

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN HAK

PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA PERSERO

SKRIPSI



Oleh:

ANDREA CITRA BRILLIANTINA

No. Mahasiswa: 20410672

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN HAK
PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA PERSERO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) Pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia



ANDREA CITRA BRILLIANTINA

No . Mahasiswa : 20410672

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN HAK PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA PERSERO

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

pada tanggal 27 Maret 2024



Yogyakarta, 19 Maret 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


Retno Wulansari, S.H., M.Hum.





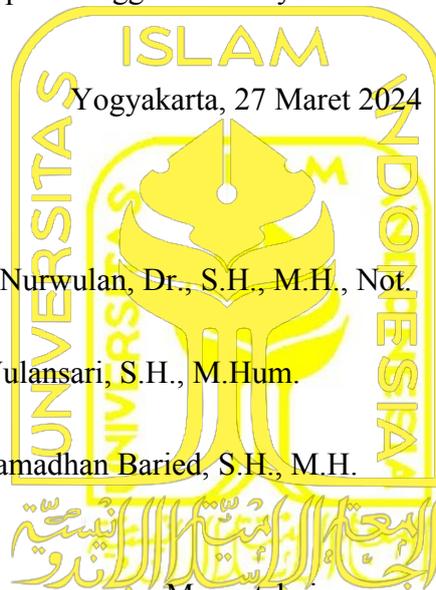
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN HAK PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA PERSERO

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Tim Penguji

1. Ketua : Pandam Nurwulan, Dr., S.H., M.H., Not.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Rizky Ramadhan Baried, S.H., M.H.

Tanda Tangan



Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.

NIK. 014100109



SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR
MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ANDREA CITRA BRILLIANTINA**

NIM : 20410672

Adalah benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN HAK PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA PERSERO.**

Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji pada Ujian Tugas Akhir Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini benar-benar hasil karya sendiri dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan penjiplakan karya ilmiah (plagiasi);
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, dan melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hal dan kewajiban saya di hadapan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang diajukan oleh Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun oleh siapapun.

Yogyakarta, 15 Maret 2024

Penulis



Andrea Citra Brilliantina

NIM. 20410672

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Andrea Citra Brilliantina
2. Tempat Tanggal Lahir : Tanah Laut, 17 Mei 2002
3. Tanggal Lahir : 17 Mei 2002
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jl. Rajawali No.10A, Ngebel Gede, Sleman
7. Identitas Orang Tua
 - a. Nama Ayah : Bakti Utomo
Pekerjaan : Swasta
 - b. Nama Ibu : Ciplis Andriani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Negeri Damit 1
 - b. SMP : SMP Darul Hijrah Putri
 - c. SMA : SMA IT Qardhan Hasana
9. Hobi : *Travelling*

Yogyakarta, 15 Maret 2024

Penulis

Andrea Citra Brilliantina

NIM. 20410672

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani kepada seseorang melainkan (sesuai) dengan apa yang dianugerahkan Allah kepadanya.” (QS. At-Talaq: 7)

“Barangsiapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang.” (HR. Tirmidzi)

“Dan janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan pula bersedih hati...”

(QS. Ali Imran: 139)

“Apapun yang menjadi takdirmu, pasti akan mencari jalannya sendiri untuk menemukanmu.” (Ali bin Abi Thalib)

“It always seems impossible until it's done” (Nelson Mandela)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dibuat sebagai persembahan kepada

Allah SWT dan Rasulullah SAW,

Mama, Bapa, Ibu dan Bapak,

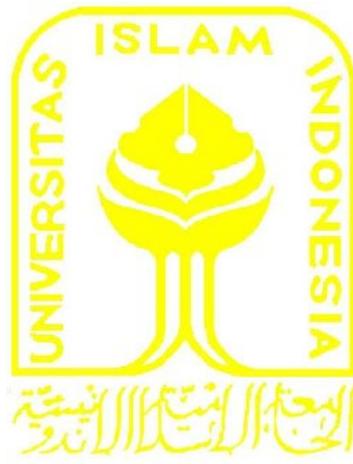
Adik-adik tersayang,

Sahabat-sahabat,

Almamater Universitas Islam Indonesia,

Seluruh pihak yang ikut serta membantu,

Dan diri sendiri.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah senantiasa mencurahkan rahmat-Nya. Shalawat serta salam selalu kita lantunkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju pada kebaikan. Atas rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGARAN HAK PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA PERSERO”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan studi Strata-1 pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Dalam pengerjaan skripsi ini, tentu penulis tidak dapat menyelesaikannya sendiri. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena atas limpahan rahmat-Nya dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Orang tua Penulis (Bapak Kanthi Prayitno dan Mama Mutia), (Bapak Bakti Utomo dan Ibu Ciplis), yang selalu memberi dukungan dengan penuh cinta dan kasih sayang, kesabaran dan penuh perhatian;
3. Saudara-saudara Penulis Noval, Marshal, Anggita, Bintang, Sofia dan Hana, yang memberikan dorongan Penulis untuk selalu semangat dan tidak menyerah;
4. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum. Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing Penulis dengan ketulusan dan kesabaran.;

5. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia dan selaku Pimpinan Universitas Islam Indonesia;
6. Bapak Prof Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
7. Sahabat Penulis, Jeka,, Nida dan Lala terimakasih selalu memberikan motivasi semangat, dukungan tanpa henti dari jauh yang secara tidak langsung membantu Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini;
8. Teman-teman karib di Jogja, Cesa, Salsa dan Sesa terimakasih kalian adalah orang-orang yang selalu berada di balik layar, kebersamai dan selalu mau direpotkan, semoga urusan kita semua sama-sama dilancarkan hingga akhir.;
9. Teman-teman di Banjarbaru, Linda, Gita, Ola dan Bintang yang turut mendukung pula dari jauh;
10. Rafif Yazid seseorang yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan bantuan kapanpun dibutuhkan;
11. Diri sendiri karena sudah berjuang hingga penulisan Skripsi ini selesai, terimakasih karena selalu percaya bahwa semua rintangan pasti dapat dilalui.

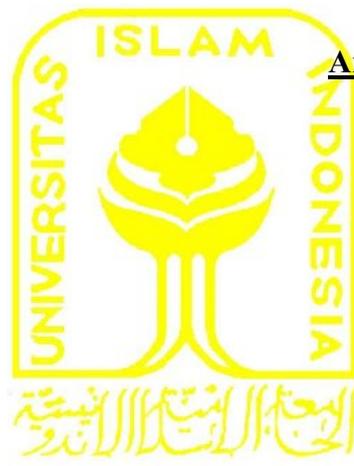
Skripsi ini ditulis sendiri oleh penulis dengan menggunakan berbagai referensi dibutuhkan oleh penulis, sehingga keaslian dari tugas akhir ini dapat dipertanggungjawabkan. Penulis menyadari bahwa hasil tugas akhir berupa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar penulis

mendapatkan pemahaman baru terkait tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan hidayah kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 15 Maret 2024

Penulis,



Andrea Citra Brilliantina

NIM : 20410672

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
CURRICULUM VITAE	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
ABSTRACT	xv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Orisinalitas Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian.....	17
G. Bahan Hukum.....	19
H. Teknik Pengumpulan Data	20
I. Teknik Analisis Data	20
J. Kerangka Skripsi	21
BAB II TINJAUAN TEORI TENTANG PENERBANGAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUN JAWAB, DAN TUNTUTAN HAK	23
1. Tinjauan Teori Tentang Penerbangan.....	23
2. Tinjauan Teori Tentang Perlindungan Konsumen.....	27
3. Tinjauan Teori Tentang Perlindungan Hukum	33
4. Tinjauan Teori Tentang Tanggung Jawab	35
5. Tinjauan Teori Tentang Perbuatan Melawan Hukum.....	37
6. Aspek Hukum Islam	41
BAB III ANALISIS HUKUM DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ATAS PELANGGARAN HAK KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN	47

A. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Di PT Garuda Indonesia Persero	47
B. Tanggung jawab hukum PT Garuda Indonesia Persero terhadap Penumpang yang dilanggar Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatannya.....	71
BAB IV PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85



ABSTRACT

This research is discuss about legal protection for passengers violations of their rights to comfort, security and safety at PT. Garuda Indonesia Persero, decision number 215/PDT.G/2018/PN JKT.PST. The problem in this research are regarding legal protection for passengers violations of their rights and legal responsibility protection of PT. Garuda Indonesia Persero for passengers whose rights are violated. This research used normative legal research, that used case approach and legislation. This research used qualitative data analysis. The results this research are first, the rights of comfort, security and safety of passengers are not full filled. Second, responsibility of airline towards passengers is not consistant with the services promised.

Keywords: *legal protection, consumer protection, aviation.*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan di PT. Garuda Indonesia Persero dalam putusan Nomor 215/PDT.G/2018/PN JKT.PST. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap Penumpang atas pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero dan tanggung jawab hukum PT Garuda Indonesia Persero terhadap Penumpang yang dilanggar Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, pendekatan yang digunakan yakni pendekatan kasus, perundang-undangan dan konseptual. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini yakni *pertama*, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang tidak terpenuhi. *Kedua*, tanggung jawab pelaku usaha terhadap penumpang tidak sesuai dengan jasa yang diperjanjikan.

Kata- kata Kunci: **Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, tanggung jawab, Pengangkutan Udara**



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan.¹ Selanjutnya perjanjian pengangkutan didefinisikan sebagai suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman, sedangkan satu pihak yang lainnya mempunyai kewajiban untuk membayarkan ongkosnya.² Akhirnya dapat diambil kesimpulan bahwa pada pokoknya perjanjian pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik benda-benda maupun orang-orang dari suatu tempat ke tempat lainnya yang bersifat timbal balik.

Dimana kedudukan pengirim dan pengangkut sama tingginya dan masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat

¹ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 1, Dian Rakyat, Jakarta 1993, hlm. 14.

² R. Subekti, *Aneka perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung 1992, hlm.69.

penyerahannya.³ Pengangkutan sendiri ada 3 macam yaitu pengangkutan udara, laut dan darat. Pada skripsi ini penulis akan mengangkat topik yang berkaitan dengan pengangkutan udara.

Definisi perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.⁴ Perjanjian angkutan udara adalah suatu perjanjian antara pengangkut dengan pihak penumpang atau pengirim barang di mana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk mengangkut penumpang-penumpang atau barang-barang ke suatu tempat tertentu sedangkan pihak penumpang atau pengirim barang mengikatkan dirinya pula untuk membayar uang angkutannya atau dengan suatu prestasi lain.⁵ Ongkos atau jumlah yang harus dibayarkan dapat dibayar dengan uang atau dengan prestasi lainnya, seperti pengangkut memberikan tiket secara cuma-cuma kepada pihak yang mempunyai hak untuk menerima bayaran atas pengangkutan tersebut. Selanjutnya pengangkut berarti badan usaha angkutan udara niaga yang artinya angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.

Jika dilihat dari pengertian di atas, point yang dapat ditarik adalah di dalam perjanjian angkutan udara ada beberapa pihak terkait, yaitu

³ Pasal 468 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

⁴ Pasal 29 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

⁵ Hartono Hadisuprpto, Djohari Santosa dan Ridwan Khairandy, *Pengangkutan dengan pesawat udara*, Perpustakaan Fak.Hukum Universitas Islam Indonesia , Yogyakarta 1997, hlm. 13.

Pengangkut, Penumpang, dan Pengirim barang (atau penerima barang). Terkait hal tanggung jawab, pengangkut memiliki beberapa kewajiban terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo⁶ yaitu tanggung jawab tentang kerugian yang dialami Penumpang seperti meninggal dunia, luka-luka dan cacat tetap. Kerugian yang dimaksud yaitu kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kesengajaan Pengangkut. Pengangkut juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi hilang atau rusak yang diakibatkan oleh Tindakan pengangkutan atau orang yang dipekerjakannya selama bagasi berada dalam pengawasan pengangkutan apabila dapat dibuktikan oleh si penumpang.⁷

Aturan mengenai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga diatur dalam beberapa aturan. Secara khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Selanjutnya dalam hal Penumpang sebagai konsumen maka juga diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan – aturan ini digunakan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara niaga kepada calon Penumpang dan Penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Standar pelayanan yang dimaksud merupakan

⁶ Pasal 141 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

⁷ Pasal 143 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

standar pelayanan minimal yang terbagi menjadi beberapa bagian yaitu transparansi informasi terhadap tarif, tidak bertentangan dengan perlindungan konsumen, memperoleh perlindungan saat penerbangannya terdapat masalah terkait operasional, berhak mendapat akses untuk menyalurkan terkait keluhan agar ditindaklanjuti oleh Pengangkut.

Standar pelayanan minimal yang dimaksud di atas Standar Pelayanan selama penerbangan (*in-flight*). Standar pelayanan selama penerbangan yaitu fasilitas pesawat udara, makanan dan minuman dan awak pesawat. Fasilitas pesawat udara yang dimaksud meliputi kebersihan kabin pesawat, disediakan *air sickness bag*, media entertainment, dan media cetak seperti majalah. Standar makanan dan minuman terbagi menjadi 3 kelompok yaitu *full service* (tanpa biaya tambahan), *medium service* (disediakan makanan ringan dan minuman tanpa biaya) dan *no frills* (dengan dipungut biaya tambahan).

Standar pelayanan awak pesawat yaitu awak *Cockpit* memberi salam dan informasi terkait cuaca, ketinggian, lama perjalanan dan perkiraan mendarat. Kemudian awak pesawat, yang diharuskan mempunyai kemampuan berkomunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara jelas selama penerbangan, ramah, sopan, rapi, tanggap dan terampil.

Kasus PT Garuda Indonesia yang selanjutnya disebut (GIAA) ini pada 29 Desember 2017 penerbangan dari Jakarta menuju Banyuwangi tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kasus PT GIAA ini bermula saat Penumpang terbang

dari Jakarta menuju banyuwangi pada 29 Desember 2017 pukul 13.30 WIB dengan GA 264. Usai lepas landas, seorang pramugari menawarkan minuman dan makanan ringan, Penumpang meminta untuk dibuatkan teh panas. Setelah pramugari membuatkan dan hendak menaruh gelas di atas nampan untuk diberikan, tiba-tiba air panas tersebut tumpah mengenai kepala, tangan, bawah ketiak dan dada Penumpang. Pramugari secara cepat tanggap memberikan pertolongan pertama dengan memberikan gel pereda rasa sakit kepada beliau. ⁸

Sesampainya di Jakarta Penumpang ke dokter kulit untuk dilakukan beberapa Tindakan dan meminta kompensasi kepada Pengangkut, termasuk pembiayaan saat berobat di Jakarta. Namun karena merasa sangat dirugikan terhadap pelayanan dan pihak Pengangkut yang tidak memberikan tindakan yang lebih baik seperti inisiatif untuk menghubungi langsung atau bertanya mengenai keadaannya setelah kejadian tersebut terjadi dan berlalu Penumpang menggugat Pengangkut ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat lantaran agar pihak Pengangkut, memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan seperti dirinya di kemudian hari.⁹

Perbuatan yang dilakukan oleh Pengangkut merupakan pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang angkutan udara. Kasus ini sudah diputus dalam putusan Nomor 215/PDT.G/2018/PN JKT.PST dengan putusan menghukum pihak Pengangkut untuk

⁸ <https://news.detik.com/berita/d-4867609/pramugari-tumpahkan-air-panas-ke-penumpang-garuda-dihukum-rp-200-juta> diakses pada tanggal 2 Oktober 2023

⁹ <https://www.liputan6.com/news/read/3451862/kronologi-penumpang-garuda-indonesia-tersiram-air-panas-berujung-gugatan?page=2> diakses pada tanggal 2 Oktober 2023

memberikan ganti rugi berupa kerugian immaterial sebesar Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dan membayar seluruh biaya perkara sebesar Rp.516.000,00 (lima ratus enam belas ribu rupiah).¹⁰

Pada kasus tersebut Penumpang selaku Konsumen udara memiliki hak dan kewajiban. Penumpang dalam kasus ini BRA Koosmariam Djatikusumo yang selanjutnya disebut Penumpang. Hak dan kewajiban tersebut diatur di Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban Konsumen secara umum yaitu hak tentang keselamatan, hak tentang memilih dan mendapatkan barang, hak tentang memperoleh informasi yang jelas, hak tentang pelayanan, hak tentang penggantian rugi barang, hak untuk didengar afirmasi atau masukannya.

Selanjutnya kewajiban yang dimiliki oleh konsumen yaitu beretika baik dalam bertransaksi, membaca dan memperhatikan dengan seksama prosedur penggunaan barang untuk keselamatan, melakukan pembayaran sesuai nominal yang telah disepakati, dan kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut apabila terjadi sengketa. Berdasarkan kasus diatas telah terjadi ketidaksesuaian antara aturan mengenai hak-hak konsumen yaitu hak tentang kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan dalam prakteknya tidak sesuai dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pengangkut selaku pelaku usaha mengabaikan

¹⁰<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/4765750a329d2bf8521583a5312f82b1.html> diakses pada tanggal 2 Oktober 2023

hak-hak konsumen yang seharusnya terpenuhi, bahwa kerugian yang dialami penumpang adalah materiil dan immaterial akan tetapi kerugian materiil penumpang disini tidak terbayarkan karena majelis hakim pemeriksa perkara tersebut tidak mengabulkan permohonan kerugian materiil penumpang, sehingga Penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas didapatkan beberapa rumusan masalah yang akan Penulis teliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas pelanggaran Hak Kenyamanan dan Keamanan serta Keselamatan pada GIAA?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT Garuda Indonesia Persero terhadap Penumpang yang dilanggar Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatannya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia Persero
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab terhadap Penumpang atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia Persero

D. Orisinalitas Penelitian

NO	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Jenis Karya	Fokus Penelitian
1.	Mangara Pasaribu dan Wirasawasta, Perlindungan Hukum terhadap penumpang dan barang milik penumpang dalam jasa pengangkutan udara, 2016	Jurnal	Fokus penelitian tersebut adalah membahas secara umum tentang peraturan perlindungan hukum pada konsumen penerbangan sedangkan fokus penelitian ini adalah perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero
2.	Admiral Herdi Pratama, Pembuktian keterlambatan pengangkut pada angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia, 2019	Skripsi	Fokus penelitian tersebut adalah mengenai kajian pembuktian keterlambatan khusus angkutan udara niaga berjadwal, sedangkan penelitian ini Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen atas hak-hak yang dilanggar yaitu hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan
3.	Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, Perlindungan Hukum terhadap konsumen khusus penumpang jasa angkutan transportasi darat, 2019	Jurnal	Fokus penelitian tersebut adalah Perlindungan Hukum terhadap konsumen khusus penumpang jasa angkutan transportasi darat dan ganti rugi yang diterima konsumen apabila terjadi kerugian akibat kesalahan penyelenggaraan jasa angkutan transportasi darat. Sedangkan fokus penelitian ini adalah Perlindungan Hukum terhadap konsumen atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero berarti khusus pada bentuk perlindungan hukum dan

			tanggung jawab angkutan transportasi udara
4.	Farahdita Dytama Shafiradini, Tanggung jawab Xpress Air terhadap penumpang atas pembatalan penerbangan (studi kasus pembatalan tiket Xpress Air nomor tiket:9990007295760), 2020	Skripsi	Fokus penelitian tersebut tanggung jawab Xpress air terhadap penumpang yang tiket penerbangannya dibatalkan secara sepihak oleh Xpress Air pada hari H keberangkatan, artinya penelitian tersebut lebih menitik beratkan pada subjek permasalahan yaitu Xpress Air dan Penumpang dengan objek berupa tiket penerbangan. Sedangkan fokus penelitian ini adalah perlindungan hukum konsumen yang dilanggar hak kenyamanan, keamanan dan keselamatannya.
5.	Ashar Sinilele, Perlindungan Hukum terhadap penumpang pada transportasi udara niaga pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, 2016	Jurnal	Fokus penelitian tersebut adalah membahas secara umum mengenai perlindungan hukum pada konsumen penerbangan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar sedangkan fokus penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap penumpang atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero

Setelah mengkaji lima penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis berbeda karena terdapat unsur pembaharuan dan keorisinalitasan dari peneliti-peneliti sebelumnya dikarenakan fokus kajian Penulis adalah Perlindungan Hukum dan

tanggung jawab terhadap Konsumen Pengangkutan yang dilanggar hak- hak kenyamanan, keamanan dan keselamatannya.

E. Kerangka Teori

Teori yang digunakan Penulis yaitu Perjanjian Pengangkutan Udara, teori Perlindungan Konsumen, teori Perlindungan Hukum dan teori tanggung jawab Hukum.

1. Perjanjian Pengangkutan Udara

Angkutan udara secara yuridis memiliki pengertian yaitu, setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat untuk menangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.¹¹ Hasim Purba mendefinisikan hukum pengangkutan sebagai keseluruhan peraturan baik yang bersifat publik maupun yang bersifat perdata yang mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pengangkutan.¹²

Sution Usman Adji mendefinisikan hukum pengangkutan sebagai sesuatu perjanjian timbal balik, dimana satu pihak mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dan di lain pihak mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan.¹³ Pada

¹¹ Pasal 1 ayat (13) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara.

¹² Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm 48

¹³ Sution Usman Adji, et. Al., *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm 38.

pengangkutan udara terdapat standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan atau dijadikan pedoman penyelenggaraan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga pada calon penumpang. Standar pelayanan minimal Angkutan Udara mengatur mengenai asas perlindungan konsumen, meliputi fasilitas, awak pesawat dan penanganan keluhan dan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berisi hak apa saja yang berhak diperoleh oleh setiap Penumpang Angkutan Udara.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak seorang konsumen yang perlu dilindungi dari Tindakan-tindakan yang mungkin dapat merugikan yang dilakukan oleh pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang bersifat mendasar dan universal sehingga perlu jaminan dari negara dalam pemenuhannya. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan tentang definisi Perlindungan Konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Ada lima asas menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum.

Terkait hal konsumen merasa dirugikan oleh Pengangkut mempunyai hak ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 4

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan, hak atas pemilihan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai kondisi jaminan barang, hak untuk didengar dan diterima pendapatnya, hak untuk mendapat pelayanan yang tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

3. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif. Perlindungan Hukum Preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu pelanggaran dengan memberikan rambu-rambu atau Batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan Hukum Represif merupakan perlindungan akhir berupa pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadinya sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut pendapat Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Perlindungan hukum diberikan agar terdapat kepastian hukum terhadap peristiwa hukum yang terjadi atau akan terjadi agar pemegang hak dan kewajiban mempunyai Batasan dalam bertindak. Selanjutnya menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴ Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh sinjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁵

4. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab Hukum menjadi hal yang sangat penting dilakukan pengangkut kepada pengguna jasa yang merasa telah dirugikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab merupakan keadaan untuk wajib menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuat. Menurut Abdulkadir Muhammad, tanggung jawab adalah wajib, menanggung, wajib

¹⁴ <http://e-journal.uajy.ac.id/16725/3/HK111272.pdf> diakses pada tanggal 27 Oktober 2023.

¹⁵ <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/> diakses pada tanggal 27 Oktober 2023.

memikul beban, wajib memenuhi segala akibat yang timbul dari perbuatan, rela mengabdikan dan rela berkorban untuk kepentingan pihak lain.¹⁶ Tanggung jawab Hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu yang tidak menyimpangi peraturan yang ada.¹⁷ Menurut Hukum Pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab yaitu tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*), dan tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).

Tanggung jawab karena kesalahan yaitu tanggung jawab yang diberikan oleh Pengangkut apabila kesalahan itu murni berasal dari Pengangkut itu sendiri. Beban pembuktiannya diberikan kepada pihak yang dirugikan. Apabila pihak yang dirugikan tidak dapat membuktikan maka tidak ada ganti rugi yang diberikan oleh Pengangkut. Menurut Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tanggung jawab hukum kepada orang yang menderita kerugian tidak hanya terbatas kepada perbuatannya sendiri, melainkan juga perbuatan karyawan, pegawai, agen, perwakilannya apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain.

¹⁶ <http://digilib.unila.ac.id/11233/2/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 27 Oktober 2023

¹⁷ <http://repository.uib.ac.id/691/5/S-1351068-Chapter2.pdf> diakses pada tanggal 27 Oktober 2023

Tanggung jawab karena praduga yaitu Pengangkut dianggap (*presumed*) bersalah, sehingga Pengangkut demi hukum harus membayar ganti kerugian yang muncul. Penumpang dan/atau pengguna jasa tidak perlu membuktikan kesalahan Pengangkut, cukup memberitahukan bahwa ada kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan.¹⁸

Tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) adalah Pengangkut harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul. Pada konsep tanggung jawab ini tidak ada beban pembuktian.¹⁹ Pengangkut mempunyai keharusan untuk bertanggung jawab atas kerugian yang timbul, dengan tidak ada kemungkinan bagi pengangkut untuk membebaskan dirinya dari tanggung jawab tersebut, kecuali dalam satu hal yaitu, apabila kerugian yang timbul itu karena kesalahan dari pihak yang dirugikan sendiri.

Prinsip tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam perlindungan konsumen, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan

¹⁸ Hartono Hadisuprpto, Djohari Santosa dan Ridwan Khairandy, *Op. Cit* hlm 39

¹⁹ Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011. hlm 222

atau diperdagangkan yang didasarkan atas tuntutan ganti rugi yang timbul karena wanprestasi dan/atau perbuatan melawan hukum.²⁰

5. Tuntutan Hak

Tuntutan hak dalam suatu perkara perdata dapat disebabkan karena wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Wanprestasi terjadi manakala pada pihak debitur tidak melaksanakan kewajiban dan bukan karena keadaan memaksa. Wanprestasi terjadi apabila debitur tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan, melakukan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan, melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.²¹

Perbuatan melawan hukum terjadi apabila perbuatan yang diperbuat bertentangan dengan hukum yang ada. Hukum dalam hal ini bukan hanya berupa ketentuan-ketentuan tertulis saja, tetapi juga aturan-aturan hukum tidak tertulis. Kerugian yang ditimbulkan harus disebabkan oleh perbuatan melawan hukum tersebut, antara lain yaitu kerugian-kerugian dan perbuatan yang berhubungan langsung, seperti kerugian yang disebabkan karena kesalahan pembuat. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) ditentukan bahwa setiap orang tidak hanya bertanggungjawab

²⁰ <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21498/21206> diakses pada tanggal 27 Oktober 2023.

²¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002 hlm 45

terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, akan tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Pengajuan tuntutan hak biasanya melalui gugatan biasa, yang merupakan suatu pengajuan tuntutan hak oleh subjek hukum yang satu kepada subjek hukum yang lainnya atas suatu sengketa keperdataan baik berupa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, dimana pihak yang mengajukan tuntutan hak adalah pihak yang mengalami kerugian langsung maupun kerugian materiil.²²

F. Metode Penelitian

1. Tipologi Penelitian

Tipologi Penelitian yang Penulis gunakan dalam penelitian ini adalah tipe Penelitian Hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif adalah Penelitian yang mengkaji studi dokumen dengan menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, Putusan Pengadilan, buku-buku hukum, teori hukum, jurnal, kamus Bahasa, skripsi, dokumen hukum dan dapat berupa pendapat ahli.²³

²² Rahadi Wasi Bintoro, 2010. "Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata" *Jurnal Dinamika Hukum* Edisi No.2 Vol.10, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman hlm.150

²³ <https://www.hukumonline.com/berita/a/objek-penelitian-hukum-normatif-untuk-tugas-akhir-lt63a46376c6f72/> diakses pada tanggal 5 November 2023

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan Penulis dalam Penelitian ini antara lain Perundang-undangan, kasus dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan berkenaan dengan peraturan-peraturan Hukum yang berlaku mengenai Penerbangan dan Perlindungan Konsumen. Yang dimaksud dengan Pendekatan Kasus adalah penerapan norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum atau dilakukan dengan menelaah kasus terkait dengan isu hukum yang dihadapi.²⁴ Pendekatan konseptual merupakan pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

3. Obyek Penelitian

Obyek Penelitian yaitu sesuatu yang akan dikaji dan diteliti yang dapat berupa perilaku atau dokumen yang memberikan informasi atau data penelitian yang akan menjawab pertanyaan yaitu :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- c. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁴ <https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/mod/resource/view.php?id=274541> diakses pada tanggal 27 Oktober 2023

- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
- f. Putusan Pengadilan Nomor 215/PDT.G/2018/PN JKT.PST

G. Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian ini diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum berupa Peraturan Perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- c. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
- f. Putusan Pengadilan Nomor 215/PDT.G/2018/PN JKT.PST

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang diperoleh dari penelitian terdahulu seperti Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, buku-buku, tesis, skripsi, jurnal dan dokumen hukum yang membahas mengenai standar pelayanan minimal Penumpang Angkutan Udara.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum pelengkap atau penunjang bahan hukum primer dan sekunder meliputi kamus hukum, kamus Bahasa dan media elektronik.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumen dan Pustaka. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh bahan hukum sekunder, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, jurnal, buku dan literatur yang berkaitan dengan topik penelitian Penulis.

I. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Metode ini bertujuan mengkaji mengenai adanya suatu fenomena

yang terjadi di dalam masyarakat.²⁵ Penulis mengkaji mengenai Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Pelanggaran hak yang dialami oleh Penumpang.

J. Kerangka Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini Penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, metode penelitian yang di dalamnya terdapat tipologi penelitian, pendekatan penelitian, obyek penelitian, sumber data penelitian dan analisis data.

BAB II TINJAUAN UMUM

Pada bab ini Penulis menguraikan tinjauan umum mengenai kerangka teori penerbangan, perlindungan konsumen, perlindungan hukum ,tanggung jawab dan tuntutan hak.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini Penulis menganalisis rumusan masalah yang dikemukakan yaitu, mengenai hukum terhadap konsumen pengangkutan atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero.

BAB IV PENUTUP

²⁵ Moleong, Lexy J, *Metodelogi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2005. hlm 4.

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian Penulis yang berisi kesimpulan dari pembahasan mengenai rumusan masalah yang dilengkapi dengan saran.

BAB II

TINJAUAN TEORI TENTANG PENERBANGAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG JAWAB, DAN TUNTUTAN HAK

1. Tinjauan Teori Tentang Penerbangan

1. Pengertian Penerbangan

Arti Hukum Pengangkutan bila ditinjau dari segi keperdataan, dalam dan di luar kodifikasi KUHPerdara bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu tempat ke tempat lainnya untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu untuk memberikan perantara-an mendapatkan pengangkutan/ekspedisi.²⁶ Definisi Hukum Pengangkutan tidak lain adalah sebuah perjanjian timbal balik, pada pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya dalam hal ini pengirim atau penerima atau penumpang berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut. Menurut Hasim Purba pengangkutan adalah Kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.²⁷

²⁶ Sution Usman Adji, et. Al., *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Op.Cit hlm 5

²⁷ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Pers, Medan, 2005

Menurut Ridwan Khairandy, pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Ada beberapa unsur pengangkutan, yaitu adanya sesuatu yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut dan ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.²⁸ Menurut Abdulkadir Muhammad definisi dari pengangkutan adalah “Pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu : Pengangkutan sebagai usaha (*business*); Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*); dan pengangkutan sebagai proses (*process*).”²⁹ Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.³⁰

Perjanjian pengangkutan udara merupakan perjanjian dimana pihak pengangkut dan penumpang atau pengirim barang mengikatkan dirinya untuk mengangkut penumpang atau barang ke suatu tempat ke tempat tertentu lainnya, dan pihak penumpang atau pengirim barang mengikatkan dirinya pula untuk membayar ongkos angkutannya atau dengan memenuhi suatu prestasi lainnya. Ongkos dalam hal ini dapat dibayarkan tidak hanya dengan sejumlah uang, namun dapat juga dengan

²⁸ Ridwan Khairandy, “Tanggung Jawab Pengangkutan dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara” *Jurnal Hukum Bisnis*, 2006, Vol.25 hlm 12

²⁹ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga. Op.Cit*, hlm 12

³⁰ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, *Op.Cit*, Pasal 1 angka 29

prestasi lainnya, seperti dengan memberikan tiket secara cuma-cuma oleh pengangkut kepada relasinya. Dokumen pengangkutan udara terdiri dari tiket penumpang, tiket bagasi dan surat muatan udara. Tiket penumpang merupakan alat bukti adanya perjanjian antara penumpang dengan perusahaan penerbangan. Namun apabila tiket hilang atau rusak bukan berarti tidak ada suatu perjanjian pengangkutan, karena alat bukti tersebut bisa digantikan dengan alat bukti lainnya, contohnya bukti penerimaan uang oleh perusahaan penerbangan dari penumpang.

Terdapat beberapa aspek dalam pengangkutan udara, Adapun aspek keselamatan yang dimaksud berkaitan dengan perlindungan keselamatan terhadap pengguna jasa, artinya perusahaan penerbangan wajib untuk menghindari segala kemungkinan yang dapat merugikan atau mencelakakan penumpang. Selanjutnya aspek keamanan dalam penerbangan maksudnya adalah penumpang aman dari berbagai gangguan yang mengganggu keselamatan dan keamanan penerbangan. Kemudian aspek kenyamanan dalam penerbangan berkaitan dengan pengangkut wajib untuk memberikan pelayanan yang nyaman kepada penumpangnya seperti fasilitas, makanan ringan dan minuman, serta awak kabin. Menurut Pasal 141 ayat (3) UU Penerbangan, Penumpang dalam perjanjian pengangkutan udara mempunyai hak-hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan menggunakan pesawat udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan udara yang bersangkutan. Sehingga apabila penumpang mengalami kecelakaan atau kematian, ahli waris penumpang berhak untuk

memintakan ganti rugi kepada pihak penyedia jasa pengangkutan. Di dalam UU Penerbangan terdapat beberapa hak-hak penumpang yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha atau penyedia jasa angkutan udara (maskapai).

Pasal 134 UU Penerbangan menyebutkan bahwa pemenuhan hak yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa angkutan udara terkait pemberian perlakuan khusus bagi penumpang penyandang cacat, orang lanjut usia dan anak-anak di bawah usia 12 tahun dan/atau orang yang sakit. Hak-hak lain yang harus terpenuhi dan didapatkan oleh penumpang adalah ganti kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan dan diatur dalam Peraturan Menteri perhubungan PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara. Pasal 146 UU Penerbangan juga mengatur mengenai bahwa penumpang mempunyai hak ganti rugi akibat keterlambatan kegiatan pengangkutan. Selanjutnya diatur pula pada Pasal 179 bahwa penumpang berhak diasuransikan oleh penyedia jasa angkutan udara sehingga pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut. Pada Pasal 54 UU Penerbangan ditentukan tindakan-tindakan yang dilarang, sebagai berikut:

- a. Perbuatan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan;
- b. Pelanggaran pada tata tertib penerbangan;
- c. Pengambilan atau merusak peralatan pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan;
- d. Perbuatan asusila;

- e. Perbuatan mengganggu ketentraman; atau
- f. Pengoperasian peralatan elektronik yang mengganggu navigasi penerbangan.

Perbuatan yang disebutkan diatas berlaku bagi semua penumpang, dan semua orang yang berada di dalam pesawat udara sehingga perbuatan diatas adalah sebuah kewajiban yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh semua orang yang berada di dalam pesawat udara.

2. Tinjauan Teori Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Adijaya Yusuf dan Jhon W. Head Perlindungan Hukum adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen.³¹ Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.³²

³¹ Setiawan, *Produsen atau Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*. Jakarta 2001, hlm

³² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Daya Widya, Jakarta 2000 hlm 22

Perlindungan Konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi Perlindungan Konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.³³ Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.³⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen sendiri dapat dibedakan menjadi tiga Batasan, yaitu
:³⁵

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

hlm 22 ³³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media. Jakarta 2013

152 ³⁴ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta 1993 hlm

³⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op.Cit* hlm 13

2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan Kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Perlindungan konsumen sendiri mempunyai beberapa prinsip yaitu :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*), adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.³⁶ Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, manakah yang memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:³⁷
 - a. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.

³⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Universitas Indonesia, Jakarta 2004, hlm 46

³⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004 hlm.148

- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- c. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

Tuntutan ganti kerugian tersebut dapat diajukan dengan bukti-bukti sebagai berikut: pertama, pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan Tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen. Kedua, produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan. Ketiga, konsumen menderita kerugian. Keempat, kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen.³⁸

- 2. Prinsip Praduga Lalai dan Prinsip Praduga Bertanggung Jawab dengan Pembuktian Terbalik, merupakan modifikasi dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian dan kesalahan. Modifikasi ini merupakan masa transisi menuju pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip praduga bersalah atau lalai diikuti dengan prinsip praduga bertanggung jawab ini menyatakan, bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability*

³⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Tanggung Jawab Mutlak*, Op.Cit hlm 47

principle), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

Jadi, pada prinsip ini beban pembuktian berada pada tergugat.³⁹

3. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*), merupakan tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual of liability*). Dengan demikian apabila ada suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen dapat melihat kembali isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan prinsip ini konsumen memiliki keuntungan yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Sehingga walaupun produsen berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen telah mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, prinsip ini memiliki kelemahan yaitu dalam perlindungan hukum bagi kepentingan konsumennya, seperti pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan (*disclaimer*), dan persyaratan hubungan kontrak.⁴⁰
4. Prinsip (*strict product liability*), prinsip ini secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Selanjutnya asas tersebut dikenal juga dengan nama *product liability*, menurut asas ini produsen

³⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op.Cit* hlm 92

⁴⁰ Shidarta, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006 hlm

wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.⁴¹

Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan secara tegas terkait ketentuan *product liability* dan *professional liability* , sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

⁴¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Op.Cit hlm 78

Ketentuan Pasal 19 diatas meliputi tanggung jawab pelaku usaha terhadap ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen. Maka produk yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban bagi pelaku usaha. Hal ini berarti tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting yakni, tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab professional (*professional liability*).

Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Adapun tanggung jawab professional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa professional yang diberikan kepada klien.⁴²

3. Tinjauan Teori Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik tertulis maupun tidak tertulis. Menurut M. Hadjon perlindungan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal

⁴² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Op.Cit hlm.107

dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁴³ Selanjutnya perlindungan ia juga berpendapat bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai Tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif.

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan Tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan kebebasan atau diskresi. Kemudian perlindungan represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya dilembaga peradilan.⁴⁴ Menurut KBBI, Perlindungan Hukum adalah perbuatan melindungi yang dilakukan oleh hukum bagi setiap warga negara.

Menurut Satjipto perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota

⁴³ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lindungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu. Surabaya, 1987 hlm 2

⁴⁴ *Ibid*, hlm 3

masyarakat dan antara peseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.⁴⁵

4. Tinjauan Teori Tentang Tanggung Jawab

Menurut Edmon Makarim terdapat 4 bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:⁴⁶

1. *Contractual liability*, merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan
2. *Product liability*, merupakan tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Tanggung jawab produk didasarkan perbuatan melawan hukum, yang unsur-unsurnya adalah perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
3. *Professional liability*, merupakan tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menukarkan jasa yang diberikan
4. *Criminal liability*, yaitu tanggung jawab pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara

⁴⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000 hlm 53

⁴⁶ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Rajawali Press, Jakarta, 2003 hlm

Menurut Martono tanggung jawab hukum meliputi:⁴⁷

1. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on liability*), memiliki unsur tanggung jawab adanya kesalahan, adanya kerugian, kerugian memiliki hubungan dengan kesalahan, tanggungjawab tidak terbatas, penggugat membuktikan kesalahan tergugat, kedudukan para pihak dipandang sama.
2. Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*), memiliki unsur tanggung jawab bahwa perusahaan dianggap bersalah, demi hukum bertanggung jawab, tanggung jawab terbatas, tergugat membuktikan tidak bersalah, hak untuk melindungi diri oleh maskapai atas tuduhan bersalah, kesalahan yang disengaja (*wilful misconduct*), kedudukan para pihak tidak sama tingginya.
3. Tanggung jawab tanpa bersalah (*liability without fault*), memiliki unsur tanggung jawab mutlak, tanpa pembuktian, batas tanggung jawab tidak dapat dilewati (*unbreable limit*).

Pasal 2 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara menyebutkan beberapa jenis bentuk tanggung jawab atas kerugian:

1. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
2. Hilang atau bagasi kabin yang rusak;
3. Hilang, musnah atau rusaknya bagasi tercatat;

⁴⁷ K. Martono dan Agus Pramoni, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Rajawali Press, Jakarta, 2013 hlm 231

4. Hilang, musnah atau rusaknya kargo;
5. Keterlambatan angkutan udara;
6. Kerugian yang diderita pihak ketiga.

5. Tinjauan Teori Tentang Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Pasal 1365 KUHPerdara yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut” atau artinya perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Pasal 1365 diatas sebenarnya tidak merumuskan arti perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), tetapi hanya mengemukakan unsur-unsur yang harus terpenuhi agar suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat
2. Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya
3. Adanya kerugian yang diderita penggugat sebagai akibat kesalahan tersebut

Menurut Moegni perbuatan melawan hukum itu dapat diartikan secara luas, yang mencakup perbuatan-perbuatan sebagai berikut :⁴⁸

⁴⁸ M. A. Moegni Djodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979 hlm 1

1. Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain, yaitu perbuatan melawan hukum dengan melanggar hak orang lain, hak-hak tersebut merupakan hak yang diakui oleh hukum, tetapi tidak terbatas pada hak pribadi, hak kekayaan, hak atas kebebasan dan hak atas kehormatan dan nama baik
2. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, yang memiliki pengertian bahwa dapat dikatakan perbuatan melawan hukum apabila subyek hukum diberikan kewajiban untuk melakukan sesuatu oleh hukum baik tertulis ataupun tidak tertulis. Tidak hanya terbatas dengan hukum tertulis tetapi juga bertentangan dengan hak orang lain menurut undang-undang.
3. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan, dapat dikategorikan dengan kesusilaan, dapat dikategorikan perbuatan melawan hukum apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain
4. Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik. Apabila seseorang melakukan Tindakan yang merugikan orang lain, tidak secara melanggar peraturan tertulis, mungkin masih dapat dijerat dengan Tindakan melawan hukum karena bertentangan dengan prinsip kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan dalam masyarakat. Keharusan di masyarakat merupakan hukum tidak tertulis tetapi harus diakui oleh masyarakat yang bersangkutan.

Perbuatan melawan hukum itu sendiri adalah suatu perbuatan atau kealpaan, yang atau bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku atau bertentangan, baik dengan kesusilaan, maupun dengan keharusan yang diindahkan dalam pergaulan orang lain atau benda, sedang barang siapa karena salahnya sebagai akibat perbuatannya itu telah mendatangkan kerugian pada orang lain, berkewajiban membayar ganti rugi.⁴⁹ Menurut R. Wirjono Projodikoro perbuatan melawan hukum, perkataan “perbuatan” dalam rangkaian kata-kata “perbuatan melanggar hukum” dapat diartikan positif melainkan juga negative, yaitu meliputi juga hal yang orang dengan berdiam diri saja dapat dikatakan melanggar hukum karena menurut hukum seharusnya orang itu bertindak. Perbuatan negatif yang dimaksudkan bersifat “aktif” yaitu orang yang diam saja, baru dapat dikatakan melakukan perbuatan hukum, jika ia sadar, bahwa ia dengan diam saja adalah melanggar hukum. Maka yang bergerak bukan tubuhnya seseorang itu, melainkan pikiran dan perasaannya.

Jadi unsur bergerak dari pengertian “perbuatan” kini pun ada. Perkataan “melanggar” dalam rangkaian kata-kata “perbuatan melanggar hukum” yang dimaksud bersifat aktif, maka menurut beliau perkataan yang paling tepat untuk menerjemahkan perbuatan melanggar hukum. Karena istilah perbuatan melanggar hukum menurut Wirjono

⁴⁹ *Ibid*, hlm 26

Prodjodikoro ditujukan kepada hukum yang ada umumnya berlaku di Indonesia dan yang Sebagian terbesar merupakan hukum adat.⁵⁰

Menurut Munir perbuatan melawan hukum dikategorikan menjadi 3, yaitu :⁵¹

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
2. Perbuatan melawan hukum tanpa ada kesalahan (tanpa ada unsur kesengajaan atau kelalaian)
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

Dalam perbuatan melawan hukum terdapat para pihak yang terlibat di dalamnya. Subjek dari perbuatan melawan hukum adalah orang dan/atau badan hukum. Orang dan/atau badan hukum yang melakukan perbuatan melawan hukum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, baik hak dan kewajiban tersebut muncul karena perjanjian yang dilakukan atau karena undang-undang. Orang dan badan hukum dapat dimintakan pertanggungjawaban dalam melakukan perbuatan melawan hukum apabila terbukti adanya kesalahan yang mengakibatkan perbuatan tersebut termasuk dalam kategori perbuatan melawan hukum.

Berikut sebuah perbuatan dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila terpenuhinya unsur-unsur :⁵²

⁵⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2000 hlm 1

⁵¹ Munir Fuady II, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002 hlm 3

⁵² M. A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, *Op.cit* hlm 22

1. Adanya suatu pelanggaran hukum, bahwa di dalam sebuah perbuatan yang dilakukan terdapat pelanggaran baik berupa hak orang lain, kewajiban hukumnya sendiri, pertentangan dengan kesusilaan dan pertentangan dengan keharusan yang diindahkan dalam pergaulan masyarakat
2. Adanya kesalahan, dalam melakukan perbuatan harus terdapat kesalahan didalamnya, tidak hanya berdasarkan Pasal 1365 tapi dengan peraturan perundang-undangan yang lainnya. Unsur kesalahan berupa kesengajaan, kelalaian, dan tidak adanya alasan pembenar atau pemaaf terhadap kesalahan tersebut.
3. Terjadinya kerugian, dalam melakukan perbuatan melawan hukum terdapat kerugian yang menyertai perbuatan. Bisa berupa kerugian yang bersifat materiil dan immaterial.
4. Adanya hubungan kausalitas, terdapat hubungan antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang terjadi.

6. Aspek Hukum Islam

1. Aspek Hukum Islam dalam Pengangkutan

Seperti yang Penulis jabarkan Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain. Dalam hukum islam istilah perjanjian disebut dengan “akad”. Akad

adalah ikatan antara ijab yang diajukan oleh salah satu pihak dengan qabul dari pihak lain sebagai pernyataan kedua belah pihak telah melahirkan suatu akibat hukum pada objek akad yang diserahkan. Seperti diatur dalam hadist yaitu :

Dari Hakim Ibnu hazim (dikatakan bahwa) ia berkata : aku bertanya kepada Nabi SAW, kataku : wahai Rasullullah, seseorang data kepadaku minta aku menjual suatu yang tidak ada padaku. Lalu aku menjual kepadanya. Beliau menjawab : jangan engkau menjual barang yang tidak ada padamu”.

Dijelaskan pula akad merupakan suatu janji yang diperintahkan Allah SWT untuk dipenuhi. Seperti yang diatur dalam Al-Qur’an yaitu :

“Hai Bani Israel, sadarilah akan nikmat-Ku yang telah Aku berikan kepadamu, dan penuhilah janjimu kepada-Ku, Aku pastienuhi pula janji-Ku kepadamu, seharusnya hanya kepada-Ku saja kamu merasa takut.” (Al-Baqarah:40)

Maka dijelaskan dari ayat diatas bahwasannya membatalkan atau tidak memenuhi suatu perjanjian merupakan suatu hak yang tidak diperbolehkan, sebab dengan membatalkan atau melanggarnya dapat membuat hati orang lain terluka hingga dapat mendzaliminya.

“Dan Adapun orang yang beriman dan melakukan kebajikan, maka Dia akan memberikan pahala kepada mereka dengan sempurna. Dan Allah tidak menyukai orang dzalim”. (Ali Imran:57)

2. Aspek Hukum Islam dalam Perlindungan Konsumen

Muhammad dan Alimin mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep islam terhadap harta, hak kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam islam. Definisi konsumen tersebut adalah

“setiap orang, kelompok atau badan hukum memakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah baik ia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.⁵³ Konsumen dalam hukum ekonomi islam tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja, tetapi juga mencakup badan hukum seperti yayasan, perusahaan, atau lembaga tertentu.⁵⁴

“Pemakai” yang dimaksud dalam definisi tersebut sesuai dengan substansi teori konsumen dalam islam. Bahwa pemakaian memiliki makna yang cukup luas, pemakaian tidak hanya berasal dari transaksi jual beli atau tukar-menukar, namun pemakaian juga mencakup aspek lain seperti zakat, hibah, hadiah, sedekah, termasuk juga konsumen lingkungan.⁵⁵ Penggunaan kalimat “karena adanya hak yang sah” dalam definisi tersebut untuk pengecualian terhadap pemakai barang dan/atau jasa yang tidak sah.⁵⁶ Seperti merampas, mencuri, atau korupsi terhadap harta orang lain atau badan hukum lain. Maka resiko pemakaian barang tersebut tidak akan ditanggung oleh pemilik barang.⁵⁷

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam islam, praktis sama persis dengan sumber hukum islam yang diakui oleh mayoritas ulama (jumhur ulama), yaitu Al-Qur’an, Sunnah, *Ijma’*, dan *Qiyas*. Al-

⁵³ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPF, Yogyakarta, 2004 hlm 129

⁵⁴ *Ibid*, hlm 130

⁵⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op.Cit* hlm 19

⁵⁶ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, *Op.Cit* hlm 131

⁵⁷ *Ibid*, hlm 20

Qur'an dan Sunnah dapat berdiri sendiri sebagai dalil hukum, sedangkan *Ijma'* dan *Qiyas* tidak dapat berdiri sendiri sebagai dalil hukum, karena proses *Ijma'* dan *Qiyas* harus berdasarkan kepada dalil penyandaran dari Al-Qur'an dan Sunnah.⁵⁸ Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum islam. Karena melihat, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT.

Maka perlindungan konsumen muslim berdasarkan syariat islam merupakan kewajiban negara. Dalam islam perlindungan konsumen mengacu kepada konsep halal dan haram, serta keadilan ekonomi, berdasarkan nilai-nilai atau prinsip-prinsip ekonomi islam. Tujuan konsumen muslim berbeda dengan tujuan konsumen non-muslim. Konsumen muslim dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki Allah SWT. Fuqaha' memberikan 4 (empat) tingkatan bagi konsumen, yaitu :⁵⁹

1. Wajib, mengonsumsi sesuatu untuk menghindari dari kebinasaan, dan jika tidak mengonsumsi kadar ini padahal mampu akan berdosa.
2. Sunnah, mengonsumsi lebih dari kadar yang menghindarkan dari kebinasaan, dan menjadikan seseorang muslim mampu shalat berdiri dan mudah berpuasa.

⁵⁸ *Ibid*, hlm 24

⁵⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op.Cit* hlm 24-25

3. Mubah, sesuatu yang lebih dari sunnah sampai batas kenyang.
4. Konsumsi yang melebihi batas kenyang. Dalam hal ini terdapat dua pendapat, salah satunya menyatakan makruh, dan yang lain menyatakan haram.

Sesuatu yang berhubungan dengan transaksi antara konsumen dan produsen terdapat beberapa asas yang harus dijiwai oleh kedua belah pihak. Asas keamanan dan keselamatan dalam hukum islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuiyyat alkhamshah*), yaitu: ⁶⁰

1. Memelihara agama (*hifdh al-din*);
2. Memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*);
3. Memelihara akal (*hifdh al-aql*);
4. Memelihara keturunan (*hifdh nasl*);
5. Memelihara harta (*hifdh al-maal*).

Di dalam islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk/jasa atau produk adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha atau produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:⁶¹

1. Ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*);
2. Ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'aqdin*);
3. Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*);

⁶⁰https://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_DalamMewujudkan_Kesejahteraan_Sosial diakses pada tanggal 15 Desember 2023

⁶¹ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm 235 - 239

4. Ganti rugi karena penahanan (*dhaman al-hailulah*);
5. Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*).

BAB III

ANALISIS HUKUM DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ATAS PELANGGARAN HAK KENYAMANAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Di PT Garuda Indonesia Persero

1. Pengangkutan sebagai Perjanjian (*agreement*)

Pengangkutan sebagai perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dengan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkut dan penumpang. Kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sejak tempat pemberangkatan sampai ke tempat tujuan yang telah disepakati dengan keadaan selamat. Sebagai imbalan pengangkut berhak memperoleh sejumlah uang jasa yang disebut biaya pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan atau tidak tertulis, tetapi selalu didukung dengan dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti terjadinya perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang biasanya disebut dengan surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan penumpang biasa disebut karcis penumpang atau tiket. Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara

lisan dan didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian tersebut sudah terjadi dan mengikat untuk dilaksanakan.

Salah satu unsur penting dalam memberikan perlindungan bagi penumpang adalah aspek perjanjian pengangkutan. Maksudnya pengangkut wajib untuk memberikan tiket kepada penumpang sebagai alat bukti terjadinya suatu perjanjian pengangkutan udara. Berkenaan dengan dokumen tersebut maka harus ada jaminan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam hal ini pengangkut maupun penumpang.

Kegiatan pengangkutan udara tidak menutup kemungkinan terjadinya kecelakaan yang menimbulkan kerugian, maka dari itu dibutuhkan perlindungan bagi penumpang, yaitu dengan adanya prosedur pengajuan klaim yang mudah dan cepat. Mudah artinya penumpang atau ahli warisnya tidak perlu melewati prosedur yang rumit untuk mendapatkan hak-haknya. Cepat dalam arti penyelesaian sengketanya tidak memakan waktu yang cukup lama, dalam hal ini yang dimaksud yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan.⁶²

Selanjutnya aspek perlindungan melalui asuransi, umumnya perusahaan angkutan udara mengasuransikan dirinya dari kemungkinan risiko yang menimbulkan kerugian, seperti mengasuransikan risiko

⁶² E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Offset Alumni, Bandung 1979, hlm. 201

tanggung jawab terhadap penumpangnya. Asuransi dalam hal ini yang membayar yaitu pihak penumpang. Lingkup Hukum Pengangkutan terbagi menjadi dua klasifikasi undang-undang yang mengatur pengangkutan, yaitu undang-undang yang bersifat keperdataan dan undang-undang yang bersifat administratif.

Undang- undang yang mengatur pengangkutan ada yang berbentuk kodifikasi, yaitu KUHPerdata, Kitab undang-Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan undang-undang biasa, yaitu yang terdapat di luar KUHD dan KUHPerdata. Karena ada tiga jenis pengangkutan yang menjadi pokok kajian, maka ada tiga macam pula undang-undang pengangkutan, dan pembahasannya melalui tiap jenis pengangkutan tersebut.⁶³ Artinya secara umum, pengaturan perjanjian pengangkutan tidak bisa dilepaskan dari hukum perikatan sebagaimana tertara dalam Buku III KUHPerdata tentang perikatan dan KUHD.

Selain itu konteks perjanjian pengangkutan juga ditentukan lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan terkait sesuai dengan moda transportasi yang digunakan. Pada umumnya perjanjian pengangkutan berisi antara lain :

1. Definisi mengenai pengangkut dan pemilik barang
2. Rezim hukum yang berlaku
3. Hak dan kewajiban pengangkut dan pemilik barang

⁶³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Laut, Darat dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung 1991, hlm.17

4. Tanggung jawab pengangkut
5. Periode berlakunya tanggung jawab
6. Pengecualian tanggung jawab pengangkut dan beban pembuktian
7. Batasan ganti rugi
8. Penyelesaian sengketa⁶⁴

Kata “pengangkut” berasal dari kata dasar “angkut” yang memiliki arti mengangkat dan membawa. Dalam kamus hukum tertulis bahwa, pengangkutan adalah timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk melakukan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan.⁶⁵ Dalam hal pengangkutan barang, pengangkutan dapat diartikan sebagai proses memindahkan barang-barang produksi dan barang perdagangan ke tempat konsumen dan sebaliknya para produsen pengangkutan barang memungkinkan mereka memperoleh bahan-bahan yang mereka perlukan untuk memproduksi barang.

Mengenai definisi pengangkutan secara umum dalam KUHD tidak ada, yang ada hanya penjelasan mengenai pengangkutan laut yang dinyatakan dalam Pasal 466 KUHD, dikatakan bahwa “*pengangkutan dalam artian bab ini adalah barang siapa yang baik dengan perjanjian*

⁶⁴ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856> diakses pada tanggal 31 Desember 2023

⁶⁵ Setiawan Wigdado, *Kamus Hukum*, PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012 hlm 413

carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, baik dengan perjanjian lainnya mengikatkan untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau sebagian melalui lautan” ⁶⁶ Kemudian dalam Pasal 521 KUHD menyatakan “Pengangkutan dalam artian bab ini adalah barang siapa yang baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan baik dengan perjanjian lain mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang atau penumpang seluruhnya atau sebagian melalui lautan”.⁶⁷ Pelaksanaan pengangkutan haruslah ada persetujuan terlebih dahulu dan ada kesepakatan diantara pihak yang bersangkutan, dan tidak terlepas dengan syarat-syarat perjanjian yang ada dalam KUHPeradata.

Sebelum pengangkutan dilaksanakan pada umumnya terjadi suatu perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim barang. Perjanjian pengangkutan udara berupa pesawat yang pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Artinya agar sahnya suatu perjanjian maka harus memenuhi syarat-syarat yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPeradata tentang mengikatnya suatu perjanjian. Menurut Pasal 1320 KUHPeradata syarat sahnya suatu perjanjian yaitu adanya kesepakatan untuk mengikatkan diri mereka, kesepakatan untuk melakukan suatu perjanjian, cakap, suatu hal tertentu dan kausa yang halal.

⁶⁶ R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2002 hlm.134

⁶⁷ *Ibid*

Kemudian menurut Pasal 1338 KUHPerdata perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi pembuatnya sebagai undang-undang, perjanjian yang dibuat tidak dapat ditarik atau dibatalkan secara sepihak kecuali dengan kesepakatan dari kedua belah pihak, yang terakhir perjanjian tersebut harus dilakukan dengan itikad baik. Sistem pengangkutan sendiri terdiri dari pengangkutan darat, laut dan udara. Hal ini dikarenakan berbagai faktor yaitu antara lain keadaan geografis Indonesia berupa daratan yang terdiri dari beribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian besar laut dan sungai serta danau memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan dan udara agar dapat dengan mudah menjangkau seluruh wilayah negara.

Hukum pengangkutan melalui udara di Indonesia secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU Penerbangan). Beberapa aspek perjanjian pengangkutan berdasarkan UU Penerbangan antara lain :

a. Definisi perjanjian pengangkutan udara dan pengangkut

Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain. Selanjutnya pengangkut berarti badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan UU

Penerbangan ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.

b. Tanggung jawab pengangkut

Tanggung jawab pengangkut meliputi kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Mengenai hal tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo. Selain itu pengangkut juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi hilang atau rusak yang diakibatkan oleh Tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya selama bagasi berada dalam pengawasan pengangkut apabila dapat dibuktikan oleh si penumpang.

c. Pengecualian tanggung jawab pengangkut

Penulis telah memaparkan mengenai tanggung jawab pengangkut atas hilang atau rusaknya bagasi sebagaimana diatas, namun apabila tidak disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya maka pengangkut tidak wajib untuk bertanggung jawab. Selanjutnya pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional, pengangkut tidak wajib bertanggung jawab. Perjanjian Pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut dan penumpang masing-masing memiliki hak dan kewajiban.

Hak dan kewajiban tersebut meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan, diperlakukan atau dilayani, mendapatkan informasi, ganti kerugian, membaca atau mengikuti petunjuk informasi, membayar, dan beritikad baik. Perjanjian pengangkutan menimbulkan akibat hukum bagi pelaku usaha dan penumpang sebagai hal yang dikehendaki oleh kedua belah pihak. Perjanjian sepihak dan perjanjian timbal balik dikenal sebagai pembeda/pembagian perjanjian karena menimbulkan hak dan kewajiban para pihak, maka perjanjian pengangkutan disebut perjanjian timbal balik, yaitu konsumen mendapatkan hak layanan pengangkutan dengan kewajiban membayar biaya pengangkutan, penyelenggara angkutan, memperoleh hak menerima pembayaran jasa pengangkutan dengan kewajiban menyelenggarakan pelayanan angkutan.⁶⁸

Konsumen selaku pemakai barang dan/atau jasa memiliki beberapa hak dan kewajiban yang perlu diketahui sehingga apabila hak-haknya dilanggar, konsumen dapat bertindak untuk memperjuangkan haknya. Selanjutnya pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban untuk dilaksanakan.

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sendiri memiliki sembilan hak yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam

⁶⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Laut, Darat dan Udara*, Op.Cit hlm.8

mengonsumsi barang atau jasa, memilih barang atau jasa dan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pelaku usaha, mendapatkan informasi yang jujur dan jelas atas barang atau jasa, didengar keluhan dan masukannya atas barang atau jasa yang digunakannya, hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dengan konsumen lain, dan hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi apabila barang atau jasa yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Selain memiliki hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi sebelum mendapatkan haknya, yaitu mengikuti prosedur barang atau jasa untuk keselamatan dan keamanan Bersama, dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa hendaknya konsumen beritikad baik, memenuhi prestasi berupa membayar sesuai dengan harga yang disepakati serta mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut apabila terjadi suatu sengketa.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada dasarnya hak dari pelaku usaha ada lima, yaitu menerima prestasi berupa bayaran yang sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, mendapatkan perlindungan hukum atas perilaku konsumen yang beritikad buruk, melakukan pembelaan atas dirinya di dalam suatu penyelesaian sengketa konsumen, rehabilitasi nama baik mereka apabila secara hukum terbukti bahwa adanya kerugian konsumen bukan diakibatkan oleh barang atau jasa yang

diperjual belikan, dan hak-hak yang telah diatur dan tercantum dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya. Penulis meneliti kasus PT GIAA dimana disini BRA Koosmariam selaku penumpang yang terbang dari Jakarta menuju Banyuwangi pada tanggal 29 Desember 2017 tepatnya pukul 13.30 WIB dengan nomor penerbangan GA 264. Setelah lepas landas pramugari menawarkan makanan ringan dan minuman kepada penumpang. Penumpang menerima tawaran tersebut dengan meminta satu gelas teh panas.

Sesaat pramugari hendak meletakkan gelas tersebut dengan menggunakan nampan untuk diberikan gelas berisi teh panas tersebut tumpah dan mengenai kepala, tangan, bawah ketiak dan dada penumpang. Secara cepat pramugari segera memberikan pertolongan pertama dengan memberikan gel Pereda rasa sakit. Saat tiba di Jakarta penumpang dilarikan ke dokter kulit untuk diperiksa dan dilakukan beberapa Tindakan. Penumpang juga meminta kompensasi kepada pihak pengangkut termasuk biaya berobat saat ia di Jakarta.

Penumpang merasa sangat dirugikan terhadap pelayanan karena pihak pengangkut tidak melakukan Tindakan yang lebih baik seperti inisiatif untuk menghubungi langsung dan bertanya keadaan penumpang setelah kejadian tersebut sehingga penumpang mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat agar pihak

pengangkut memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggaran seperti dirinya apabila terjadi kembali dikemudian hari. Dalam kasus tersebut jelas terjadi pelanggaran hak konsumen, yaitu pelanggaran Hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang angkutan udara. Pengangkut mengabaikan hak-hak konsumen tersebut, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara aturan dengan prakteknya. Kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang adalah kunci utama dalam berkendara, seharusnya angkutan umum dapat mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan nyaman, aman dan selamat sesuai dengan haknya sebagai konsumen tanpa adanya kecerobohan/kelalaian.⁶⁹

Seperti ketentuan pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam Kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Dengan demikian setiap produk/jasa baik dari segi komposisi bahan. Konstruksi maupun kualitasnya harus diarahkan untuk dipertinggi rasa kenyamanannya, keamanan dan keselamatan konsumen.

⁶⁹ Rizka Amelia Azis dan Yusuf Anindita, "Perlindungan Hak Konsumen terkait Kenyamanan, keamanan dan keselamatan Penumpang Transportasi bus Kopaja", *Lex Jurnalica*, Edisi No. 1 Vol.13, Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul, 2016, hlm 30

Berarti berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas kenyamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen pemakaian barang dan/atau jasa yang didapatnya, sehingga konsumen dapat terhindar/terbebas dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk. Sebab konsumen mempunyai hak untuk dilindungi karena mendapatkan kenyamanan terhadap barang ataupun jasa.⁷⁰

Dalam kasus ini bentuk pelanggaran hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan yaitu kecerobohan/kelalaian pramugari dalam melakukan pelayanannya kepada penumpang, sehingga hak-hak penumpang terampas. Akibat dari pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini ialah pramugari atau pengangkut harus bertanggung jawab atas apa yang dilanggar. Perjanjian pengangkutan udara erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Pasal 1 angka 22 UU Penerbangan menyatakan tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban pengangkut untuk mengganti

⁷⁰ Onang Bambang, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, *Jurnal Hukum*, Universitas Sam Ratulagi 2023, hlm.3

kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Berdasarkan perjanjian pengangkutan yang dibuat pengangkut dan penumpang sehingga menimbulkan kewajiban dan hak dengan dibuktikan dokumen penerbangan berupa tiket. Tanggung jawab mengenai kealpaan/kelalaian pramugari terhadap penumpangnya menggunakan prinsip tanggung jawab profesional. Tanggung jawab professional berarti tanggung jawab dari pemberi jasa atau pengemban profesi tertentu atas jasa yang diberikannya.

Pasal 141 UU Penerbangan menyatakan mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo, bahwa :

1. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara
2. Apabila kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) timbul karena Tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan ketentuan dalam undang-undang untuk membatasi tanggung jawabnya

3. Ahli waris atau korban sebagai akibat kejadian angkutan udara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melakukan penuntutan ke Pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan

Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara (PM 77 Tahun 2011) yang intinya mengatur terkait jenis tanggung jawab pengangkut atas kerugian, sebagai berikut : penumpang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka, hilangnya atau rusaknya bagasi kabin, hilang atau musnahnya kargo, keterlambatan, dan kerugian yang dialami oleh pihak ketiga.

Adapun besaran ganti kerugian terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a ditetapkan sebagai berikut :

- a. Penumpang meninggal dunia di dalam pesawat udara karena akibat kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang
- b. Penumpang yang meninggal dunia akibat suatu kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara pada saat proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara atau pada saat proses turun dari

pesawat udara menuju ruang kedatangan di bandar udara dan/atau bandar udara persinggahan (transit) diberikan ganti kerugian sebesar Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per penumpang

- c. Penumpang yang mengalami cacat tetap meliputi :
- 1) Penumpang yang dinyatakan cacat tetap oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebesar Rp.1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang
 - 2) Penumpang yang dinyatakan cacat tetap Sebagian oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebagaimana termuat dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari peraturan Menteri ini
- d. Cacat Tetap Total sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 1 yaitu kehilangan penglihatan total dari 2 (dua) mata yang tidak dapat disembuhkan, atau terputusnya 2 (dua) tangan atau 2 (dua) kaki atau satu tangan dan satu kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki, atau kehilangan penglihatan total dari 1 (satu) mata yang tidak dapat disembuhkan dan terputusnya 1 (satu) tangan atau kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki

- e. Penumpang yang mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit, klinik atau balai pengobatan sebagai pasien rawat inap dan/atau rawat jalan, akan diberikan ganti kerugian sebesar biaya perawatan yang nyata paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) per penumpang

Pada kasus yang diangkat pihak yang harus bertanggung jawab adalah pihak pengangkut sebab terjadi kelalaian atau kesalahan yang diperbuat oleh pramugari dari PT GIAA. Sehingga muncul konsekuensi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh PT.GAI kepada Penumpang. Menurut Pasal 1238 KUHPPerdata, perbuatan tersebut dikatakan wanprestasi karena tidak dilaksanakannya prestasi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Lebih spesifiknya wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur, yaitu orang yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi kepada kreditur, yaitu orang yang memiliki hak atau prestasi, melakukan kesalahan baik kelalaian maupun kesengajaan atau keadaan memaksa.

Selanjutnya, terkait unsur wanprestasi, Subekti menerangkan empat unsur dalam wanprestasi, antara lain :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi atau tidak melakukan apa yang dijanjikan
2. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan

3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Pasal 1239 KUHPerdara menerangkan bahwa tiap perikatan itu untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si debitur tidak memenuhi kewajibannya maka wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya. Perbuatan yang dilakukan PT.GAI tersebut melanggar hukum sebagaimana dikatakan diatas jika pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak maskapai tidak melaksanakan apa yang diwajibkan oleh undang-undang yaitu hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan Penumpang, sehingga mempunyai konsekuensi tersendiri yang dapat dituntut oleh pihak lain yang merasa dirugikan. Adanya kerugian ini bisa terdiri dari kerugian materiil dan kerugian immateriil. Dalam hal pelanggaran hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan Penumpang jelas menimbulkan kerugian bagi pihak Penumpang baik itu dari segi materiil maupun immateriil.

Kemudian merujuk dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan diatur lebih khusus pada Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2009 Tentang pengangkutan Udara, menjelaskan bahwa setiap adanya kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi Penumpang merupakan risiko yang harus dihadapi oleh Perusahaan jasa penerbangan. Perusahaan jasa penerbangan harus

mengganti atas kerugian yang dialami oleh penumpang yang menjadi korban sebagai wujud tanggung jawabnya. Konsekuensi hukum atas pelanggaran kasus ini merujuk pada hukum pidana masuk kedalam Tindakan kekerasan.

Tindakan kekerasan disini adalah perbuatan yang secara fisik atau psikologis merugikan orang lain, seperti pemukulan, penganiayaan atau intimidasi, atau sesuatu yang dilarang oleh hukum dan dapat mengakibatkan pelaku dijatuhi hukuman pidana.⁷¹ Selanjutnya merujuk Hukum Administrasi Negara (HAN), HAN mengatur mengenai sanksi-sanksi yang pada dasarnya melarang atas Tindakan-tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang dapat dikaitkan pada suatu izin, berikut sanksi-sanksi administrasi yang khas :

1. *Bestuursdwang* (paksaan pemerintah)
2. Penarikan Kembali keputusan (ketetapan) yang menguntungkan (izin pembayaran, subsidi)
3. Pengenaan denda administrative
4. Pengenaan uang paksa oleh pemerintah (*dwangsom*)

Bestuursdwang dapat diuraikan sebagai tindakan-tindakan yang nyata dari penguasa guna mengakhiri suatu keadaan yang dilarang oleh suatu kaidah hukum administrasi atau melakukan apa yang seharusnya ditinggalkan oleh para warga karena bertentangan dengan undang-undang.

⁷¹ <https://rutanpelaihari.kemenkumham.go.id/berita-utama/jenis-pelanggaran-apa-yang-bisa-menyebabkan-seseorang-masuk-ke-dalam-penjara> diakses pada 18 Januari 2023

Pengenaan denda administratif menyerupai penggunaan suatu sanksi pidana. Perbedaan antara sanksi administrasi dan sanksi pidana dapat dilihat dari tujuan pengenaan sanksi itu sendiri. Sanksi administrasi ditujukan untuk pelanggarannya, sedangkan sanksi pidana ditujukan untuk perbuatan kepada si pelanggar dengan memberi hukuman berupa nestapa. Sanksi administrasi dimaksudkan agar perbuatan pelanggaran itu dihentikan.⁷²

Bila merujuk pada kasus yang Penulis angkat sanksi administratif atas perbuatan PT. GAI dapat berupa pencabutan izin usaha, karena perbuatan tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal pengangkut udara. Pencabutan izin usaha tersebut merupakan sebagai bentuk sanksi dari pelanggaran peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya dalam kasus yang terjadi jika dikaitkan dengan sistem perlindungan konsumen jelaslah perbuatan tersebut melanggar hukum sebagaimana diatur pada Pasal 4 huruf a tentang Hak Konsumen dinyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Di dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut dinyatakan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk/jasa yang dijual. Undang-undang ini menunjukkan bahwa setiap konsumen, berhak untuk mendapatkan produk/jasa yang

⁷² https://fkip.unipas.ac.id/wp-content/uploads/2018/09/20180805052633_buku-hukum-administrasi-negara-i-nyoman-gede-remaha-2017.pdf diakses pada 18 Januari 2024

nyaman dan aman digunakan. Salah satu pengertian nyaman bagi konsumen adalah bahwa produk/jasa tersebut tidak bertentangan dengan kaidah hukum yang ada. Selanjutnya dalam undang-undang ini juga disebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk dan/atau jasa yang ditawarkan.

Pelaku usaha dalam hal ini juga melakukan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang terdapat dalam ketentuan Pasal 8 ayat 1 huruf a, d, e, dan f, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yaitu pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan standar, kondisi, mutu, jaminan yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha mempunyai peran penting dalam perlindungan konsumen karena menjadi pihak yang paling tahu mengenai kelebihan dan kekurangan barang/jasa yang diperdagangkan. Merujuk pada pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen. Maka produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha.

Hal ini berarti tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen termasuk kerugian atas minimnya jasa yang diberikan pada konsumen. Konsep tanggung jawab hukum adalah bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab

merupakan hal yang sangat penting. Bentuk -bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen antara lain :

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum.
3. *Professional liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini berupa tanggung jawab profesional. Tanggung jawab profesional ini timbul karena penyedia jasa profesi tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan konsumen atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian. Prinsip ini menjelaskan bahwasannya pelaku usaha

yaitu PT GIAA apabila dalam praktiknya memberikan jasa menimbulkan dampak yang merugikan penumpang, maka harus memberikan ganti rugi.

Jika merujuk Pasal 1367 KUHPerdara menentukan bahwa seseorang itu tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, akan tetapi juga terhadap perbuatan orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada dalam pengawasannya. Berdasarkan praktiknya kerugian disebabkan oleh pramugari PT GIAA. Kesalahan yang dilakukan oleh pramugari PT GIAA tidak menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha dan tetap menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha PT GIAA. Sehingga yang bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan pasal ini adalah pelaku usaha.

Apabila pihak pelaku usaha menolak dan tidak tanggung jawab atas ganti rugi sesuai Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen yang berisi pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Terkait Majelis Hakim tidak mempertimbangkan kerugian materiil Penggugat senilai Rp. 1,2 miliar dengan alasan majelis berpendapat bahwa pokok gugatan yang diajukan tak berdasar padahal jika merujuk pada UU Penerbangan dan turunannya dijelaskan bahwa pengangkut udara bertanggung jawab atas kerugian akibat tewas, luka dan penderitaan badani

lainnya, yang diderita penumpang karena kecelakaan ketika penumpang berada dalam pesawat atau ketika operasi. Tafsiran kata “kecelakaan” Tidak hanya berkaitan dengan luka yang terlihat, akan tetapi meliputi luka yang tidak terlihat. Kata penderitaan badani lainnya dapat ditafsirkan termasuk *mental anguish* (tekanan mental atau *shock*). Penumpang dalam hal ini tentu mengalami tekanan mental karena kejadian tersiram air panas dibagian kepala, tangan, bawah ketiak dan dada penumpang.⁷³

Kemudian Rp. 1,2 miliar bukanlah jumlah yang fantastis karena sudah seharusnya negara dalam hal ini bertanggung jawab dan melindungi rakyatnya untuk memperoleh hak-haknya yang dilanggar. Majelis dalam hal ini hanya mengabulkan gugatan penggugat Sebagian yaitu menyatakan tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum, dan menghukum tergugat membayar ganti rugi immateriil senilai Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Padahal dalam hal kelalaian pengangkut menyiram air panas kepada penumpang jelaslah menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang baik itu dari segi materiil maupun immateriil.

Islam mengajarkan dalam kaitannya dengan hak perlindungan konsumen, bahwa setiap perbuatan yang merugikan pihak lain itu dilarang, terutama dalam pemakaian produk/jasa yang ditawarkan dan disajikan. Hal ini sebagaimana termaktub dalam al-Qur’an Surat An-Nisa :

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar),

⁷³ Hasan Sidik. “Tanggung Jawab Pengangkut Udara atas Keterlambatan” *Journal of International Studies*, 2016 No.1 Vol.1 hlm.69

kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu”. (QS.An-Nisa; 29)⁷⁴

Ayat diatas jelas bahwa Allah SWT telah mengisyaratkan bahwa transaksi ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia harus dengan cara yang baik dan benar, yaitu harus saling merelakan, dan cara-cara yang batil telah dilarang oleh agama. Konsumen harus berhak menerima barang/jasa dengan baik. Jika kita melihat contoh sifat perilaku terpuji yang harus dimiliki oleh orang yang terlibat dalam lalu lintas (bisnis) perekonomian sebagaimana dikemukakan Imam Al-Ghazali tersebut maka pelaku bisni dalam perilakunya akan selalu bersandar pada tujuan utama yaitu keseimbangan untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.⁷⁵

Oleh karena itu siapapun yang melakukan bisnis baik sebagai pelaku usaha, konsumen atau siapapun yang berbisnis harus bebas dari enam maksiat tersebut diatas, dengan bertanggung jawab kepada :

1. Allah Yang Maha Esa
2. Masyarakat
3. Lingkungan (Alam semesta)
4. Mitra Bisnis
5. Negara (pemerintah)

Allah berfirman dalam QS Al-Baqarah ayat 188 :

⁷⁴ Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Ilmu Pengetahuan, Al-Mizan Publishing House, Bandung 2010 hlm.84

⁷⁵ Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis islam*, Alfabeta, Bandung 2011 hlm.3

“Dan janganlah Sebagian kamu memakan harta Sebagian yang lain diantara kamu dengan jalan yang bathil dan janganlah kamu membawa urusan harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan jalan berbuat dosa, padahal kamu mengetahui”

Dari penjelasan diatas dapat dibuktikan bahwa islam merupakan agama yang adil. Islam mengatur segala kebutuhan dan kegiatan manusia secara proporsional, tak terkecuali dalam persoalan muamalah, berdasarkan al-Qur'an dan ash- Sunnah.

B. Tanggung jawab hukum PT Garuda Indonesia Persero terhadap Penumpang yang dilanggar Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatannya

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi lima, sebagai berikut :⁷⁶

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Menurut UU Perlindungan Konsumen bentuk tanggung jawab pelaku usaha ada 4, yaitu :

1. *Contractual liability*
2. *Product liability*

⁷⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008 hlm.92

3. *Professional liability*

4. *Criminal liability*

Tanggung jawab dalam hukum pada Pasal 1364 KUHPerdara mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok perbuatan melawan hukum, yaitu perbuatan, unsur kesalahannya, adanya kerugian, dan hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian. Dalam KUHPerdara tanggung jawab hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdara. Menurut Pasal 1365 biasa disebut perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigdaad*) setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian. Berdasarkan ketentuan tersebut setiap orang harus bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya sendiri artinya apabila karena perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang tersebut harus bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian yang diderita.⁷⁷

Tanggung jawab pelaku usaha menurut Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen yaitu bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian yang diderita oleh konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasanya. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian atau kompensasi atau mengganti barang dan atau jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tenggat penggantian

⁷⁷ Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011 hlm.278

rugi tersebut 7 hari dihitung setelah tanggal transaksi, namun tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasar pembuktian unsur kesalahan.

Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi, yakni kerugian materil dan/atau kerugian immaterial. Kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita. Adapun yang dimaksud dengan kerugian immaterial adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari. Di dalam praktiknya, pemenuhan tuntutan kerugian immaterial diserahkan kepada hakim, hal ini yang kemudian membuat kesulitan dalam menentukan besaran kerugian immaterial yang akan dikabulkan karena tolak ukurnya diserahkan kepada subjektifitas Hakim yang memutus.⁷⁸

Dalam kasus yang Penulis angkat kerugian yang terjadi adalah kerugian materil dan immaterial. Sebab penumpang dalam kasus ini mengalami luka bakar akibat siraman air panas yang menyebabkan trauma akibat lukanya. Luka adalah suatu keadaan ketidaksinambungan jaringan tubuh akibat kekerasan/trauma yang dapat dibedakan menjadi trauma mekanik, trauma fisik serta trauma kimiawi. Luka bakar adalah cedera terhadap jaringan yang disebabkan oleh kontak dengan panas kering (api), panas lembab (uap atau cairan panas), kimiawi (seperti, bahan-bahan korosif), dan barang-barang elektrik (aliran listrik atau lampu).

⁷⁸ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan-Perbuatan-Melawan-Hukum.html#:~:text=Kerugian%20dalam%20hukum%20perdata%20dapat,mungkin%20diterima%20di%20kemudian%20hari>. diakses pada tanggal 5 Januari 2024

Luka bakar merupakan suatu jenis trauma yang memiliki rasa sakit dan mortalitas yang tinggi sehingga memerlukan perawatan yang khusus mulai dari fase awal hingga selanjutnya. Luka bakar yang berat, respons imun mengalami penurunan dan dapat terjadi bakterimia, syok septik serta kematian.⁷⁹ Luka bakar dapat diklasifikasikan berdasarkan luas luka bakar dan derajat luka bakarnya dan harus objektif. Luka bakar yang terjadi pada daerah muka dan leher jauh lebih berbahaya daripada luka bakar di tungkai bawah.

Beratnya luka bakar berdasarkan derajat dan luasnya kulit yang terkena dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu ringan, sedang dan berat. Disebut ringan jika terdapat luka bakar derajat I seluas <15% atau derajat II seluas <2%. Luka bakar sedang adalah luka bakar derajat I seluas 10-15% atau derajat II seluas 5-10%. Luka bakar berat atau mengenai wajah, tangan-kaki, alat kelamin/persendian sekitar ketiak atau akibat listrik tegangan tinggi (>1000V) atau dengan komplikasi patah tulang/kerusakan jaringan lunak/gangguan jalan nafas.⁸⁰

Aturan hukum terhadap kerugian Penumpang kasus PT GIAA ini terdapat dalam Pasal 3 huruf c butir 1 PM No 77 Tahun 2011 yang menyebutkan penumpang yang mengalami cacat tetap diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah). Sedangkan kerugian yang dialami oleh Penumpang tidak hanya

⁷⁹ Yulia Ratna Sintia Dewi, *Luka Bakar: Konsep Umum dan Invesitgasi berbasis Klinis Luka Antermortem dan Postmortem*, terdapat dalam <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/download/5820/4382/> diakses tanggal 5 Januari 2024

⁸⁰ *Ibid*

kerugian immaterial saja tetapi juga kerugian materiil. Dilihat dari kasus ini jelas PT GIAA sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian seperti dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi atau ganti rugi apabila produk/jasa tidak sesuai perjanjian seperti dalam Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen. Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi penumpang, terdapat beberapa asas yang menjadi landasan UU Perlindungan Konsumen. Asas-asas ini terdapat dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Selanjutnya dalam penjelasannya disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha Bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban, secara adil.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Berdasarkan kasus yang Penulis angkat pengangkut selaku pelaku usaha hendaknya memberikan hak dan kewajiban yang seharusnya diterima oleh penumpang sebagai konsumen. Akan tetapi pada realitanya justru menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak menunjukkan adanya perlindungan hak terhadap konsumen. Padahal perbuatan penumpang sesuai dengan prinsip perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Ketidaksiuaian ini termasuk pelanggaran atau perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memberikan hak dan kewajibannya.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ada pada ketentuan Pasal 8 ayat (1) butir a yang menjelaskan pelaku usaha dilarang memproduksi

dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Demikian juga pada butir f yang menjelaskan pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Dalam kasus ini penumpang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, yang mana hal tersebut melanggar hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan merugikan penumpang pesawat udara. Sehingga hal tersebut bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang ada.

Dijelaskan dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Kemudian Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan pelanggaran hukum.

Dalam Pasal 25 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan atau gugatan, jika pelaku usaha lalai dalam menyediakan fasilitas perbaikan dan tidak memenuhi atau gagal dalam memenuhi perjanjiannya. Penyelesaian kasus ini memerlukan upaya penuntutan ganti rugi dan/atau

gugatan konsumen, sehingga kesadaran konsumen untuk melakukan penuntutan terhadap pelaku usaha untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Pelaku usaha seharusnya memenuhi kewajibannya seperti apa yang telah diperjanjikan. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan tuntutan ganti rugi maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut.

Konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen dengan cara menggugat pelaku usaha, sebagaimana diatur pada dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen. Pasal 1365 KUHPerdata berbunyi “tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum yang dapat membawa kerugian dapat membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu”. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa pelaku usaha dapat bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya Tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu.
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan Tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya bertentangan dengan undang-undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat

atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati.

3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu, kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan.
4. Adanya hubungan kasualitas antara perbuatan dengan kerugian, artinya kerugian yang diderita oleh seseorang itu diakibatkan perbuatan orang lain.
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah yang dimaksud disini adalah kesalahan dalam perbuatan atau Tindakan hukum yang dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa perbuatan melawan hukum adalah mengenai suatu perikatan yang dilahirkan oleh undang-undang untuk tidak berbuat sesuatu, karena dengan melakukan perbuatan tersebut maka seseorang telah melakukan kesalahan hukum. Didalam kasus ini pengangkut melakukan perbuatan yang seharusnya tidak diperbolehkan untuk dilakukan yaitu menumpahkan air panas yang menimbulkan luka terhadap penumpang. Maka pengangkut yang melakukan perbuatan tersebut berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya dengan mengganti kerugian terhadap pihak yang dirugikan.

Islam adalah agama yang rahmatan lil alamin, yaitu agama yang memberikan kasih sayang kepada seluruh alam, bukan hanya kepada manusia tetapi juga memberikan kebaikan dan kasih sayang kepada semua makhluk baik makhluk hidup maupun makhluk mati yang sering disebut benda. Seluruh syariat yang diajarkan, semua memiliki tujuan yang sangat baik, hal ini dinamakan *Maqashidus Syari'ah*. Menurut Imam Asy-Syatibi maqasid syariah memiliki 5 hal inti yaitu :

1. Hifdzu Ad-Din atau menjaga agama
2. Hifdzu An-Nafs atau menjaga jiwa
3. Hifdzu Al-Aql atau menjaga akal
4. Hifdzu An-Nasl atau menjaga keturunan
5. Hifdzu Al-Maal atau menjaga harta

Yang dimaksud menjaga agama dalam maqashid syariah yaitu upaya untuk menjaga amalan ibadah umat manusia agar dapat melaksanakan kewajiban agama. Islam juga melindungi manusia untuk menjaga keselamatan jiwa karena salah satu hak utama yang diperhatikan dalam islam adalah hak hidup. Karena untuk mencapai ridho Allah SWT, dibutuhkan Kesehatan fisik, mental dan psikologi yang kuat. Kemudian terkait menjaga akal, manusia diberi akal untuk dijaga agar dapat menggunakan akalnya untuk memikirkan ayat-ayat suci dan keseimbangan kepentingan dunia akhirat.

Selanjutnya maqashid syariah menekankan bahwa menjaga keturunan itu berkaitan dengan menjaga keberlangsungan generasi penerus

Islam agar dapat menjalankan kewajiban agama yang mengacu pada manfaat dunia dan akhirat. Terakhir, makna menjaga harta adalah mencari harta untuk menjaga eksistensinya dan menambah kenikmatan materi dan religi. Harta tersebut harus memenuhi tiga syarat, yaitu didapatkan dengan cara yang halal, dipergunakan untuk hal-hal yang halal, dan dikeluarkan untuk ibadah. Jadi maqashid syariah ini adalah tujuan atau maksud dan syariah yang berisi hukum-hukum sebagai pedoman manusia.

Al-Quran menjelaskan agar umat manusia dapat memelihara jiwanya :

“Dan orang-orang yang tidak menyembah tuhan yang lain beserta Allah tidak membunuh jiwa yang diharamkan Allah (membunuhnya) kecuali dengan alasan yang benar, dan tidak berzina, barang siapa yang melakukan demikian itu, niscaya dia akan mendapat dosa” (QS Al-Furqan:68).

Selain itu, menjaga jiwa erat juga kaitannya untuk menjamin atas hak hidup manusia seluruhnya tanpa terkecuali.

“Barang siapa yang membunuh seorang manusia, bukan karena orang itu (membunuh) orang lain, atau bukan karena membuat kerusakan di muka bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh manusia seluruhnya. Dan barang siapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, maka seolah-olah dia telah memelihara kehidupan manusia semuanya” (QS Al-Maidah:32).

Dari penjelasan dan ayat-ayat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam kegiatan pengangkutan baik pelaku usaha maupun penumpang hendaknya menjaga agama, jiwa, akal, keturunan dan hartanya guna terwujudnya kemaslahatan manusia sebagai hamba Allah SWT di dunia dan

akhirat. Dengan tercapainya kemaslahatan umat manusia maka terpelihara pula tujuan *syara'*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis dalam skripsi ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum bagi penumpang atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang dialami oleh BRA. Koosmariam diakibatkan oleh PT. Garuda Indonesia Persero dapat dilakukan berupa pemenuhan hak dan kewajiban pelaku usaha. Sebab realitanya penumpang tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Pada kasus ini, pelaku usaha dalam hal memberikan pelayanan melanggar ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang dalam hal ini kurang maksimal.
2. Tanggung jawab hukum PT. Garuda Indonesia Persero terhadap penumpang yang dilanggar hak kenyamanan, keamanan dan keselamatannya harus berupa tanggung jawab professional, sebab tanggung jawab professional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa professional yang diberikan kepada penumpang. Apabila pelaku usaha dalam hal ini tidak melakukan tanggung jawab berupa ganti kerugian materiil atau

immateriil penumpang maka penumpang berhak untuk mengajukan tuntutan atas hak-haknya yang dilanggar pada Pengadilan yang berwenang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas tersebut, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam hal kurang maksimalnya perlindungan hukum terhadap penumpang yang hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dilanggar yang sebenarnya dalam aturannya sudah diatur dengan baik, dan diratifikasi, namun dalam pelaksanaannya terhadap kasus ini masih kurang maksimal, sehingga sudah sebaiknya pelaku usaha dalam hal ini melakukan peningkatan dalam pembinaan seperti melakukan sosialisasi, penyuluhan dan pelatihan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sesuai peraturan yang berlaku. Agar kejadian seperti ini tidak terjadi kembali dikemudian hari.
2. Dalam hal pelaku usaha tidak bertanggung jawab sepenuhnya sebagaimana tuntutan hak penumpang, maka penegak hukum dalam hal ini harus kembali melakukan penguatan dalam pelaksanaan aturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Laut, Darat dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Adrianus Melala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1993.
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, 2000.
- Celina Tri Siwi kritiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Rajawali Press, Jakarta, 2003.
- Hartono Hadisuprpto, Djohari Santosa dan Ridwan Khairandy, *Pengangkutan dengan pesawat udara*, Perpustakaan Fak.Hukum Universitas Islam Indonesia , Yogyakarta 1997.
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Pers, Medan, 2005.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- K. Martono dan Agus pramoni, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.
- Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- M.A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta 1979.
- Moleong, Lexy J, *Metodelogi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2005.

- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Munir Fuady II, *Perbuatan Melawan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lindungan Peradilan Umum dan Pembentukan peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 1, Dian Rakyat, Jakarta 1993.
- R. Subekti, *Aneka perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung 1992.
- R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, PT. Pradnya paramita, Jakarta, 2002.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Setiawan Wigdado, *Kamus Hukum*, PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002.
- Sution Usman Adji, et. Al., *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan tentang Permasalahan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.
- Wirjono Prodjojudikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2013.

PERATURAN PERUNDANG-UNDAGAN:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011

Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah Lainnya

Ashar Sinilele. 2016. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal al-Daulah* Vol.5 No.2 .

Farid Wahid. 2021. Pelanggaran Hak Asasi Manusia dan Tanggung Jawab Negara terhadap Korban. *Jurnal Yudisial*. Vol.14 No.2.

Hasan Sidik. 2016. Tanggung Jawab Pengangkut Udara atas Keterlambatan. *Journal of International Studies*. Vol.1 No.1.

Mangara Pasaribu dan Wirasawasta. 2016. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang dan Barang Milik Penumpang dalam Jasa Pengangkutan Udara. *Jurnal Mercatoria* , Vol. 9 No. 1.

Onang Bambang. 2023. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. *Jurnal Hukum* Vol. 11 No. 1.

Rahadi Wasi Bintoro. 2010. Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata. *Jurnal Dinamika Hukum* Vol.10 No.2.

Revino W. Mumeck, Caecilia J.J Waha dan Max Karel Sondakh. 2023. Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara Niaga Menurut Konvensi Montreal 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. *Lex Privatum* Vol.11 No.5.

Ridwan Khairandy. 2006. Tanggung jawab Pengangkutan dan Asuransi Tanggung jawab sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara. *Jurnal Hukum Bisnis* Vol.25.

Rizka Amelia Azis dan Yusuf Anindita. 2016. Perlindungan Hak Konsumen terkait Kenyamanan, keamanan dan keselamatan Penumpang Transportasi bus Kopaja. *Lex Journalica* Vol.13 No.1.

Media Elektronik

<http://e-journal.uajy.ac.id/16725/3/HK111272.pdf>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>

<http://digilib.unila.ac.id/11233/2/BAB%20II.pdf>

<http://repository.uib.ac.id/691/5/S-1351068-Chapter2.pdf>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21498/21206>

<https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/mod/resource/view.php?id=274541>

<https://news.detik.com/berita/d-4867609/pramugari-tumpahkan-air-panas-ke-penumpang-garuda-dihukum-rp-200-juta>

<https://www.liputan6.com/news/read/3451862/kronologi-penumpang-garuda-indonesia-tersiram-air-panas-berujung-gugatan?page=2>

<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/4765750a329d2bf8521583a5312f82b1.html>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/objek-penelitian-hukum-normatif-untuk-tugas-akhir-lt63a46376c6f72/>

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/download/5820/4382/>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan-Perbuatan-Melawan-Hukum.html#:~:text=Kerugian%20dalam%20hukum%20perdata%20dapat,mungkin%20diterima%20di%20kemudian%20hari>

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856>

https://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_DalamMewujudkan_Kesejahteraan_Sosial

LAMPIRAN



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 96/Perpus-S1/20/H/III/2024

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ANDREA CITRA BRILLIANTINA
No Mahasiswa : 20410672
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENUMPANG ATAS PELANGGARAN HAK
KENYAMANAN, KEAMANAN DAN
KESELAMATAN DI PT GARUDA INDONESIA
PERSERO.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024 M
9 Ramadhan 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md