pasal 1 butir 4 dinyatakan : “Perusahaan angkutan udara adalah perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan memungut pembayaran”.

Dalam hal ini pihak pengangkut mempunyai dua arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Pengangkut dalam arti yang pertama termasuk dalam subyek pengangkutan. Sedangkan pengangkut dalam arti yang kedua termasuk kedalam objek pengangkutan.⁴¹

J. Pengertian Penumpang

Dalam Undang-Undang No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan maupun Peraturan Pemerintah No. 40 tahun 1995 tentang Angkutan Udara, tidak ada keterangan apa yang dimaksud dengan penumpang. Akan tetapi dalam penerbangan teratur dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan penumpang dalam Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) Stbl. 1939 No. 100 tersebut adalah setiap orang yang diangkut oleh pengangkut berdasarkan atas suatu perjanjian pengangkutan dengan atau tanpa bayaran.

⁴¹ Abdul Kadir. M, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, ctk. pertama, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 33

Menurut Suherman dalam buku “*Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia*” (1961;311) : “penumpang adalah seseorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara”.⁴² Dalam hal ini penumpang juga memiliki dua kedudukan, yaitu sebagai subjek karena termasuk dalam perjanjian pengangkutan, dan yang kedua sebagai objek karena merupakan muatan yang diangkut⁴³

K. Kewajiban dan Hak Para Pihak dalam Pengangkutan Udara (penerbangan)

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang, artinya kedua belah pihak baik pengangkut maupun penumpang dan / atau pengirim barang mempunyai kewajibannya sendiri-sendiri. Kewajiban utama pengangkut adalah “menyelenggarakan” pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkut juga berkewajiban menjaga keselamatan barang dan atau penumpang yang akan diangkutnya hingga sampai di tempat tujuan yang diperjanjikan. Sebaliknya pengangkut juga berhak atas ongkos angkutan yang ia selenggarakan⁴⁴. Istilah “menyelenggarakan” pengangkutan itu bermakna, pengangkut dapat mengangkut sendiri penumpang dan atau barang yang bersangkutan atau oleh pengangkut lain atas perintahnya.⁴⁵

⁴² Saefullah Wiradipraja, “*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 7

⁴³ Abdul Kadir. M, *op.cit.*, hlm. 35

⁴⁴ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm.167

⁴⁵ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, ctk 3, Djambatan, Jakarta, 1987, hlm 2

Dalam Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 diatur juga kewajiban pengangkut seperti yang diatur pada Pasal 40 yaitu, bahwa perusahaan angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap calon pengguna jasa angkutan udara.

Pasal 41 ayat 1 menyatakan perusahaan udara niaga wajib mengutamakan pengangkutan calon penumpang atau barang yang pemiliknya telah melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian pengangkutan yang disepakati.

Pasal 41 ayat 2 menyatakan dalam hal terjadi keterlambatan atau penundaan dalam pengangkutan karena kesalahan pengangkut, perusahaan angkutan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi atas kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang.

Kewajiban utama pihak penumpang atau pengirim barang adalah membayar ongkos angkutan yang disepakati sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut. Sebagai salah satu pihak dalam perjanjian pengangkutan udara, penumpang mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. Membayar uang angkutan, kecuali ditentukan lain;
- b. Mengindahkan petunjuk-petunjuk dari pelaku usaha yang berwenang untuk itu;
- c. Menunjukkan tiket kepada petugas setiap saat bila diminta; dan
- d. Mematuhi peraturan-peraturan pengangkut mengenai syarat-syarat umum penerbangan yang telah disepakati.

Dalam sebuah konsep penerbangan secara teratur, pada dasarnya hak seorang penumpang sudah tentu adalah diangkut dari tempat asal sampai ke tempat tujuan

dengan menggunakan pesawat udara. Selain itu penumpang atau ahli warisnya mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi (kompensasi) apabila mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaksanaan penerbangan atau kecelakaan pesawat udara yang mengangkutnya.

L. Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan

Di atas telah dijelaskan bahwa dalam perjanjian pengangkutan terkait dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim barang atau penumpang. Bahwa kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan, maka timbul tanggung jawab pengangkut yang mencakup segala sesuatu yang mengganggu keselamatan penumpang atau barang menjadi tanggung jawab pengangkut. Dengan demikian, berarti pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian yang diderita oleh penumpang atau barang yang diangkutnya tersebut. Wujud tanggung jawab tersebut adalah ganti rugi (kompensasi).

Dalam Pasal 44 ayat 1 Undang-Undang No.15 Tahun 1992 tentang Penerbangan juga menyatakan bahwa setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian pesawat udara atau kecelakaan udara atau jatuhnya benda-benda lain dari pesawat udara yang dioperasikan.

Dalam Ordonansi Pengangkutan Udara juga memuat tanggung jawab pelaku usaha yang tidak terlepas dari prinsip-prinsip tanggung jawab selaku pihak

pengangkut. Dalam Pasal 24 OPU ditentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian akibat penumpang meninggal dunia, luka atau penderitaan badani lainnya apabila kecelakaan yang menyebabkan kerugian tersebut ada hubungannya dengan pengangkutan udara dan ketika sedang melakukan embarkasi atau disembarkasi.

Pasal 25 OPU menentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian bagasi atau kargo yang musnah, hilang atau rusak apabila kejadian yang menyebabkan kerugian tersebut terjadi selama pengangkutan udara, yakni selama bagasi atau kargo tersebut berada dalam pengawasan pengangkut baik di pelabuhan udara atau di dalam pesawat udara atau dimanapun dalam hal pendaratan darurat di luar pelabuhan udara.

Pasal 26 OPU menentukan bahwa ganti kerugian yang harus dibayar oleh pengangkut karena barang atau bagasi hilang seluruhnya atau sebagian, diperhitungkan dengan harga dari barang yang sama macam dan sifatnya ditempat tujuan, pada waktu barang atau bagasi seharusnya diserahkan dengan dikurangi jumlah uang yang karena kehilangan itu tidak perlu dibayarkan untuk biaya-biaya dan untuk pengangkutan.

Pasal 28 OPU menyatakan jika tidak ada persetujuan lain, maka pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kelambatan dalam pengangkutan penumpang, bagasi atau barang.

Namun Pasal 29 OPU menjelaskan bahwa pengangkut bebas dari tanggung jawab bila dapat membuktikan bahwa dia dan para pegawainya telah mengambil

semua tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau bahwa hal itu tidak mungkin dilakukannya atau dalam hal bagasi dan kargo dia tidak dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut akibat suatu kesalahan dalam pengemudian, pengoperasian pesawat atau navigasi.⁴⁶

Dalam Undang-Undang No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan tertuang tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 43, yaitu : Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas:

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan / atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Mengenai jumlah kompensasi yang harus dibayarkan oleh pengangkut udara kepada para korban (penumpang) diatur dalam Pasal 43-44 Peraturan Pemerintah No. 40 tahun 1995 tentang Angkutan Udara, yang diantaranya berkaitan dengan hal-hal penting, yaitu:

- a. Santunan untuk penumpang meninggal dunia sebesar Rp. 40.000.000,00 (empat puluh juta rupiah) per orang (Pasal 43 ayat 1).
- b. Santunan untuk penumpang luka-luka setinggi-tingginya Rp. 40.000.000,00 (empat puluh juta rupiah) per orang (Pasal 43 ayat 2).

⁴⁶ Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1989

- c. Santunan bagi penumpang yang menderita cacat tetap setinggi-tingginya Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) per orang (Pasal 43 ayat 3).
- d. Dan untuk korban karena keterlambatan diberikan sebesar kerugian nyata sampai setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) per calon penumpang (Pasal 44).

Jumlah tersebut dapat dilampaui bila terbukti ada unsur kesengajaan atau kalalalaian yang luar biasa di pihak pengangkut sehingga menyebabkan kecelakaan atau kerugian.⁴⁷

Penjabaran tentang tanggung jawab pelaku usaha juga tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, yang diatur dalam Pasal 42 sampai Pasal 45. Hal-hal yang penting umumnya memuat tentang proses penyelesaian ganti rugi, santunan, dan pelayanan untuk penyandang cacat dan orang sakit terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

M. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Hal-hal yang berkaitan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab adalah penting dalam upaya perlindungan terhadap penumpang. Didasarkan prinsi-prinsip tersebut dapat digunakan untuk menganalisa pihak mana yang seharusnya bertanggung jawab dalam hal terjadi pelanggaran terhadap hak-hak penumpang.

⁴⁷ Saefullah Wiradipraja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia", Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 9

Dalam ilmu hukum, khususnya hukum pengangkutan setidak-tidaknya dikenal adanya 3 (tiga) prinsip tanggung jawab, yaitu :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault*);
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*); dan
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*no-fault liability, atau absolute liability, atau strict liability*).⁴⁸

Cara membedakan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut pada dasarnya diletakkan pada masalah pembuktian, yaitu mengenai ada tidaknya kewajiban pembuktian, dan kepada siapa beban pembuktian dibebankan dalam proses penuntutan.

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip ini mengajarkan bahwa tanggung jawab seseorang diletakkan pada adanya kesalahan. Tiada tanggung jawab tanpa ada kesalahan. Dalam konteks ini jika penggugat ingin menuntut tanggung jawab tergugat, maka ia harus membuktikan adanya kesalahan pihak tergugat. Selain itu, ia harus pula membuktikan bahwa kerugian yang ia derita itu akibat dari kesalahan tergugat.

Dikaitkan antara pelaku usaha dengan konsumen, jika konsumen akan menuntut pelaku usaha maka ia harus membuktikan kesalahan pelaku usaha. Ini

⁴⁸ Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm 19

bukan persoalan yang mudah bagi konsumen, tidak mudah untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha.

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga

Menurut prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), tergugat (pengangkut) dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul. Jika tergugat ingin membebaskan tanggung jawabnya maka ia harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.⁴⁹

Pada dasarnya prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga ini adalah Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (*liability based on fault*), tetapi disini terjadi pembalikan beban pembuktian kepada pihak tergugat. Sebagai imbalan (*quid pro quo*) adanya pembalikan beban pembuktian tersebut, maka prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga ini diiringi adanya ketentuan pembatasan tanggung jawab. Tanggung jawab pengangkut untuk memberikan ganti rugi dibatsa hingga batas tertentu.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Di dalam tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*) tergugat atau penggugat selalu bertanggung tanpa melihat ada atau tidaknya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah. Dengan kata lain, di dalam prinsip

⁴⁹ Ridwan Khairandy, “*tanggung jawab pengangkut dan asuransi tanggung jawab sebagai instrumen perlindungan konsumen angkutan udara*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 21

ini unsur kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak.⁵⁰

Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak cukup memberikan perlindungan yang proporsional baik bagi pengangkut maupun pengguna jasa angkutan udara, karena sebagai imbalan diterapkannya prinsip ini kepada pengangkut diberikan batas jumlah tanggung jawab pengangkut yang tidak dapat dilampaui (*unbreakable*) dalam keadaan apapun. Pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya bila terbukti bahwa kecelakaan/kerugian tersebut disebabkan oleh penumpang sendiri (*contributory negligence*). Selain itu, bagi korban atau ahli warisnya akan lebih terjamin untuk memperoleh santunan atas kerugian yang dideritanya.

N. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia

Secara formal Indonesia masih menggunakan Ordonansi Pengangkutan Udara (Stb. No. 100 Tahun 1939) sebagai dasar hukum udara perjanjian pengangkutan udara dalam pengangkutan udara domestik. Ordonansi ini secara parsial mengalami beberapa perubahan yang mendasar pada tahun 1992. Pada tahun itu lahir Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 (UU No. 15 Tahun 1992).

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab kepada penumpang dan kargo, dianut prinsip tanggung jawab mutlak. Hal tersebut dapat dilihat pada Pasal 43 ayat (1) UU No. 15 Tahun 1992 yang menyatakan :

⁵⁰ Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm 19

Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas:

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan / atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Di dalam undang-undang tersebut tidak ditemukan ketentuan pembebasan tanggung jawab pengangkut sebagaimana halnya yang diatur Konvensi Warsawa dan Ordonansi Pengangkutan Udara.

Dengan demikian dalam hal tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan barang, undang-undang ini menganut prinsip tanggung jawab mutlak. Kemudian untuk tanggung jawab pengangkut dalam keterlambatan pengangkutan penumpang dan/atau barang dianut prinsip tanggung jawab atas dasar adanya kesalahan.⁵¹

Dalam kondisi semacam ini, konsumen sebenarnya sudah mendapat perlindungan yang cukup. Hal yang sama tidak didapat oleh konsumen dalam hal keterlambatan pengangkutan udara. Prinsip tanggung jawab yang dianut adalah prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Sangat sulit bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pengangkut jika konsumen ingin menuntut haknya.⁵²

⁵¹ Ridwan Khairandy, “*tanggung jawab pengangkut dan asuransi tanggung jawab sebagai instrumen perlindungan konsumen angkutan udara*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 23

⁵² Ibid, hlm 24

O. Tanggung Jawab Pengangkut dalam Perspektif Hukum Perdata

Hubungan hukum antara jasa pengangkutan udara dengan konsumen bersumber dari perjanjian atau perikatan telah melahirkan hak dan kewajiban para pihak. Berdasarkan perjanjian atau perikatan, para pihak dapat dituntut tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian berdasarkan *wanprestasi* dan asas-asas hukum perjanjian pada umumnya. Selain itu, dapat pula dituntut untuk memberikan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum. Namun sebaliknya, hukum perdata pun memiliki instrumen yang dapat digunakan oleh pengangkut untuk melepaskan tanggung jawabnya berdasarkan *force majeure* dan *exceptio non adimpleti contractus*.

Lahirnya suatu tanggung jawab hukum berawal dari adanya perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban. Berdasarkan Pasal 1233 KUH Perdata, hak dan kewajiban (perikatan) bersumber dari perjanjian dan undang-undang. Timbulnya perikatan yang bersumber dari perjanjian membebankan kepada para pihak yang melakukan perjanjian untuk melaksanakan hak dan kewajibannya (prestasi).

1. Tanggung Jawab Pengangkut Berdasarkan Wanprestasi

Wanprestasi adalah keadaan dimana seorang debitor (yang dalam penulisan ini selanjutnya diartikan sebagai pengangkut) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi kepada kreditor (yang dalam penulisan ini selanjutnya diartikan sebagai penumpang) sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian

Adapun seorang pengangkut dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila:

- a. Pengangkut tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Pengangkut memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana mestinya.
- c. Pengangkut memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya.
- d. Pengangkut memenuhi prestasi, tetapi yang tidak diwajibkan dalam perjanjian.⁵³

Pada umumnya wanprestasi baru terjadi jika pengangkut dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasi. Dengan kata lain, wanprestasi ada apabila pengangkut tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa.

Apabila dalam pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka kreditor (penumpang) diharuskan untuk memperingatkan atau menegur debitor (pengangkut) agar ia memenuhi kewajibannya, teguran ini disebut *sommatie* (somasi). Sedangkan, apabila dalam perjanjian telah ditentukan tenggang waktu suatu pelaksanaan pemenuhan prestasinya, maka menurut Pasal 1238 KUH Perdata debitor (pengangkut) dianggap telah lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan tersebut. Dengan demikian, pada perjanjian demikian tiak diperlukan somasi.

Sanksi atau akibat hukum bagi pengangkut yang wanprestasi adalah sebagai berikut:

- a. Pengangkut diharuskan membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang (Pasal 1243 KUH Perdata).

⁵³ P.N.H. Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Djambatan, Jakarta, hlm. 339

- b. Pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267 KUH Perdata).
- c. Peralihan risiko kepada pengangkut sejak saat terjadinya wanprestasi (Pasal 1237 ayat 2 KUH Perdata).
- d. Pembayaran biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim (Pasal 181 ayat 1 HIR).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1267 KUH Perdata, dalam hal debitor (pengangkut) melakukan wanprestasi, maka kreditor (penumpang) dapat memilih tuntutan haknya berupa:

- a. Pemenuhan perjanjian.
- b. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.
- c. Ganti kerugian saja.
- d. Pembatalan perjanjian.
- e. Pembatalan perjanjian disertai dengan ganti kerugian.

Kewajiban membayar ganti kerugian bagi debitor (pengangkut) baru dapat dilaksanakan apabila kreditor (penumpang) telah memenuhi 4 (empat) syarat, yaitu:

- a. Pengangkut memang telah lalai dalam melaksanakan prestasi.
- b. Pengangkut tidak telah berada dalam keadaan memaksa.
- c. Tidak ada tangkisan dari debitor untuk melumpuhkan tuntutan ganti kerugian.
- d. Penumpang telah melakukan somasi / peringatan.⁵⁴

⁵⁴ Tuti Rastuti, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Hukum Perdata", Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 28

Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perjanjian, baru mulai diwajibkan apabila debitur (pengangkut) setelah dinyatakan lalai memenuhi perjanjiannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya (Pasal 1243 KUH Perdata).

Menurut ketentuan Pasal 1246 KUH Perdata, ganti kerugian terdiri atas 3 (tiga) unsur, yaitu:

- a. Biaya, yaitu segala pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata-nyata telah dikeluarkan.
- b. Rugi, yaitu kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditor yang diakibatkan oleh kelalaian debitur.
- c. Bunga, yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh atau diharapkan oleh kreditor apabila debitur tidak lalai.

Pada dasarnya tidak semua kerugian dapat dimintakan penggantian. Undang-Undang menentukan bahwa kerugian yang harus dibayar oleh debitur (pengangkut) kepada kreditor (penumpang) sebagai akibat dari wanprestasi adalah sebagai berikut:

- a. Kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat. Membayar ganti kerugian yang nyata telah atau sedianya harus dapat diduganya sewaktu perjanjian dibuat, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perjanjian tersebut disebabkan oleh tipu daya yang dilakukan olehnya.
- b. Kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi. Menurut ketentuan Pasal 1248 KUH Perdata, jika tidak dipenuhinya perjanjian tersebut disebabkan oleh tipu

daya debitor, pembayaran ganti kerugian sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh kreditor dan keuntungan yang hilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perjanjian.⁵⁵

Seorang debitor (pengangkut) yang dituduh lalai dan dimintakan supaya kepadanya diberikan hukuman atas kelalaiannya, ia dapat membela dirinya dengan mengajukan beberapa alasan untuk membebaskan dirinya dari hukuman-hukuman tersebut. Pembelaan tersebut yaitu:

- a. Keadaan memaksa (*overmacht / force majeure*), adalah alasan bagi debitor untuk dibebaskan dari kewajibannya membayar ganti kerugian. Keadaan memaksa menyebabkan tidak dapat dipenuhinya suatu prestasi oleh debitor karena terjadi suatu peristiwa yang bukan karena kesalahannya, peristiwa tersebut tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan.⁵⁶

Unsur-unsur keadaan memaksa tersebut dapat diurutkan sebagai berikut:

- 1) Tidak dipenuhinya prestasi disebabkan oleh peristiwa yang memusnahkan benda yang menjadi objek perikatan.
- 2) Peristiwa tersebut menghalangi perbuatan debitor tersebut untuk berprestasi.
- 3) Peristiwa tersebut tidak dapat diketahui atau diduga akan terjadi pada waktu membuat perjanjian, baik oleh debitor maupun oleh kreditor.⁵⁷

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 29

⁵⁶ Abdul Kadir Muhamad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1990, Hlm. 27

⁵⁷ Tuti Rastuti, *op.cit*, hlm.30

- b. *Exceptio Non Adempti Contractus*, debitor yang dituntut wanprestasi dimungkinkan untuk membalas dan melakukan perlawanan terhadap kreditor dengan berbalik mengajukan tuntutan berdasarkan prinsip “*Exceptio Non Adempti Contractus*”. Berdasarkan prinsip ini, debitor dapat menangkis bahwa ketiadaan berprestasinya disebabkan oleh kreditor yang telah melakukan wanprestasi terlebih dahulu.
- c. *Rechtverwerking*, pembelaan yang dapat dilakukan oleh debitor dapat dilakukan pula dengan upaya yang didasarkan “*Rechtverwerking*”, dengan dalih bahwa sebenarnya kreditor telah melakukan pembebasan utang. Pembebasan dari kreditor ini tidak boleh hanya merupakan dugaan, tetapi harus dinyatakan secara tegas atau secara simbolik, misalnya dengan menyerahkan kuitansi atau tanda bukti perjanjian kepada debitor merupakan suatu pembuktian bahwa kreditor melepaskan hak menuntut prestasi dari debitor.

2. Tanggung Jawab Pengangkut Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban selain bersumber dari perjanjian dapat pula bersumber dari Undang-Undang (Pasal 1233 KUH Perdata). Perikatan yang lahir dari undang-undang menurut pasal 1352 KUH Perdata dapat timbul akibat dari:

1. Perikatan yang lahir dari Undang-Undang saja.
2. Perikatan yang lahir dari Undang-Undang karena perbuatan orang, dapat bersumber dari perbuatan menurut hukum dan perbuatan melawan hukum.

Kajian terhadap tanggung jawab pengangkut selain bersumber dari perjanjian, dapat diterapkan pula berdasarkan perbuatan melawan hukum. Istilah perbuatan melawan hukum sebenarnya secara luas dapat diartikan sebagai:

1. Perbuatan yang bertentangan dengan hukum.
2. Perbuatan yang bertentangan dengan asas-asas hukum.
3. Perbuatan yang melanggar hukum.
4. Tindakan yang melawan hukum.
5. Penyelewengan perdata.⁵⁸

Pengertian tersebut di atas pada dasarnya merupakan hakikat dari ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan bahwa, “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kesalahan itu, mengganti kerugian tersebut”.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 1366 KUH Perdata dinyatakan bahwa, “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Selain itu, dinyatakan dalam Pasal 1367 KUH Perdata, “seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

⁵⁸ *Ibid*, hlm.31

Dari ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum baru dapat dituntut ganti kerugiannya apabila telah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Perbuatan tersebut harus melawan hukum. Suatu perbuatan merupakan perbuatan melawan hukum apabila bertentangan dengan:
 - a. Hak orang lain;
 - b. Kewajiban hukumnya sendiri;
 - c. Kesusilaan yang baik;
 - d. Keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan kemasyarakatan mengenai hak orang lain atau benda.
2. Perbuatan tersebut harus menimbulkan kerugian. Kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian material (dapat dinilai dengan uang) dan kerugian immaterial (tidak dapat dinilai dengan uang). Dengan demikian, kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum tidak hanya terbatas pada kerugian yang ditunjukkan pada harta benda, tetapi juga terhadap kerugian yang ditunjukkan pada tubuh, jiwa, dan kehormatan manusia.
3. Perbuatan tersebut harus ada unsur kesalahan. Suatu kesalahan dapat berupa kesengajaan dan kelalaian. Kesengajaan berarti seseorang melakukan suatu perbuatan dan perbuatan ini diniatkan untuk menimbulkan suatu akibat, sedangkan kelalaian diartikan tidak melakukan suatu perbuatan yang seharusnya dilakukan. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Kesengajaan dalam melakukan suatu perbuatan adalah ketika si pelaku menyadari sepenuhnya akan adanya akibat dari perbuatan tersebut.

- b. Kelalaian dalam melakukan perbuatan adalah ketika seseorang tidak melakukan suatu perbuatan. Dengan bersikap demikian pada hakikatnya dia telah melawan hukum, sebab semestinya ia harus berbuat dan melakukan suatu perbuatan.⁵⁹
4. Dari perbuatan tersebut harus ada hubungan sebab-akibat (*causa*). Hubungan kausal merupakan sebab-akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Hubungan kausal ini dalam Pasal 1365 KUH Perdata dapat dilihat dalam kalimat "...karena salahnya menerbitkan kerugian...". Dengan demikian, kerugian tersebut harus timbul sebagai akibat dari perbuatan seseorang. Jika tidak ada perbuatan (sebab), maka tidak ada kerugian (akibat). Jadi, dapat disimpulkan bahwa akibat dari suatu perbuatan melawan hukum adalah kerugian. Kerugian sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum tersebut menyebabkan diwajibkannya seseorang yang melakukan kesalahan dan menimbulkan kerugian kepada pihak lain untuk memberikan ganti kerugian, dan di lain pihak diberikan hak untuk menuntut penggantian kerugian.

⁵⁹ P.N.H. Simanjuntak, *op.cit*, hlm.351

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN JASA PENERBANGAN PT.MANDALA AIRLINES

A. Gambaran Umum Tentang PT. Mandala Airlines Sebagai Perusahaan Angkutan Udara (Penerbangan)

Angkutan udara, baik internasional maupun domestik mempunyai peranan dan fungsi yang semakin penting dalam kehidupan masyarakat dunia, khususnya bagi Indonesia sebagai negara kepulauan karena angkutan udara merupakan alternatif pilihan yang paling efektif, karena cepat dan efisien dalam pengangkutan antar daerah dan antar pulau, baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang.

Berdiri sejak tahun 1969, PT. Mandala Airlines (selanjutnya disebut Mandala) merupakan salah satu pelopor usaha penerbangan komersial di Indonesia. Didirikan oleh Yayasan Darma Kencana Sakti Kostrad, Mandala hadir pada awal era pembangunan dan kemajuan ekonomi nasional, dengan membawa semangat sebagai pemersatu wilayah Indonesia yang terbentang dari Sabang di ujung barat pulau hingga Kabupaten Merauke di ujung timur.

Armada pesawat pertama yang dioperasikan oleh Mandala adalah pesawat jenis Lockheed Electra dan Vickers Viscount yang menerbangi rute ke beberapa kota di Indonesia. Perubahan besar terjadi pada tahun 1993 ketika Mandala meremajakan dan menambah armadanya dengan pesawat Boeing 737-200. Pada tahun 2001,

dilakukan lagi penambahan 2 pesawat Boeing 737-400 sehingga total armada Mandala sampai dengan tahun 2005 adalah 12 pesawat Boeing 737-200 dan 2 pesawat Boeing 737-400.

Mandala memiliki budaya yang selalu dianut dalam menjalankan usahanya, antara lain seperti Layanan Terpadu dengan konsep layanan “*Total Experience*” yang berorientasi pada kepuasan penumpang serta pelayanan yang berkualitas, Ramah dan Tamah sebagai perwujudan dari nilai budaya timur dalam melayani penumpang baik sebelum, di tengah maupun sesudah penerbangan, Kenyamanan sebagai prioritas selain faktor keselamatan selama penerbangan, penumpang telah dapat menikmati pelayanan dan kemudahan dalam bentuk sistem komputerisasi untuk pemesanan dan konfirmasi tempat duduk serta ketepatan waktu keberangkatan dan waktu tiba sebagai salah satu faktor utama.

Mandala, yang pada tahun 2002 pernah memperoleh predikat *The Most Potential Brand In Airlines Service* dari *Indonesia Best Brand Award*, pada pertengahan tahun 2006 setelah pengambilalihan 100% saham Mandala dari Kostrad, resmi tergabung ke dalam Cardig International, kelompok usaha yang membawahi 9 anak perusahaan yang telah lama berkecimpung di bidang transportasi udara, kargo, logistik, jasa kurir, katering dan lain-lain. Dengan masuknya Cardig International menjadi pemilik Mandala, membawa perubahan yang sangat berarti dengan melakukan peremajaan kembali dengan pengoperasian pesawat Airbus A320 dan A319 yang berteknologi lebih modern untuk menggantikan sebagian pesawat Boeing

737-200 dan yang nantinya akan menggantikan seluruh pesawat yang sekarang digunakan oleh Mandala.

Dengan berubahnya kepemilikan pada Mandala dengan mayoritas sahamnya dimiliki oleh Cardig International dan Indigo Partners suatu lembaga keuangan yang memiliki spesialisasi di bidang penerbangan maka kini Mandala telah menjadi perusahaan swasta modal asing. Hingga penulisan ini dibuat Mandala masih terus melakukan perubahan-perubahan baik dalam segi manajemen maupun dalam segi pengadaan pesawat dan peralatan.

Mandala yang kini menggunakan slogan "*Lowfare Xperience*" memiliki logo yang terinspirasi dari cerita wayang kulit Hasta Brata, yang bermakna yaitu Hasta berarti angka delapan, dan Brata mencerminkan sifat karakter manusia. Logo Mandala mempunyai makna delapan unsur yang mewakili Angkasa, Matahari, Bulan, Bintang, Bumi, Api, Angin, dan Air. Tanggal 1 November 2006 Mandala memperkenalkan logo barunya, logo baru ini merupakan interpretasi modern dari logo Mandala Airlines sebelumnya. Bentuk logo ini mencerminkan bisnis yang dinamis, yang terus berkembang dengan mobilitas tinggi. Delapan elemen bagian luar yang berwarna keemasan dan berbentuk lancip melambangkan delapan pelayanan penerbangan. Delapan elemen bagian dalam yang berwarna biru tua mencerminkan asas pelayanan Mandala. Bunga padma yang berada di tengah mewakili lima sila Pancasila, dasar filosofi Indonesia.

Mandala juga melakukan inovasi produk dan layanan sehingga memudahkan penumpang untuk menggunakan jasa penerbangan Mandala, misalnya kemudahan

pembelian tiket lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan reservasi 24 jam. Mandala juga mengaplikasikan penggunaan E-ticketing. Frekuensi penerbangan juga bertambah, dari semula 88 penerbangan per hari menjadi 120 penerbangan.

Dengan manajemen baru yang memiliki visi dan misi untuk menjadi perusahaan penerbangan terbaik di Indonesia, Mandala tumbuh menjadi salah satu perusahaan penerbangan swasta yang terbesar di Indonesia dengan kantor pusat di Jakarta dan memiliki 17 kantor perwakilan yang tersebar di kota-kota besar di Indonesia, kini Mandala melayani rute penerbangan lebih dari 20 kota besar Indonesia dengan dukungan armada pesawat Boeing 737-200, pesawat Boeing 737-400, dan pada tahun-tahun kedepan akan bertambah lagi dengan armada pesawat Airbus A320 serta Airbus A319 pada 2 tahun kedepan.

B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Penumpang dalam Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan

Mandala sebagai pelaku usaha pengangkutan udara di Indonesia, dalam melaksanakan roda usahanya selalu mengacu kepada ketentuan-ketentuan perusahaan yang tertulis dan tersusun dalam COM (*Company Operation Manual*) sebagai dasar dari pengambilan kebijakan maupun langkahnya. Adanya SOP (*Standard Operational Procedure*) sebagai dasar standar pelayanan yang diberikan kepada

penumpang, sedangkan dalam proses di lapangan (bandara) yang lebih khusus, diatur dalam buku Pedoman Stasiun.⁶⁰

Jika terjadi suatu permasalahan dalam menjalankan usahanya, sedangkan dalam COM, SOP, maupun Pedoman Stasiun tidak ditemukan aturannya, maka dapat diserahkan kepada atasan di wilayahnya (kepala kantor perwakilan) ataupun kepada kantor pusat untuk kemudian dikeluarkannya HIN (*Handling Information Notice*), yang berwujud berupa kebijakan baru untuk diterapkan kepada permasalahan yang baru ditemukan tersebut. Setelah itu diberitahukan kepada seluruh stasiun Mandala agar tidak ada standar ganda dalam penanganan permasalahan yang serupa.⁶¹ Menurut R. Wahyu Budiadi selaku Kepala Perwakilan Mandala Airlines di Jogjakarta selama ini belum pernah HIN dikeluarkan untuk menangani permasalahan penumpang, namun lebih ditekankan pada permasalahan kargo ataupun bagasi.⁶²

Untuk peraturan standar penanganan mengenai penumpang pada umumnya tercantum pada COM, SOP, maupun dalam Pedoman Stasiun, baik standar dalam penanganan sewaktu di darat maupun pada saat di dalam pesawat, serta mengatur lebih khusus mengenai penanganan bagasi. Namun ketentuan mengenai keterlambatan tidak dapat ditemukan dalam COM, SOP, maupun Pedoman Stasiun. Ketentuan penanganan keterlambatan lebih kepada hukum kebiasaan yang dipakai oleh Mandala untuk penanganan keterlambatan, karena keterlambatan dianggap

⁶⁰ Wawancara dengan Edi Santoso, Koordinator Station Mandala Airlines Jogjakarta pada tanggal 23 Agustus 2007.

⁶¹ *Ibid.*

⁶² Wawancara dengan R. Wahyu Budiadi, Kepala Perwakilan Mandala Airlines Jogjakarta pada tanggal 14 September 2007.

sebagai suatu kejadian yang umum terjadi. seperti pemberian kompensasi dan ganti rugi.⁶³

Sebelum berbicara mengenai kompensasi dan ganti rugi, perlu kiranya dijabarkan sebab-sebab apa sajakah yang dapat menyebabkan keterlambatan suatu penerbangan. Ada 2 (dua) sebab utama yang menyebabkan suatu penerbangan mengalami gangguan maupun keterlambatan, yang *pertama* adalah karena masalah cuaca, suatu penerbangan akan mengalami gangguan maupun keterlambatan apabila terjadi cuaca buruk seperti hujan lebat yang membahayakan, awan gelap, badai, atau cuaca buruk lainnya. *Kedua*, disesabkan oleh karena masalah teknis, seperti diharuskannya suatu pesawat untuk mendapat perbaikan atau pengecekan rutin.⁶⁴

Berdasarkan sebab di atas, untuk standar pemberian kompensasi maupun ganti kerugian yang diberikan oleh pihak Mandala dapat digolongkan menjadi 2 (dua) keterlambatan, yaitu keterlambatan yang terencana dan keterlambatan yang tidak terencana. Yang dimaksud dengan keterlambatan terencana adalah keterlambatan yang disebabkan karena ada sebuah atau beberapa pesawat yang harus masuk ke dalam hanggar (*grounded*) untuk keperluan pengecekan rutin atau perbaikan yang menyebabkan jumlah pesawat yang beroperasi menjadi berkurang.

Setelah diketahui akan terjadinya suatu keterlambatan maka secepatnya diberitahukan kepada seluruh calon penumpang melalui telepon maksimal 1 (satu) hari sebelum jadwal keberangkatan. Apabila terdapat calon penumpang yang merasa

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ *Ibid.*

keberatan atau dikarenakan mempunyai *connecting flight* dengan jadwal penerbangan yang mengalami keterlambatan, maka Mandala Airlines dapat memberikan pilihan kompensasi atau ganti kerugian berupa pengalihan keberangkatan dengan menggunakan pesawat lain, pengalihan hari keberangkatan, atau pengembalian uang secara utuh (*refund*).

Keterlambatan yang tidak terencana adalah keterlambatan yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya, dapat disebabkan karena masalah cuaca buruk maupun juga permasalahan teknis (pesawat butuh perbaikan). Suatu keterlambatan ditentukan oleh petugas FOO (*Flight Operation Officer*) yang bertugas sebagai *pilot on ground*, setelah dilakukan perhitungan yang rinci untuk mengetahui berapa lama waktu keterlambatan yang akan terjadi. Setelah diketahui akan terjadinya suatu keterlambatan, petugas *counter* memberitahukan kepada para penumpang pada saat proses *check in* dan diumumkan melalui pengeras suara di bandara setempat.

Adapun kompensasi atau ganti kerugian yang dapat diberikan Mandala kepada penumpang adalah apabila waktu keterlambatan diantara 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) jam maka pihak Mandala akan memberikan *refresment* atau disebut juga *service on ground* berupa makanan dan minuman. Apabila waktu keterlambatan diantara 2 (dua) sampai dengan 4 (empat) jam pihak Mandala akan memberikan kembali *refresment* berupa makanan padat sesuai dengan waktu keterlambatan (sarapan atau makan siang atau makan malam). Apabila setelah ditentukan akan terjadi keterlambatan dan kemudian berubah menjadi pembatalan keberangkatan (*anceled*) maka Mandala memberikan pilihan kompensasi berupa pengembalian

uang (setelah ada kebijakan dari kantor), pembiayaan ongkos pulang apabila penumpang memiliki rumah, atau pembiayaan penginapan apabila penumpang tidak memiliki rumah di kota tempat terjadinya pembatalan penerbangan. Apabila keterlambatan memakan waktu kurang dari 1 jam, maka penumpang tidak diberikan suatu kompensasi apapun.⁶⁵

Kedua keterlambatan di atas, menurut Edi Santoso, Koordinator Station Mandala Airlines di Bandara Adisutjipto Jogjakarta adalah bukti dari kepedulian Mandala dalam segi keamanan, dimana faktor keamanan menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan penerbangan. Dikarenakan apabila faktor keamanan tidak diutamakan maka apabila terjadi suatu kesalahan akan berakibat fatal, sehingga demi menjaga faktor keamanan maka keterlambatan ataupun pembatalan penerbangan dengan terpaksa dikorbankan.

Adapun juga yang menjadi salah satu sebab keterlambatan atau pembatalan penerbangan ialah dikarenakan pada saat ini armada pesawat Mandala sudah termakan waktu serta terbatasnya jumlah armada pesawat, sehingga apabila terdapat armada pesawat yang butuh perbaikan atau harus masuk ke hanggar untuk pengecekan rutin, maka akan berimbas kepada kurangnya armada pesawat yang dapat dioperasikan, sehingga keterlambatan ataupun pembatalan penerbangan kerap terjadi. Dan baru dengan masuknya Mandala Airlines ke dalam kepemilikan Cardig

⁶⁵ Wawancara dengan Edi Santoso, Koordinator Station Mandala Airlines Jogjakarta pada tanggal 23 Agustus 2007

International, Mandala dapat melakukan peremajaan peralatan maupun armada pesawat.⁶⁶

Dalam penanganan di bandara, tidak ada petugas khusus yang bertugas untuk pengambilan keputusan pada saat terjadinya suatu keterlambatan. Seluruh petugas stasiun telah mengetahui tindakan apa saja yang harus dilakukan dan kompensasi apa saja yang dapat diberikan kepada penumpang, baru apabila terjadi suatu keadaan dimana terdapat penumpang yang merasa tidak puas akan pelayanan maupun terdapat permasalahan yang dibutuhkan suatu penanganan khusus, Koordinator Stasiun dapat mengambil suatu kebijakan atau berdasarkan atas arahan yang diberikan oleh pimpinan di atasnya, baik Kepala Perwakilan atau yang berada di atasnya.⁶⁷ Diharuskan kepada Kepala Stasiun untuk melaporkan setiap kejadian yang terjadi di bandara, baik yang sesuai prosedur ataupun yang tidak sesuai dengan prosedur.

Dengan tanpa adanya aturan yang tertulis maka menjaga komunikasi secara baik dengan penumpang adalah suatu keharusan yang dapat dilakukan oleh setiap petugas di bandara. Dengan penyampaian informasi yang baik dan melayani penumpang dengan ramah maka ketidakpuasan penumpang akan terjadinya keterlambatan maupun pembatalan penerbangan dapat diminimalisir.⁶⁸

⁶⁶ Wawancara dengan R.Wahyu Budiadi, Kepala Perwakilan Mandala Airlines Jogjakarta pada tanggal 27 Juli 2007

⁶⁷ Wawancara dengan Edi Santoso, Koordinator Station Mandala Airlines Jogjakarta pada tanggal 23 Agustus 2007

⁶⁸ *Ibid*

C. Tanggung Jawab Mandala Airlines dalam Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan

Dalam praktek dilapangan, sering kali dijumpai kasus keterlambatan keberangkatan penerbangan. Berdasarkan data rekapitulasi waktu yang diperoleh dari Kantor Perwakilan Mandala Airlines di Jogjakarta antara bulan Maret sampai dengan bulan Mei terbukti bahwa seringnya terjadinya keterlambatan keberangkatan, baik hitungan menit maupun hitungan jam (Lihat Lampiran 4). Adapun pada saat dilakukan penelitian di bandara Adisutjipto Jogjakarta, tidak sedikit penulis menjumpai penumpang Mandala yang pernah atau sedang mengalami keterlambatan penerbangan yang tidak ditangani seperti pada aturan yang disampaikan di atas.

Menurut Elisa Putri, yang pernah mengalami keterlambatan keberangkatan selama hampir 5 jam pada penerbangan tujuan Tarakan – Balikpapan – Jogja, pada saat itu tidak diberikan suatu kompensasi ataupun pilihan untuk memilih kompensasi. Petugas di bandara seakan menahan agar para penumpang menunggu dengan sabar, sedangkan banyak penumpang yang memiliki urusan yang mendesak untuk meminta dialihkan menggunakan penerbangan lain. Dengan kerusakan pesawat berupa pecahnya ban sebagai sebab keterlambatan (alasan teknis), pemberitahuan yang diberikan hanyalah akan memakan waktu 2 jam untuk perbaikan, namun setelah lebih dari 2 jam tidak juga mengalami perbaikan maka diberitahukan kembali bahwa pesawat masih belum dapat dioperasikan. Tidak ada kompensasi yang diberikan oleh pihak Mandala, barulah setelah lebih dari 4 jam dan mendapat permintaan dari penumpang pihak Mandala barulah memberikan suatu *refresment* berupa makanan

kecil. Pada saat diberangkatkan, akhirnya penerbangan tersebut menggunakan pesawat penerbangan lain, dikarenakan pesawat milik Mandala masih mengalami kerusakan. Sedangkan menurut aturan yang ada seharusnya para penumpang sudah mendapatkan *refesment* yang ke 2 berupa makanan padat serta mendapat opsi untuk diberangkatkan dengan penerbangan lain pada awal diketahuinya akan terjadi keterlambatan.⁶⁹

Pada kasus lain yang pernah dialami oleh Bapak Sumarjo, seorang Kajari Bontang yang sering menggunakan jasa Mandala untuk bepergian baik dari Jogjakarta menuju Balikpapan maupun sebaliknya, keterlambatan penerbangan hampir selalu dialami. Menurutnya, keterlambatan kurang dari 1 jam sudah biasa dialami, namun pernah beberapa kali mengalami keterlambatan lebih dari 2 jam yang berujung pada terganggunya urusan pekerjaan sebagai Kajari di Bontang, seperti menangani persidangan. Selama mengalami keterlambatan Bapak Sumarjo merasa belum pernah mendapatkan suatu pilihan kompensasi apapun, walaupun sudah menyatakan keberatan tetapi pihak Mandala seakan hanya mendengarkan tetapi tidak bertindak.⁷⁰

Kemudian pada kasus yang berbeda, Uta seorang Wirausaha yang bertempat tinggal di Sleman dan sering menggunakan Mandala untuk urusan pekerjaan, mengutarakan pengalamannya sering kali mengalami keterlambatan keberangkatan dengan menggunakan jasa Mandala. Berdasarkan informasi yang diperoleh Bapak

⁶⁹ Wawancara pada tanggal 6 Agustus 2007

⁷⁰ Wawancara pada tanggal 7 Agustus 2007

Uta belum pernah menerima suatu bentuk kompensasi dalam hal terjadinya keterlambatan keberangkatan walaupun sudah mengajukan keberatan. Dalam beberapa kali mengalami keterlambatan keberangkatan, yang tidak dapat dilupakan oleh Bapak Uta ialah pada saat harus sesegera mungkin sampai ditujuan karena orangtua dari istri Bapak Uta meninggal dunia. Dengan alasan teknis sebagai sebab keterlambatan keberangkatan, segala upaya mengajukan keberatan dan meminta untuk diterbangkan dengan pesawat lain sudah dilakukan tetapi tidak membuahkan hasil, sehingga Bapak Uta beserta keluarga tidak dapat menghadiri prosesi pemakaman. Dalam kasus ini Bapak Uta tidak hanya merasa dirugikan secara materiil tetapi juga secara imateriil.⁷¹

Kasus ini memunculkan permasalahan baru, bahwa pada kasus keterlambatan keberangkatan penerbangan pemberian ganti rugi ataupun suatu kompensasi seharusnya tidak hanya berdasarkan atas kepastian dengan wujud secara nyata suatu kerugian yang dialami, akan tetapi seharusnya juga berdasarkan atas kerugian yang tidak tampak secara nyata dialami oleh penumpang.

Kasus keterlambatan keberangkatan diatas, bila disinggung dari sudut pandang perundangan yang berlaku di Indonesia maka akan memunculkan suatu tanggung jawab bagi pelaku usaha angkutan udara yaitu Mandala Airlines. Adapun tanggung jawab Mandala dapat digolongkan menjadi 3 tanggung jawab, yaitu tanggung jawab berdasarkan sudut pandang Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Pengangkutan, dan Hukum Perdata.

⁷¹ Wawancara pada tanggal 22 Agustus 2007

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Sudut Pandang Hukum Perlindungan Konsumen

Jika dilihat dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, kata “perlindungan” sesungguhnya berfungsi untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen (dalam hal ini disebut penumpang) dan pelaku usaha. Dimana kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha sama-sama memiliki hak dan kewajibannya.

Berdasarkan data yang telah disampaikan diatas, terdapat penyelewengan terhadap hak-hak dari penumpang. Pada kasus yang telah disampaikan diatas, Mandala selaku perusahaan angkutan udara tidak dengan benar-benar melaksanakan aturan ataupun hukum kebiasaan yang seharusnya dilaksanakan dalam penanganan penumpang. Berarti terdapat hak-hak dari penumpang yang diabaikan.

Dalam kasus ini, hak-hak dari penumpang yang diterangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) dapat dikatakan bahwa diabaikan oleh Mandala, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan dalam mengonsumsi jasa;
- b. Hak untuk mendapatkan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur;

- f. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Adapun juga kewajiban Mandala sebagai pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 7 UUPK tidak sepenuhnya dijalankan, seperti;

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan jasa yang diperdagangkan;
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian apabila jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hal ini maka timbul tanggung jawab bagi Mandala sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK, yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan / atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau / jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ayat 2 pada pasal yang sama menjelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan / atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan / atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (PP No.40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara).

Pasal 23 UUPK menentukan pelaku usaha yang menolak dan / atau tidak memberi tanggapan dan / atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Pasal 26 UUPK menyatakan pula bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

2. Tanggung Jawab Berdasarkan Sudut Pandang Hukum Pengangkutan

Secara formal Indonesia masih menggunakan Ordonansi Pengangkutan Udara Stb. No. 100 Tahun 1939 (selanjutnya disebut OPU) sebagai dasar hukum udara perjanjian pengangkutan udara dalam pengangkutan udara domestik. Secara parsial OPU mengalami beberapa perubahan yang mendasar pada tahun 1992, dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 tentang Penerbangan (UU No.15 Tahun 1992), yang kini juga ditambah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara (PP No.40 Tahun 1995).

Berbicara mengenai tanggung jawab berdasarkan sudut pandang hukum pengangkutan maka tidak akan terlepas dari prinsip tanggung jawab yang berlaku dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Dalam ilmu hukum khususnya hukum pengangkutan berlaku 3 prinsip tanggung jawab, yaitu:

4. Prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault*);
5. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*); dan

6. Prinsip tanggung jawab mutlak (*no-fault liability*, atau *absolute liability*, atau *strict liability*).

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab kepada penumpang dan kargo, UU No.15 Tahun 1992 dan PP No.40 Tahun 1995 menganut prinsip tanggung jawab mutlak. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 43 ayat 1 UU No.15 Tahun 1992 dan Pasal 42–45 PP No.40 tahun 1995.

Di dalam undang-undang tersebut tidak ditemukan adanya ketentuan pembebasan tanggung jawab pengangkut, dengan demikian dalam hal tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan barang undang-undang ini menganut prinsip tanggung jawab mutlak. Kemudian untuk tanggung jawab pengangkut dalam keterlambatan pengangkutan penumpang dan / atau barang dianut prinsip tanggung jawab atas dasar adanya kesalahan.⁷²

Dengan dianutnya prinsip tanggung jawab atas dasar adanya kesalahan, berdasarkan data yang ditemukan di lapangan pihak Mandala ternyata tidak mengatur secara tertulis dan terinci aturan ataupun pertanggung jawabannya terhadap penumpang dalam hal keterlambatan keberangkatan. Berbeda dengan penanganan penumpang pada terjadinya kecelakaan atau mengenai penanganan bagasi yang aturannya berbentuk tertulis dan baku.

Namun, apabila merujuk kepada ketentuan yang tercantum pada PP No.40 Tahun 1995 maka pihak Mandala tetap dibebankan untuk bertanggung jawab seperti

⁷² Ridwan Khairandy, “*tanggung jawab pengangkut dan asuransi tanggung jawab sebagai instrumen perlindungan konsumen angkutan udara*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 23

yang diatur dalam Pasal 41 ayat 2, yaitu “dalam hal terjadi keterlambatan atau penundaan dalam pengangkutan karena kesalahan pengangkut, perusahaan angkutan wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi atas kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang”.

Serta mengenai jumlah kompensasi atau ganti rugi yang harus dibayarkan adalah sebesar kerugian nyata sampai setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) per calon penumpang (Pasal 44). Jumlah tersebut dapat dilampaui bila terbukti ada unsur kesengajaan atau kalalain yang luar biasa di pihak pengangkut.⁷³

3. Tanggung Jawab Berdasarkan Sudut Pandang Hukum Perdata

Hubungan hukum antara pengangkut dengan penumpang yang bersumber dari perjanjian atau perikatan telah melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Berdasarkan perjanjian atau perikatan, para pihak dapat dituntut tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian berdasarkan *wanprestasi* dan asas-asas hukum perjanjian pada umumnya, dan dapat pula dituntut untuk memberikan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Tanggung jawab dari Mandala diawali dengan terjadinya perjanjian pengangkutan. Di pihak Mandala, diwajibkan untuk membawa penumpang dari tempat keberangkatan sampai di tempat tujuan dengan selamat, diwajibkan untuk

⁷³ Saefullah Wiradipraja, “Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006, hlm. 91

memenuhi perjanjian sebagaimana yang ditentukan dalam klausula perjanjian yang tertera pada tiket, misalnya ketepatan jadwal penerbangan, kesesuaian rute perjalanan dan sebagainya. Sedangkan di pihak penumpang diwajibkan untuk membayar sesuai dengan harga tiket yang diperjanjikan.

Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sebagaimana telah diperjanjikan maka pihak tersebut dapat dikategorikan sebagai telah melakukan *wanprestasi*. Berdasarkan data yang diperoleh baik mengenai penanganan penumpang dan sebab-sebab terjadinya keterlambatan keberangkatan penerbangan oleh Mandala seperti yang telah dipaparkan diatas dapat dikategorikan menjadi 2 kasus, yaitu kasus yang dapat dimintakan pertanggung jawabannya berdasarkan *wanprestasi* dan kasus yang tidak dapat dimintakan pertanggung jawabannya.

a. Kasus yang dapat dimintakan pertanggungjawabannya berdasarkan *wanprestasi*

Dalam kasus keterlambatan keberangkatan pihak Mandala dapat dimintakan pertanggung jawabannya berdasarkan *wanprestasi* terutama kasus yang disebabkan oleh adanya permasalahan teknis. Karena apabila memang keadaan pesawat ada permasalahan, maka dengan demikian keadaan peristiwa keterlambatan tersebut sudah dapat diduga akan terjadi sebelumnya. Dengan demikian, pihak Mandala melakukan *wanprestasi* dengan kesengajaan, yang berakibat berupa keterlambatan keberangkatan menyebabkan keterlambatan sampai ke tempat tujuan.

Bentuk *wanprestasi* yang dilakukan oleh pihak Mandala adalah:

1. Mandala memenuhi prestasinya, tetapi tidak sebagaimana mestinya.
2. Mandala memenuhi prestasinya, tetapi tidak tepat pada waktunya.

Dalam keadaan *wanprestasi* yang dilakukan oleh pihak Mandala tidak diperlu dilakukan somasi terlebih dahulu, sebab apabila dalam perjanjian (tiket) telah ditentukan tenggang waktu suatu pelaksanaan pemenuhan prestasinya, maka menurut Pasal 1238 KUH Perdata yang menyatakan “si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai atau demi perikatannya sendiri ialah jika ini menetapkan bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan” Mandala dianggap telah lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan tersebut.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1267 KUH Perdata, pihak Mandala sebagai pihak yang melakukan *wanprestasi* dikenakan tuntutan hak yang dapat dipilih oleh pengguna jasa berupa pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian. Sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1246 KUH Perdata, ganti kerugian terdiri atas 3 (tiga) unsur, yaitu:

1. Biaya, yaitu segala pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh pihak penumpang.
2. Rugi, yaitu kerugian yang diderita oleh penumpang akibat dari kelalaian yang dilakukan pihak Mandala.
3. Bunga, yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh atau dirasakan oleh pihak penumpang apabila pihak Mandala tidak lalai.

Untuk membebaskan diri dari tanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada pihak penumpang, pihak Mandala harus dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan *wanprestasi* itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa.

b. Kasus yang tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya.

Berkaitan dengan kasus terjadinya keterlambatan keberangkatan suatu penerbangan, selain berhubungan dengan masalah teknis tidak lepas kaitannya dengan masalah cuaca. Keadaan cuaca yang buruk dapat memaksa perusahaan penerbangan untuk sengaja menunda ataupun membatalkan suatu jadwal penerbangan.

Keputusan untuk menunda maupun membatalkan penerbangan yang berkaitan dengan cuaca buruk, bila dilihat berdasarkan sudut pandang hukum perdata tidak dapat dikategorikan sebagai suatu perbuatan yang dapat dimintakan ganti kerugian. Mandala dapat membebaskan dirinya dari tuntutan ganti kerugian dengan alasan keadaan memaksa (*Overmacht*), yaitu yang menyebabkan Mandala tidak dapat melaksanakan prestasinya karena terjadi suatu peristiwa yang bukan karena kesalahannya, tetapi tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu dibuat perikatan (penjualan tiket).

Mandala tidak dapat menduga akan terjadi cuaca buruk pada waktu perjanjian pemberangkatan, keadaan tersebut terjadi sebelum Mandala lalai untuk memenuhi prestasinya, sehingga Mandala tidak dapat dipersalahkan atas tidak terlaksananya perjanjian tersebut. Keadaan tersebut diluar kemauan dan kemampuan atau dugaan

dari Mandala, sehingga Mandala tidak dapat dikenakan sanksi untuk dimintakan ganti kerugian.

Seperti yang dimaksud dalam Pasal 1244 KUH Perdata yang menyatakan “jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada padanya”.

Dan Pasal 1245 KUH Perdata yang menyatakan “tidaklah biaya, rugi dan bunga harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang”.

D. Penyelesaian Masalah Konsumen dalam Keterlambatan Mandala Airlines

Dalam setiap kasus konsumen dirugikan pastilah menimbulkan akibat, mulai dari permasalahan pertanggung jawaban, pemberian ganti rugi, dan bentuk penyelesaiannya. Ada berbagai bentuk penyelesaian yang dapat digunakan dalam menghadapi kasus-kasus yang terjadi dalam masyarakat, baik melalui jalur peradilan maupun non peradilan tergantung dari tahapan dan kebutuhan dalam memilih bentuk penyelesaian dengan kasus yang dihadapi.

Pada kasus keterlambatan oleh perusahaan Mandala, ada berbagai bentuk penyelesaian yang digunakan, yaitu:

a. Negosiasi

Negosiasi adalah cara pertama dalam menyelesaikan masalah. Dalam hal penumpang merasa dirugikan karena kasus keterlambatan, Mandala diwakili oleh petugas bandara langsung menemui penumpang yang merasa dirugikan tersebut dengan memberikan penjelasan dan alasan sebaik-baiknya mengapa keterlambatan terjadi. Apabila terdapat penumpang yang merasa dirugikan maka Mandala akan menganalisa terlebih dahulu bentuk kerugiannya dengan cara menanyakan dalam bentuk apa penumpang merasa dirugikan.

Setelah ditemukannya bentuk dari kerugian yang dirasakan oleh penumpang, Mandala akan memberikan penggantian kerugian tersebut dapat berupa pengalihan jadwal penerbangan, pemberian *refreshment*, maupun pengembalian uang tiket sesuai dengan kebijakan Mandala.

b. Pengadilan

Cara ini merupakan langkah terakhir yang akan diambil Mandala dalam proses penyelesaian masalah dengan penumpang apabila dengan cara negosiasi penumpang masih merasa belum puas maka jalan melalui pengadilan akan ditempuh. Berdasarkan informasi yang didapat pada wawancara dengan Edi Santoso, pernah terjadi kasus dimana terdapat penumpang yang masih belum dapat menerima ganti rugi dan dianggap penting karena penumpang tersebut merasa dirugikan bukan hanya

akibat dari keterlambatan secara langsung namun juga karena akibat tidak langsung dari keterlambatan yang dialaminya, berakibat pada gagalnya urusan pekerjaan maka kasus tersebut langsung diambil alih oleh kantor pusat untuk ditindak lanjuti lebih mendalam. Dan apabila tetap tidak dapat ditemukan jalan tengahnya maka melalui pengadilan akan ditempuh.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Mandala jarang sekali menggunakan bentuk penyelesaian melalui menempuh jalur pengadilan dalam masalah kasus keterlambatan baik karena jarangnyanya terdapat kasus penumpang dirugikan secara besar maupun karena ketidaktahuan penumpang akan haknya. Dalam prakteknya, Mandala selalu sebisa mungkin menyelesaikan setiap kasus dengan negosiasi dan bermusyawarah dengan penumpang. Karena menurut Edi Santoso, dengan penyampaian secara baik kepada penumpang akan alasan dan sebab terjadinya keterlambatan serta memberikan pelayanan yang baik selama menunggu waktu keterlambatan akan menurunkan tingkat emosi dari penumpang itu sendiri yang dimana pada akhirnya para penumpang dapat menerima keterlambatan tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan suatu penerbangan yang terjadi karena masalah teknis dapat dikategorikan sebagai tindakan *wanprestasi*. Mandala Airlines memenuhi prestasinya, tetapi tidak sebagai mestinya dan Mandala Airlines memenuhi prestasinya, tetapi tidak tepat pada waktunya (waktu yang tercantum pada tiket). Pertanggung jawaban Mandala Airlines untuk penanganan penumpang pada saat terjadi keterlambatan tersebut, tidak terdapat pada SOP, COM, maupun dalam buku Pedoman Stasiun dalam bentuk tertulis yang baku. Mandala Airlines hanya menggunakan hukum kebiasaan yang biasa dipakai, yaitu memberikan kompensasi berupa *refreshment (service on ground)* makanan dan minuman selama menunggu di bandara, pengalihan penerbangan bila terdapat penerbangan lain, serta pengembalian uang (*refund*). Namun pada prakteknya di lapangan sering kali hukum kebiasaan tersebut tidak dilaksanakan dengan benar-benar sebagaimana mestinya, penumpang hanya dipersilahkan menunggu tanpa mendapatkan kompensasi dalam bentuk apapun, dan untuk mendapatkan pengalihan penerbangan maupun pengembalian uang sangatlah sulit. Sehingga hak-hak penumpang tidak dapat dipenuhi dengan seleyaknya.

2. Ada dua bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang untuk penyelesaian dalam hal konsumen dirugikan yaitu dengan cara negosiasi, dan melalui jalur pengadilan. Dalam prakteknya lebih banyak digunakan cara negosiasi langsung (*face to face*) secara kekeluargaan, walaupun ada juga beberapa pemasalahan yang sampai menggunakan jalur pengadilan.

B. Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Mandala Airlines agar lebih meningkatkan profesionalisme kinerjanya dalam penanganan penumpang pada saat terjadi keterlambatan, dengan membuat suatu aturan tertulis yang baku mengenai penanganan penumpang pada saat terjadi keterlambatan agar dikemudian hari hak-hak dari penumpang dapat dipenuhi dengan selayaknya.
2. Perlu kiranya penumpang angkutan udara agar lebih teliti, berhati-hati, dan memahami kewajiban-kewajiban dan aturan-aturan yang berlaku untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan negatif yang mungkin terjadi sebagai upaya perlindungan bagi dirinya sendiri.
3. Perlu kiranya dibuat perubahan terhadap Undang-Undang tentang pengangkutan udara yang berlaku sekarang, dengan mencantumkan aturan tambahan mengenai keterlambatan bagi setiap pelaku usaha penerbangan agar

terdapat ketentuan yang jelas dan baku seperti halnya dalam penanganan kecelakaan maupun bagasi atau kargo.



DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, ctk. Pertama, Dana Widya, Jakarta, 1999.
- _____, *Konsumen dan Hukum (Tinjauan Sosial,Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Komsumen Indonesia)*, ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Abdul Kadir Muhamad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1990.
- Abdul Kadir. M, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, ctk. pertama, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, ctk.pertama, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, ctk 3, Djambatan, Jakarta, 1987.
- Iwan Gayo, *Buku Pintar Seri Senior*, ctk. 20, Upaya Warga Negara, Jakarta, 1995.
- P.N.H. Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Djambatan, Jakarta.
- Ridwan Khairandy, “*tanggung jawab pengangkut dan asuransi tanggung jawab sebagai instrumen perlindungan konsumen angkutan udara*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006.
- _____, *Pengantar Hukum Dagang*, FH UII Press, Yogyakarta, 2006.
- Saefullah Wiradipraja, “*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*”, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006.
- _____, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, ctk. Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1989.
- Soedjono Wiwoho, *Perkembangan Hukum Transportasi Serta Pengaruh dari Konvensi-Konvensi Internasional*, Liberty, Yogyakarta.

Soerojo Wignjodipoero, *Pengantar Ilmu Hukum*, ctk.keenam, Gunung Agung, Jakarta, 1985.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, ctk.pertama, Liberty, Yogyakarta, 1986.

Suherman E, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan (himpunan makalah 1961-1995)*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

Tuti Rastuti, “*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Hukum Perdata*”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol.25 Nomor 1 tahun 2006.

W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, ctk.kelima, Balai Pustaka, Jakarta, 1976.

Surat Pembaca *Kompas*, 11 januari 2007

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Stb. Nomor 100 Tahun 1939 tentang Ordonansi Pengangkutan Udara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara.

HASIL WAWANCARA DENGAN PIHAK MANDALA AIRLINES

1. R. Wahyu Budiadi - Kepala Perwakilan Mandala Airlines Jogjakarta (27 Juli 2007)

- Pertanyaan 1 : Dalam menjalankan usahanya Mandala tidak mempunyai ketentuan tertulis mengenai keterlambatan keberangkatan, yang diatur hanyalah akibat dari keterlambatan.
- Pertanyaan 2 : (Tidak ditanyakan karena telah dijawab pada pertanyaan sebelumnya bahwa Mandala tidak mempunyai aturan mengenai keterlambatan)
- Pertanyaan 3 : (Tidak ditanyakan karena telah dijawab pada pertanyaan sebelumnya bahwa Mandala tidak mempunyai aturan mengenai keterlambatan)
- Pertanyaan 4 : Terdapat 2 alasan, *pertama* karena kondisi cuaca yang buruk seperti adanya awan gelap maupun hujan lebat serta yang *kedua* karena adanya masalah teknis seperti pesawat memerlukan perbaikan. Karena keterbatasan pesawat saat ini maka apabila terdapat 1 pesawat yang *grounded* maka akan mempengaruhi penerbangan lainnya.
- Pertanyaan 5 : Kompensasi yang dapat diberikan berupa makanan apabila telah melampaui lebih dari 2 jam keterlambatan, ataupun pengalihan penerbangan bila dimungkinkan.
- Pertanyaan 6 : Ya, dimungkinkan.
(selengkapnya di jelaskan oleh Edi Santoso Koord. Station Mandala Airlines Jogjakarta)
- Pertanyaan 7 : Apabila ada yang tidak puas maka dengan sebaik mungkin dilayani, dan mencoba memberikan tawaran / pilihan apakah mau dialihkan penerbangannya atau pengembalian uang.
- Pertanyaan 8 : Karena kasus keterlambatan sudah umum terjadi, setiap petugas dilapangan diharuskan bisa menangani setiap terjadi keterlambatan, namun untuk kasus yang dibutuhkan pemikiran lebih lanjut tidak diharuskan mendapat persetujuan kantor perwakilan di Jogja, yang mengambil keputusan adalah Koord. Station.
- Pertanyaan 9 : Ya, selalu ada kordinasi dan laporan dari Koord. Station tentang apa saja yang terjadi di bandara. Karena memang ada aturannya bahwa Koord. Station wajib melaporkan setiap kejadian yang terjadi di bandara.

2. Edi Santoso - Koordinator Station Mandala Airlines Jogjakarta (23 Agustus 2007)

- Pertanyaan 1 : Ya ada, yang disebut COM (*Company Operation Manual*) sebagai dasar dari pengambilan kebijakan, SOP (*Standard Operational Procedure*) sebagai dasar standar pelayanan, dan yang lebih khusus mengenai pelaksanaan di bandara diatur dalam buku Pedoman Stasiun. Apabila dalam ke-3 peraturan tersebut tidak ditemukan aturannya maka dimungkinkan untuk dikeluarkannya HIN (*Handling Information Notice*).
(setelah dikonfirmasi kepada R. Wahyu Budiadi pada tanggal 14 September 2007, ternyata memang tidak ada peraturan tertulis yang baku tentang keterlambatan pada bab mengenai penanggulangan penumpang dalam keseluruhan aturan yang disebutkan di atas, dan HIN sejauh ini lebih ditekankan pada permasalahan kargo dan bagasi bukan untuk penanganan penumpang).
- Pertanyaan 2 : (Tidak ditanyakan karena ternyata tidak ditemukan aturannya di dalam COM, SOP, maupun Buku Panduan Station)
- Pertanyaan 3 : (Tidak ditanyakan karena ternyata tidak ditemukan aturannya di dalam COM, SOP, maupun Buku Panduan Station)
- Pertanyaan 4 : Pada dasarnya ada 2 jenis keterlambatan, *pertama* dengan terencana, misalkan karena adanya pesawat yang harus masuk hanggar (*grounded*) menyebabkan jumlah pesawat yang dapat beroperasi menjadi berkurang maka akan mempengaruhi penerbangan lain dan yang *kedua* tidak terencana, dikarenakan keadaan cuaca yang buruk.
- Pertanyaan 5 & Pertanyaan 6 : Berdasarkan jawaban sebelumnya, apabila dikarenakan karena alasan yang *pertama* maka kompensasi yang dapat diberikan antara lain pemindahan ke penerbangan lain bila dimungkinkan, pengembalian uang, maupun ganti kerugian biaya yang di alami oleh penumpang. Karena ini dilakukan semata-mata untuk kepentingan penumpang maka lebih baik menunda keberangkatan demi menjaga keamanan penerbangan.
Untuk alasan yang *kedua* apabila diketahui akan mengalami keterlambatan maka FOO (*Flight Operation Officer*) akan memutuskan apakah akan menunda penerbangan atau tidak, dan langsung diberitahukan kepada penumpang melalui pengeras suara.
Apabila terlambat kurang dari 1 jam tidak ada kompensasi yang diberikan, terlambat 1-2 jam diberikan *refreshment* berupa makanan dan minuman ringan, terlambat 2-4 jam diberikan *refreshment* kedua berupa makanan padat (makan

siang/malam), untuk keterlambatan 1-2 jam juga tidak diberikan pilihan pengembalian uang (*refund*) dan apabila penerbangan dibatalkan maka diberikan pilihan kepada penumpang apakah mau menerima pengembalian uang (*refund*) atau diberikan uang pengganti biaya transportasi untuk diberangkatkan keesokan harinya.

(ini diambil hanya berdasarkan hukum kebiasaan yang berlaku saja karena dalam peraturan yang dipakai oleh Mandala tidak terdapat ketentuan bakunya)

- Pertanyaan 7 : Dalam menghadapi keadaan seperti itu, maka petugas yang menangani sebaik mungkin melayani, karena selama ini penumpang dapat mengerti apabila diberitahukan dengan baik-baik dan bernegosiasi secara kekeluargaan. Apabila tetap tidak puas maka kantor perwakilan atau kantor pusat yang langsung menangani, karena pernah beberapa kasus sampai menggunakan jalur pengadilan.
- Pertanyaan 8 : Seluruh staf sudah mengetahui harus bertindak, sehingga tidak diperlukan satu orang khusus yang mengambil kebijakan. Kalau ada yang memerlukan penanganan lebih lanjut karena penumpang tidak puas dan marah maka dilaporkan ke kantor perwakilan (misalkan mengenai biaya pembatalan penerbangan).
- Pertanyaan 9 : Ya, setiap kejadian di bandara terutama yang memerlukan penanganan khusus selalu berkordinasi dengan kantor perwakilan.

HASIL WAWANCARA DENGAN PENUMPANG

1. Elisa Putri - Mahasiswi (6 Agustus 2007)

- Pertanyaan 1 : Pernah beberapa kali mengalami keterlambatan dengan menggunakan Mandala Airlines.
- Pertanyaan 2 : Paling lama pernah sampai 5 jam.
- Pertanyaan 3 : Sewaktu itu bepegian untuk urusan kuliah karena saya berasal dari tarakan dan kuliah di Jogjakarta.
- Pertanyaan 4 : Ya, sangat mengganggu dan merasa dirugikan. Karena dengan keterlambatan tersebut jadwal yang telah dibuat menjadi berubah semua dan idak dapat menyelesaikan urusan kuliah yang menjadi alasan saya pulang lebih awal ke Jogjakarta dari rencana.
- Pertanyaan 5 : Alasan karena kerusakan teknis, berupa pecahnya ban pesawat. Diberitahukan hanya akan memakan waktu 2 jam, tetapi pada kenyataannya setelah 5 jam menunggu baru diberangkatkan dengan pesawat dari perusahaan lain karena perbaikan yang dilakukan ternyata belum selesai.
- Pertanyaan 6 : Pada awalnya tidak ada kompensasi apapun yang diberikan, setelah lebih dari 2 jam menunggu, para penumpang marah dan protes barulah diberikan berupa makanan ringan.
- Pertanyaan 7 : Tidak puas, karena kompensasi yang didapatkan tidak sebagaimana yang diharapkan.
- Pertanyaan 8 : Pernah, meminta untuk diberangkatkan dengan pesawat lain tetapi tidak diberikan, petugas Mandala hanya menyuruh untuk sabar menunggu pesawat datang dan meminta kompensasi untuk diberikan makanan juga tidak diberika. Baru setelah 2 jam menunggu diberikan kompensasi berupa makanan ringan. Sedangkan dapa saat itu seharusnya mendapatkan makan siang.

2. Octavianus Heru – Geologist (7 Agustus 2007)

- Pertanyaan 1 : Ya pernah, untuk presentase lebih banyak telat dibandingkan tepat waktu.
- Pertanyaan 2 : 1 - 2 jam, namun pernah juga beberapa kali sampai lebih dari 5 jam.
- Pertanyaan 3 : Untuk keperluan pekerjaan, karena bekerja di kalimantan timur dan daerah asal di Jogjakarta.
- Pertanyaan 4 : Ya, merasa terganggu. Karena dari bandara di kalimantan masih harus melanjutkan perjalanan untuk bisa sampai ke tempat pekerjaan, sehingga dengan terlambat sampai di

- kalimantan sering ditinggal oleh mobil kantor dan terpaksa menggunakan angkutan umum yang sangat sulit ditemukan.
- Pertanyaan 5 : Biasanya alasan kerusakan teknis, sangat jarang terlambat dikarenakan cuaca buruk.
- Pertanyaan 6 : Terkadang dapat, tetapi hanya makanan ringan. Tidak sebanding dengan waktu yang telah terbuang.
- Pertanyaan 7 : Tidak puas, karena selain tidak sebanding dengan waktu yang terbuang lebih baik tidak mendapatkan kompensasi apapun tetapi tepat waktu.
- Pertanyaan 8 : Selama ini hanya sebatas protes saja, belum pernah sampai mengajukan ganti kerugian.

3. Sumarjo - Kepala Kejaksaan Negeri Bontang (7 Agustus 2008)

- Pertanyaan 1 : Pernah, sering mengalami keterlambatan.
- Pertanyaan 2 : 1 - 2 jam, tetapi pernah juga beberapa kali lebih dari 2 jam.
- Pertanyaan 3 : Untuk urusan pekerjaan, karena pekerjaan di Bontang dan berdomisili di Jogjakarta.
- Pertanyaan 4 : Ya, karena sering tidak dapat menangani persidangan.
- Pertanyaan 5 : Alasan yang diberikan biasanya karena kesalahan teknis, pernah juga alasan yang diberikan karena kondisi cuaca yang buruk.
- Pertanyaan 6 : Selama menggunakan Mandala dan mengalami keterlambatan belum pernah mendapatkan kompensasi apapun.
- Pertanyaan 7 : Sangat tidak puas.
- Pertanyaan 8 : Sering meminta, baik kompensasi berupa makanan, ataupun pengalihan penerbangan, namun tidak pernah didapat dengan alasan bermacam-macam yang diberikan oleh petugas Mandala.

4. Uta - Wiraswasta (22 Agustus 2008)

- Pertanyaan 1 : Ya pernah, sering mengalami keterlambatan.
- Pertanyaan 2 : 2 - 2 ½ jam, tetapi pernah lebih dari 4 jam.
- Pertanyaan 3 : Biasanya untuk urusan pekerjaan. Tetapi yang tidak dapat dilupakan adalah pada saat harus secepatnya sampai ketempat tujuan dikarenakan orang tua istrinya meninggal dunia.
- Pertanyaan 4 : Ya sangat dirugikan, selain mengganggu urusan pekerjaan untuk keterlambatan yang disebutkan diatas yang sangat merugikan Karena dengan keterlambatan itu tidak dapat menghadiri prosesi pemakaman.
- Pertanyaan 5 : Alasan yang diberikan biasanya karena adanya kerusakan teknis.
- Pertanyaan 6 : Selama menggunakan Mandala dan mengalami keterlambatan

- belum pernah mendapatkan kompensasi apapun.
- Pertanyaan 7 : Tidak puas.
- Pertanyaan 8 : Pernah, meminta kompensasi berupa makanan dan minuman selama menunggu, pengalihan penerbangan, maupun pengembalian uang. Tetapi selama ini belum pernah mendapatkan yang benar-benar sesuai dengan yang diinginkan, sejauh ini hanya pernah mendapatkan kompensasi selama menunggu di bandara saja.

5. Sony leo - Mahasiswa (22 Agustus 2007)

- Pertanyaan 1 : Ya pernah mengalami keterlambatan.
- Pertanyaan 2 : 1 – 2 jam, setelah menanyakan ke beberapa teman juga hampir semuanya pernah mengalami keterlambatan dengan menggunakan Mandala.
- Pertanyaan 3 : Untuk keperluan pulang ke kampung halaman, karena daerah asalnya dari Kalimantan dan menuntut ilmu di Jogjakarta.
- Pertanyaan 4 : Sebenarnya merasa dirugikan, namun selama ini belum pernah sewaktu ada acara atau keperluan yang penting.
- Pertanyaan 5 : Alasan yang diberikan biasanya hanyalah alasan kerusakan teknis.
- Pertanyaan 6 : Selama ini belum pernah mendapatkan kompensasi apapun. Hanya permintaan maaf saja dan diminta untuk sabar menunggu diberangkatkan.
- Pertanyaan 7 : Tidak puas, namun tidak tahu harus berbuat apa karena tidak mengetahui hak-hak apa saja bisa dimintakan kepada pihak Mandala.
- Pertanyaan 8 : Belum pernah mengajukan protes maupun meminta ganti kerugian. Karena berdasarkan informasi yang didapat dari petugas, keterlambatan 1 - 2 jam sudah biasa terjadi.

6. Respati Irfan - Mahasiswa (2 Agustus 2007)

- Pertanyaan 1 : Ya pernah mengalami keterlambatan, terakhir baru saja mengalami 2 kali keterlambatan berturut-turut dengan tujuan Jogjakarta-Jakarta-Jogjakarta.
- Pertanyaan 2 : Antara 1-2 Jam
- Pertanyaan 3 : Untuk keperluan wawancara kerja di Jakarta.
- Pertanyaan 4 : Ya merasa dirugikan, karena penerbangan dari Jogjakarta malam hari dengan keterlambatan tersebut sehingga baru larut malam sampai di Jakarta yang berakibat sulit mencari kendaraan. Sewaktu harus kembali ke Jogjakarta secepatnya

untuk menyelesaikan urusan perkuliahan dengan keterlambatan yang dialami menjadi tidak bisa untuk tepat waktu sampai di kampus.

Pertanyaan 5 : Alasan yang diberikan hanyalah karena adanya kerusakan teknis.

Pertanyaan 6 : Tidak ada kompensasi apapun yang didapatkan.

Pertanyaan 7 : Tidak puas, karena dengan waktu menunggu yang lama mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik.

Pertanyaan 8 : Pernah, tetapi tidak mendapatkan tanggapan. Bahkan petugas Mandala berdalih bahwa waktu keterlambatan $\frac{1}{2}$ - 1 Jam sudah biasa terjadi dan masih dianggap *on time schedule*.



**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 15 TAHUN 1992
TENTANG
PENERBANGAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkuat ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa penerbangan sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional, yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan dimasa depan, mempunyai karakteristik mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, berteknologi tinggi dan memerlukan tingkat keselamatan tinggi, perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah baik nasional maupun internasional, sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat;
- c. bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur penerbangan yang ada pada saat ini tidak sesuai lagi dengan kebutuhan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi;
- d. bahwa untuk meningkatkan pembinaan dan penyelenggaraan penerbangan sesuai dengan perkembangan kehidupan rakyat dan bangsa Indonesia serta agar lebih berhasil guna dan berdayaguna dipandang perlu menetapkan ketentuan mengenai penerbangan dalam Undang-undang.

Mengingat:

Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan Persetujuan:

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

UNDANG-UNDANG TENTANG PENERBANGAN

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Penerbangan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, keamanan dan keselamatan penerbangan, serta kegiatan dan fasilitas penunjang lain yang terkait;
2. Wilayah udara adalah ruang udara di atas wilayah daratan dan perairan Republik Indonesia;

3. Pesawat udara adalah setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara;
4. Pesawat udara Indonesia adalah pesawat udara yang didaftarkan dan mempunyai tanda pendaftaran Indonesia;
5. Pesawat terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaganya sendiri;
6. Helikopter adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, dapat terbang dengan sayap berputar, dan bergerak dengan tenaganya sendiri;
7. Pesawat udara negara adalah pesawat udara yang dipergunakan oleh Angkatan Bersenjata Republik Indonesia dan pesawat udara instansi Pemerintah tertentu yang diberi fungsi dan kewenangan untuk menegakkan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
8. Pesawat udara sipil adalah pesawat udara selain pesawat udara negara;
9. Pesawat udara sipil asing adalah pesawat udara yang didaftarkan dan/atau mempunyai tanda pendaftaran negara bukan Indonesia;
10. Pesawat udara Angkatan Bersenjata Republik Indonesia adalah pesawat udara negara yang dipergunakan dalam dinas Angkatan Bersenjata Republik Indonesia;
11. Bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi;
12. Pangkalan udara adalah kawasan di daratan dan/atau di perairan dalam wilayah Republik Indonesia yang dipergunakan untuk kegiatan penerbangan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia;
13. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara;
14. Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran;
15. Kelaikan udara adalah terpenuhinya persyaratan minimum kondisi pesawat udara dan/atau komponen-komponennya untuk menjamin keselamatan penerbangan dan mencegah terjadinya pencemaran lingkungan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Penerbangan diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, keseimbangan, kepentingan umum, keterpaduan, kesadaran hukum, dan percaya pada diri sendiri.

Pasal 3

Tujuan penerbangan adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan berdayaguna, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat, dengan mengutamakan dan melindungi penerbangan nasional, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas, sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa.

BAB III KEDAULATAN ATAS WILAYAH UDARA

Pasal 4

Negara Republik Indonesia berdaulat penuh dan utuh atas wilayah udara Republik Indonesia.

Pasal 5

Dalam rangka penyelenggaraan kedaulatan negara atas wilayah udara Republik Indonesia, Pemerintah melaksanakan wewenang dan tanggung jawab pengaturan ruang udara untuk kepentingan pertahanan dan keamanan negara, penerbangan, dan ekonomi nasional.

Pasal 6

- (1) Untuk kepentingan pertahanan dan keamanan negara serta keselamatan penerbangan, Pemerintah menetapkan kawasan udara terlarang.
- (2) Pesawat udara Indonesia atau pesawat udara asing dilarang terbang melalui kawasan udara terlarang, dan terhadap pesawat udara yang melanggar larangan dimaksud dapat dipaksa untuk mendarat di pangkalan udara atau bandar udara di dalam wilayah Republik Indonesia.
- (3) Ketentuan mengenai penetapan kawasan udara terlarang dan tindakan pemaksaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB IV PEMBINAAN

Pasal 7

- (1) Penerbangan dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah.
- (2) Penyelenggaraan penerbangan dilaksanakan berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang ini.
- (3) Pembinaan penerbangan diarahkan untuk meningkatkan penyelenggaraan penerbangan dalam keseluruhan moda transportasi secara terpadu, terwujudnya sarana dan prasarana penerbangan yang andal, sumber daya manusia yang profesional serta didukung industri pesawat terbang nasional yang tangguh, dengan memperhatikan seluruh aspek kehidupan masyarakat untuk mewujudkan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (4) Pembinaan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 8

Prasarana dan sarana penerbangan yang dioperasikan wajib mempunyai keandalan dan memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan penerbangan.

BAB V

PENDAFTARAN DAN KEBANGSAAN PESAWAT UDARA SERTA PENGGUNAANNYA SEBAGAI JAMINAN

Pasal 9

- (1) Pesawat udara yang dioperasikan di Indonesia wajib mempunyai tanda pendaftaran.
- (2) Pesawat udara sipil yang dapat memperoleh tanda pendaftaran Indonesia adalah pesawat udara yang tidak didaftarkan di negara lain dan memenuhi salah satu ketentuan sebagai berikut:
 - a. dimiliki oleh warga negara Indonesia atau dimiliki oleh badan hukum Indonesia;
 - b. dimiliki oleh warga negara asing atau badan hukum asing dan dioperasikan oleh warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia untuk jangka waktu pemakaiannya minimal dua tahun secara terus menerus berdasarkan suatu perjanjian sewa beli, sewa guna usaha atau bentuk perjanjian lainnya;

- c. dimiliki oleh instansi Pemerintah;
 - d. dimiliki oleh lembaga tertentu yang diizinkan Pemerintah.
- (3) Ketentuan mengenai pendaftaran pesawat udara sipil sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan pendaftaran pesawat udara Angkatan Bersenjata Republik Indonesia diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 10

- (1) Selain tanda pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), pesawat terbang dan helikopter yang dioperasikan di Indonesia wajib mempunyai tanda kebangsaan.
- (2) Tanda kebangsaan Indonesia hanya diberikan kepada pesawat terbang dan helikopter yang telah mempunyai tanda pendaftaran Indonesia.
- (3) Persyaratan dan tata cara untuk memperoleh dan mencabut tanda kebangsaan Indonesia sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan jenis-jenis pesawat terbang dan helikopter tertentu yang dapat dibebaskan dari kewajiban memiliki tanda kebangsaan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 11

- (1) Dilarang memberi atau mengubah tanda-tanda pada pesawat udara sipil sedemikian rupa sehingga menyerupai pesawat udara negara.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) hanya berlaku terhadap pesawat terbang dan helikopter.

Pasal 12

- (1) Pesawat terbang dan helikopter yang telah mempunyai tanda pendaftaran dan kebangsaan Indonesia dapat dibebani hipotek.
- (2) Pembebanan hipotek pada pesawat terbang dan helikopter sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus didaftarkan.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VI

PENGUNAAN PESAWAT UDARA

Pasal 13

- (1) Pesawat udara yang dapat digunakan di wilayah Republik Indonesia hanya pesawat udara Indonesia.
- (2) Penggunaan pesawat udara sipil asing dari dan ke atau melalui wilayah Republik Indonesia, hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian bilateral atau perjanjian multilateral atau izin khusus Pemerintah.
- (3) Penggunaan pesawat udara negara asing dari dan ke atau melalui wilayah Republik Indonesia, hanya dapat dilakukan berdasarkan izin khusus Pemerintah.
- (4) Izin khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 14

Jenis dan penggunaan pesawat udara sipil dan pesawat udara negara diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 15

- (1) Setiap pesawat udara sipil Indonesia atau asing yang tiba di atau berangkat dari Indonesia, hanya dapat mendarat di atau tinggal landas dari bandar udara yang ditetapkan untuk itu.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak berlaku dalam keadaan darurat.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 16

Dilarang menerbangkan pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan pesawat udara, penumpang dan barang, dan/atau penduduk atau mengganggu keamanan dan ketertiban umum atau merugikan harta benda milik orang lain.

Pasal 17

- (1) Dilarang melakukan perekaman dari udara dengan menggunakan pesawat udara kecuali atas izin Pemerintah.
- (2) Persyaratan dan tata cara untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VII

KEAMANAN DAN KESELAMATAN PENERBANGAN

Pasal 18

- (1) Setiap personil penerbangan wajib memiliki sertifikat kecakapan.
- (2) Sertifikat kecakapan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
- (3) Persyaratan dan tata cara untuk memperoleh sertifikat kecakapan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 19

- (1) Setiap pesawat udara yang dipergunakan untuk terbang wajib memiliki sertifikat kelaikan udara.
- (2) Untuk memperoleh sertifikat kelaikan udara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan pemeriksaan dan pengujian.
- (3) Persyaratan dan tata cara untuk memperoleh sertifikat kelaikan udara serta ketentuan mengenai pemeriksaan dan pengujian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 20

Setiap fasilitas dan/atau peralatan penunjang penerbangan wajib memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Pasal 21

- (1) Persyaratan keselamatan penerbangan dalam kegiatan rancang bangun, pembuatan, perakitan, perawatan, dan penyimpanan pesawat udara termasuk komponen-komponen, dan suku cadangnya ditetapkan oleh Pemerintah.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) hanya berlaku terhadap pesawat terbang dan helikopter.

Pasal 22

- (1) Dalam rangka keselamatan penerbangan, pesawat udara yang terbang di wilayah Republik Indonesia diberikan pelayanan navigasi penerbangan.

- (2) Pemberian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikenakan biaya.
- (3) Persyaratan dan tata cara pemberian pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 23

- (1) Selama terbang, kapten penerbang pesawat udara yang bersangkutan mempunyai wewenang mengambil tindakan untuk keamanan dan keselamatan penerbangan.
- (2) Jenis dan bentuk tindakan yang dapat diambil untuk keamanan dan keselamatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 24

Pencegahan dan penanggulangan tindakan yang dapat menimbulkan gangguan terhadap keamanan penerbangan termasuk yang membahayakan pertahanan dan keamanan negara diatur dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII BANDAR UDARA

Pasal 25

- (1) Pemerintah menetapkan bagian wilayah darat dan/atau perairan Republik Indonesia untuk dipergunakan sebagai bandar udara.
- (2) Penentuan lokasi, pembuatan rancang bangun, perencanaan, dan pembangunan bandar udara termasuk kawasan di sekelilingnya wajib memperhatikan ketentuan keamanan penerbangan, keselamatan penerbangan, dan kelestarian lingkungan kawasan bandar udara.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 26

- (1) Penyelenggaraan bandar udara untuk umum dan pelayanan navigasi penerbangan dilakukan oleh Pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Badan hukum Indonesia dapat diikutsertakan dalam penyelenggaraan bandar udara untuk umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) atas dasar kerja sama dengan badan usaha milik negara yang melaksanakan penyelenggaraan bandar udara untuk umum.
- (3) Pengadaan, pengoperasian, dan perawatan fasilitas penunjang bandar udara untuk umum dapat dilakukan oleh Pemerintah atau badan hukum Indonesia atau warga negara Indonesia.
- (4) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 27

- (1) Dalam rangka menunjang kegiatan tertentu dapat diselenggarakan bandar udara khusus.
- (2) Pembangunan dan/atau pengoperasian bandar udara khusus sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan berdasarkan izin Pemerintah.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), perawatan dan pengoperasian serta pelayanan navigasi penerbangan di bandar udara khusus diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 28

Dilarang berada di bandar udara, mendirikan bangunan atau melakukan kegiatan-kegiatan lain di dalam maupun di sekitar bandar udara yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Pasal 29

Ketentuan mengenai status, kelas, dan penggunaan bandar udara untuk keperluan penerbangan internasional dan/atau domestik diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 30

- (1) Penyelenggara bandar udara bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran pelayanannya.
- (2) Tanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang wajib diasuransikan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 31

Struktur dan golongan tarif penggunaan fasilitas dan jasa yang diberikan di bandar udara ditetapkan oleh Pemerintah.

BAB IX

PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KECELAKAAN SERTA PENELITIAN SEBAB-SEBAB KECELAKAAN PESAWAT UDARA

Pasal 32

Pemerintah wajib melakukan pencarian dan pertolongan terhadap setiap pesawat udara yang mengalami kecelakaan di wilayah Republik Indonesia.

Pasal 33

- (1) Setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara wajib membantu usaha pencarian dan pertolongan terhadap kecelakaan pesawat udara.
- (2) Pengaturan mengenai pencarian dan pertolongan terhadap pesawat udara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 34

- (1) Pemerintah melakukan penelitian mengenai penyebab setiap kecelakaan pesawat udara yang terjadi di wilayah Republik Indonesia.
- (2) Setiap orang dilarang merusak atau menghilangkan bukti-bukti, mengubah letak pesawat udara, mengambil bagian pesawat udara atau barang lainnya yang tersisa akibat dari kecelakaan pesawat udara sebelum dilakukan penelitian terhadap penyebab kecelakaan tersebut.
- (3) Ketentuan mengenai penelitian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 35

Dalam hal pesawat udara asing mengalami kecelakaan di wilayah Republik Indonesia, wakil pemerintah tempat pesawat udara didaftarkan, wakil perusahaan angkutan udara yang bersangkutan, dan wakil pabrik pesawat udara yang bersangkutan dapat disertakan sebagai peninjau dalam penelitian.

BAB X ANGKUTAN UDARA

Pasal 36

- (1) Kegiatan angkutan udara niaga yang melayani angkutan di dalam negeri atau ke luar negeri hanya dapat diusahakan oleh badan hukum Indonesia yang telah mendapat izin.
- (2) Kegiatan angkutan udara bukan niaga dapat dilakukan oleh Pemerintah atau badan hukum Indonesia, lembaga tertentu atau perorangan warga negara Indonesia yang telah mendapat izin.
- (3) Persyaratan dan tata cara untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 37

- (1) Usaha angkutan udara niaga dilakukan secara berjadwal dan tidak berjadwal.
- (2) Ketentuan mengenai penetapan jaringan dan rute penerbangan dalam negeri untuk angkutan udara niaga berjadwal sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dengan mempertimbangkan keterpaduan antar moda angkutan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.
- (3) Penetapan jaringan dan rute penerbangan internasional diatur oleh Pemerintah berdasarkan perjanjian antar negara.

Pasal 38

- (1) Pemerintah menyelenggarakan angkutan udara perintis untuk melayani jaringan dan rute penerbangan yang menghubungkan daerah-daerah terpencil dan pedalaman atau yang sukar terhubung oleh moda transportasi lain.
- (2) Penyelenggaraan angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 39

Perusahaan angkutan udara asing dilarang melakukan angkutan udara niaga di dalam negeri.

Pasal 40

Struktur dan golongan tarif angkutan udara niaga, ditetapkan oleh Pemerintah.

Pasal 41

- (1) Perusahaan angkutan udara niaga, wajib mengangkut orang dan/atau barang, setelah disepakati perjanjian pengangkutan.
- (2) Tiket penumpang atau tiket bagasi merupakan tanda bukti telah disepakati perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 42

- (1) Penyandang cacat dan orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dalam angkutan udara niaga.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 43

- (1) Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggungjawab atas:
 - a. kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
 - b. musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
 - c. keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.
- (2) Batas jumlah ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 44

- (1) Setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian pesawat udara atau kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya benda-benda lain dari pesawat udara yang dioperasikan.
- (2) Persyaratan dan tata cara untuk memperoleh ganti rugi dan batas jumlah ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 45

Pengangkutan udara yang dilakukan berturut-turut oleh beberapa perusahaan angkutan udara, dianggap sebagai satu pengangkutan udara, apabila oleh pihak-pihak yang bersangkutan diperjanjikan sebagai satu perjanjian pengangkutan udara.

Pasal 46

Dalam pengangkutan campuran yang sebagian dilaksanakan melalui angkutan udara dan sebagian melalui moda angkutan lainnya, ketentuan dalam Undang-undang ini hanya berlaku untuk tanggung jawab dalam rangka pengangkutan udara.

Pasal 47

Setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan tanggungjawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dan Pasal 44 ayat (1).

Pasal 48

Setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan awak pesawat udara yang dipekerjakannya.

Pasal 49

- (1) Dalam keadaan tertentu pesawat udara Angkatan Bersenjata Republik Indonesia dapat dipergunakan untuk keperluan angkutan udara sipil dan sebaliknya.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB XI DAMPAK LINGKUNGAN

Pasal 50

- (1) Untuk mencegah terganggunya kelestarian lingkungan hidup, setiap pesawat udara wajib memenuhi persyaratan ambang batas tingkat kebisingan.
- (2) Setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara wajib mencegah terganggunya kelestarian lingkungan hidup sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 51

Standar mengenai tingkat kebisingan pesawat udara di bandar udara dan sekitarnya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 52

- (1) Selain pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan departemen yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang penerbangan, dapat diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang penerbangan, kecuali tindak pidana yang diancam hukuman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54.
- (2) Penyidik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berwenang untuk:
- a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan, pengaduan atau keterangan tentang adanya tindak pidana;
 - b. memanggil dan memeriksa saksi dan/atau tersangka;
 - c. melakukan pengeledahan, penyegelan dan/atau penyitaan alat-alat yang digunakan untuk melakukan tindak pidana;
 - d. melakukan pemeriksaan tempat yang diduga digunakan untuk melakukan tindak pidana;
 - e. meminta keterangan kepada saksi-saksi dan mengumpulkan barang bukti dari orang dan/atau badan hukum sehubungan dengan tindak pidana;
 - f. membuat dan menandatangani berita acara pemeriksaan;
 - g. menghentikan penyidikan apabila tidak terdapat cukup bukti tentang adanya tindak pidana.
- (3) Pelaksanaan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 53

Penyidikan terhadap pelanggaran wilayah udara termasuk kawasan udara terlarang yang mengakibatkan tindakan pemaksaan mendarat oleh pesawat udara Angkatan Bersenjata Republik Indonesia/Tentara Nasional Indonesia Angkatan Udara, dan penyelesaian hukumnya dilakukan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

BAB XIII KETENTUAN PIDANA

Pasal 54

Barangsiapa mengoperasikan pesawat udara melalui kawasan udara terlarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan denda setinggi-tingginya Rp. 72.000.000,- (tujuh puluh dua juta rupiah).

Pasal 55

Barangsiapa mengoperasikan pesawat udara yang tidak mempunyai tanda pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 56

Barangsiapa mengoperasikan pesawat terbang dan helikopter yang tidak mempunyai tanda kebangsaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 57

Barangsiapa memberi atau mengubah tanda-tanda pada pesawat udara sipil sedemikian rupa sehingga menyerupai pesawat udara negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 18.000.000,- (delapan belas juta rupiah).

Pasal 58

Barangsiapa mengoperasikan pesawat udara asing dari, ke atau melalui wilayah Republik Indonesia dengan melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda setinggi-tingginya Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah).

Pasal 59

Barangsiapa melakukan pendaratan atau tinggal landas dengan menggunakan pesawat udara tidak di atau dari bandar udara yang ditetapkan untuk itu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 60

Barangsiapa menerbangkan pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan pesawat udara, penumpang dan barang, dan/atau penduduk, atau mengganggu keamanan dan ketertiban umum atau merugikan harta benda milik orang lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda setinggi-tingginya Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah).

Pasal 61

Barangsiapa tanpa izin Pemerintah melakukan perekaman dari udara dengan menggunakan pesawat udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda setinggi-tingginya Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah).

Pasal 62

Barangsiapa melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 63

Barangsiapa mengoperasikan pesawat udara yang tidak memiliki sertifikat kelaikan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 64

Barangsiapa mengoperasikan fasilitas dan/atau peralatan penunjang penerbangan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 18.000.000,- (delapan belas juta rupiah).

Pasal 65

Barangsiapa membangun dan/atau mengoperasikan bandar udara khusus tanpa izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah).

Pasal 66

Barangsiapa tanpa hak berada di tempat-tempat tertentu di bandar udara, mendirikan bangunan atau melakukan kegiatan lain di dalam atau di sekitar bandar udara yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 18.000.000,- (delapan belas juta rupiah).

Pasal 67

Barangsiapa tidak membantu usaha pencarian dan pertolongan terhadap pesawat udara yang mengalami kecelakaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) walaupun telah diberitahukan secara patut oleh pejabat yang berwenang, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 68

- (1) Barangsiapa tanpa hak merusak atau menghilangkan bukti-bukti atau mengubah letak pesawat udara, atau mengambil bagian pesawat udara atau barang lainnya yang tersisa akibat dari kecelakaan pesawat udara, sebelum dilakukan penelitian terhadap penyebab kecelakaan tersebut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 18.000.000,- (delapan belas juta rupiah).
- (2) Apabila perbuatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan tujuan untuk menghilangkan bukti-bukti mengenai penyebab kecelakaan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda setinggi-tingginya Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah).

Pasal 69

Barangsiapa melakukan kegiatan angkutan udara niaga atau bukan niaga tanpa izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dan ayat (2), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 18.000.000,- (delapan belas juta rupiah).

Pasal 70

Barangsiapa mengoperasikan pesawat udara dan tidak mengasuransikan tanggungjawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 71

Barangsiapa tidak mengasuransikan awak pesawat udara yang dipekerjakannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 terhadap resiko terjadinya kecelakaan pesawat udara, dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 72

Barangsiapa mengoperasikan pesawat udara yang tidak memenuhi persyaratan ambang batas tingkat kebisingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (1), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda setinggi-tingginya Rp. 36.000.000,- (tiga puluh enam juta rupiah).

Pasal 73

- (1) Tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54, Pasal 58, Pasal 60, Pasal 61, dan Pasal 68 ayat (2) adalah kejahatan.
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55, Pasal 56, Pasal 57, Pasal 59, Pasal 62, Pasal 63, Pasal 64, Pasal 65, Pasal 66, Pasal 67, Pasal 69 ayat (1), Pasal 69, Pasal 70, Pasal 71, dan Pasal 72 adalah pelanggaran.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 74

Dengan berlakunya Undang-undang ini maka:

- a. Ordonansi Pengangkutan Udara (Luchtvervoer Ordonnantie Staatsblad Tahun, 1939 Nomor 100) dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang ini atau belum diganti dengan Undang-undang yang baru;
- b. semua peraturan pelaksanaan Undang-undang Nomor 93 Tahun 1958 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1687) dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru berdasarkan Undang-undang ini.

BAB XV PENUTUP

Pasal 75

Pada saat mulai berlakunya Undang-undang ini, maka Undang-undang Nomor 83 Tahun 1958 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1687), dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 76

Undang-undang ini mulai berlaku pada tanggal 17 September 1992.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan Di Jakarta,
Pada Tanggal 25 Mei 1992
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,
Ttd.
SOEHARTO

Diundangkan Di Jakarta,
Pada Tanggal 25 Mei 1992
MENTERI/SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.
MOERDIONO

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1992 NOMOR 53

