

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN SEPIHAK JADWAL PENERBANGAN TIKET TRANSPORTASI UDARA

Jennifer Angela, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: jentengara@gmail.com
Pande Yogantara S., Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: pandeyoga85@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan menganalisis pendekatan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat perubahan sepihak jadwal penerbangan tiket transportasi udara. Karena dengan berlakunya UUPK sesuai dengan Pasal 3 angka 4 dan 5 seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan konsumen dengan adanya kepastian hukum maupun tumbuhnya kesadaran dari pihak maskapai mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Sehingga penulisan ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif. Metode hukum normatif digunakan terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, serta bentuk perlindungan represif. Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan preventif, represif, ataupun bentuk penyelesaian hukum yang diberikan dalam mengadakan penegakan hukum perlindungan konsumen terhadap perubahan sepihak jadwal penerbangan tiket transportasi udara hingga saat ini.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pembatalan Sepihak.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the approach to the form of legal protection for consumers due to unilateral changes in the flight schedule of transportation tickets. Because with the enactment of the Consumer Protection Act (also known as UUPK), in accordance with Article 3 points 4 and 5 consumers should be able to get consumer protection with legal certainty and growing awareness from the airline regarding the importance of consumer protection. So this research uses normative legal research. Normative legal research is used against Law No. 8 of 1999, "Perlindungan Konsumen", and Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia No. PM 89 of 2015, "Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia", as well as forms of repressive protection. The results of this study aim to know the form of preventive, repressive protection, or other forms of legal settlement provided in enforcing consumer protection laws against unilateral changes in air transportation ticket flight schedules until now.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Unilateral Cancellation.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Bepergian dari 1 tempat ke tempat yang lainnya menjadi lebih efisien dengan transportasi. Banyaknya pilihan sarana transportasi yang tersedia, salah satu transportasi yang menarik untuk perjalanan jarak jauh adalah perjalanan udara atau dengan pesawat terbang. Selain karena mempersingkat waktu perjalanan, transportasi udara juga menawarkan biaya transportasi jarak jauh yang lebih terjangkau, lebih aman,

banyaknya promo yang ditawarkan, dan bahkan penumpang merasa lebih terjamin dengan adanya segala kebijakan yang telah diatur didalamnya. Hadirnya kebijakan umum terkait pesawat menjadi upaya dalam menghasilkan pihak maskapai yangselamat, efisien, aman, nyaman, teratur, dan dapat mendukung sektor pembangunan lainnya.¹ Dalam hal ini, harga tarif murah dengan segala promo yang ditawarkan oleh pihak maskapai atau perusahaan penerbangan menjadi salah satu upaya mereka dalam bersaing antar satu dengan yang lainnya untuk menarik konsumen.²

Namun pada kenyataannya, tarif yang murah tersebut terkadang juga menurunkan mutu dari pelayanan yang diberikan, ataupun dapat menimbulkan kecenderungan penurunan kualitas pemeliharaan pesawat yang bahkan dapat berpengaruh pada keselamatan selama penerbangan hingga berkurangnya keamanan, kenyamanan, dan perlindungan bagi konsumen.³ Diluar dari upaya persaingan itu, tak jarang juga pihak maskapai melakukan perubahan jadwal penerbangan secara sepihak. Hal ini jelas berdampak terhadap konsumen, baik dari segi materiil maupun imateriil. Begitu pula dengan permasalahan yang menyebabkan keterlambatan, bahkan hingga ketinggalan pesawat akibat pemberitahuan perubahan jadwal sepihak yang mendadak dari pihak maskapai.⁴ Dalam masalah ini, keterlambatan merupakan suatu pelanggaran dari kewajiban, yang mana hal tersebut padadasarnya dipenuhi tetapi tidak sebagaimana harusnya. Ini berarti keterlambatan sampai pada bandar udara transit maupun lokasi tujuan merupakan suatu pelanggaran kewajiban oleh pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang yang menyebabkan kerugian sehingga dapat diminta pertanggung jawaban.⁵

Apabila berlandaskan pada regulasi yang ada, maka kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen mengharuskan penyedia layanan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Selanjutnya diperjelas dalam Pasa1 19(1) UUPK yang menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan oleh pencemaran dan/atau jasa yang diperdagangkan maupun hasil dari penggunaannya/mengonsumsinya”. Menurut W.J.S. Poerwadarminta, dalam KBBI, “ganti rugi” diberikan sebagai penggantian; rampasan.⁶⁷ Kendati demikian, masih terdapat sebagian berita maupun keluhan dari penumpang atau konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi dan/atau kompensasi atas hal tersebut. Hal ini menunjukkan pula bahwa masih kesulitannya pihak konsumen dalam mendapatkan berbagai hak

¹ Darwis, Nurlely. Aspek Hukum Pengguna Jasa Transportasi Udara Komersil. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 7, No. 2 (2018): 2-3

² Anonim. “Ini 4 Alasan Utama Kenapa Pesawat Jadi Transportasi Primadona”, URL : <https://muda.kompas.id/baca/2016/05/26/ini-4-alasan-utama-kenapa-pesawat-jadi-transportasi-primadona/> tanggal 1 November 2022 pukul 15.45 WITA.

³ Setiawan, Indra, Suharto Abdul Majid, and Yuliantini Yuliantini. “Airport factor in flight delays in Indonesia.” *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 2, no. 3 (2015): 368

⁴ Mailawati, Ferdiana, and Sri Wahyuni. “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19.” *Krtha Bhayangkara* 15, no. 2 (2021): 368-370

⁵ Danica, Diva, dan Priyanto, I Made Dedy. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Transit Dalam Penerbangan Lanjutan.” *Jurnal Kertha Semaya* 3, No.1 (2015): 9-10

⁶ Lubis, Marwan. “Studi Komparasi Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata dengan Hukum Islam.” *Pelita Bangsa Pelestari Pancasila* 14, no. 1 (2019): 120-121.

⁷ Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish, 2019. h.62-63.

konsumennya sebagai pengguna jasa dari transportasi udara. Sebagai langkah dalam mengatasi masalah tersebut masih diperlukan berbagai upaya berupa payung hukum, baik dalam bentuk perlindungan preventif, represif, ataupun bentuk penyelesaian hukum yang diberikan dalam mengadakan penegakan hukum perlindungan konsumen terhadap perubahan sepihak jadwal penerbangan tiket transportasi udara hingga saat ini. Secara khusus hal-hal mengenai keterlambatan penerbangan (*flight delay*) di Indonesia diatur dalam UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Permenhub No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.⁸

Perubahan jadwal penerbangan sepihak oleh pihak maskapai pesawat terbang menunjukkan terus diabaikannya perlindungan konsumen dalam lingkup Nasional, dan bentuk tanggung jawab pihak maskapai pesawat terbang terhadap para konsumen atau penumpang dalam rangka memelihara atau menjaga fungsi dan eksistensinya kepada orang perorangan maupun sebagai pelaku usaha tertentu. Selain itu, terdapat penelitian yang terlibat dalam penulisan jurnal ini, khususnya penelitian oleh Ferdiana Mailawati dan Sri Wahyuni yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19" pada tahun 2021. Penelitian ini membahas mengenai analisis perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen terkait ganti kerugian ketika tiket pesawat yang telah dipesan tersebut dibatalkan oleh pihak maskapai penerbangan antara fakta dan peraturan terkait adalah telah sesuai. Oleh karena itu, penelitian ini lebih fokus pada dampak yang dirasakan oleh penumpang akibat adanya perubahan sepihak jadwal penerbangan tiket transportasi udara di Indonesia serta menjelaskan upaya pihak perusahaan angkutan udara selaku pelaku usaha dalam melindungi kepentingan penumpangnya.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat perubahan sepihak jadwal penerbangan tiket transportasi udara?
2. Bagaimana upaya pihak perusahaan angkutan udara selaku pelaku usaha dalam melindungi kepentingan konsumennya?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen akibat perubahan jadwal tiket transportasi udara secara sepihak, khususnya di Indonesia. Penelitian ini juga akan mengkaji terkait dampak dari adanya perubahan jadwal secara sepihak tersebut serta mengetahui upaya pihak perusahaan angkutan udara selaku pelaku usaha dalam melindungi kepentingan konsumennya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dikaji dengan jenis penelitian hukum normatif, penelitian yurisprudensi normatif adalah penelitian dalam rangka mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif guna menjawab permasalahan yang diteliti. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-

⁸ Fahrizal, Dedy, Darwis Anatami, and Siti Nurkhotijah. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia* 2, no. 1 (2022): 16

undangan. Pendekatan ini mengkaji ketentuan-ketentuan hukum yang bersangkutan dengan permasalahan (legal problem) yang sedang dihadapi.

Data sekunder pada penelitian ini terdiri dari peraturan perundang-undangan dan berbagai tulisan serta publikasi hukum maupun literatur hukum. Bahan hukum ini berisi UUPK, UU Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan, jurnal hukum, dan literasi terkait serta undang-undang lainnya. Bahan-bahan tersebut dikumpulkan melalui pengarsipan, penelitian dokumen dan sistem pengarsipan, yang kemudian akan ditinjau secara sistematis dan diambil kesimpulan dari penafsiran hukum serta argumentasi hukumnya.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perubahan Sepihak Jadwal Penerbangan Tiket Transportasi Udara

Pada dasarnya dari segi hukum, penentuan tanggung jawab maskapai dalam merupakan upaya hukum untuk melindungi konsumen pengguna jasa transportasi udara. Pihak maskapai inilah yang selanjutnya disebut sebagai pelaku usaha. Menurut UUPK, konsumen ialah setiap pengguna barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau mata pencaharian lain, bukan untuk jual beli. Namun sesungguhnya hubungan antara produsen (pihak penyedia jasa transportasi penerbangan) dengan konsumen (penumpang) adalah hubungan yang berkesinambungan yang menyebabkan ketergantungan satu sama lain. Dengan hadirnya dukungan konsumenlah produsen atau pihak maskapai dapat terjamin kelangsungan usahanya.⁹ Begitu pula dengan produk dan/atau jasa yang dikonsumsi dari produsen yang entah dengan tujuan mendapatkan keuntungan dari hal tersebut hingga terpenuhinya kebutuhan ataupun keinginan dalam memperoleh keuntungan kembali dari perihal tersebut.¹⁰

Intervensi pemerintah, Kerjasama antar negara hingga Kerjasama internasional diperlukan sebagai langkah dalam mengelola hubungan antara produsen konsumen dan sistem perlindungan konsumennya. Lemahnya posisi konsumen juga semakin menunjukkan alasan diberikannya perlindungan hukum kepada konsumen, sehingga dapat tercipta keadilan antara konsumen dengan produsen, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Maka dari itu, hukum maupun segala kebijakan yang telah dicetuskan oleh pemerintahlah yang menjadi landasan batas-batas bagi pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia.¹¹ Seperti adanya penjelasan mengenai pengangkut yang bertanggung jawab dalam hal-hal tertentu yang meliputi kewajiban untuk mengganti kerugian atas peristiwa yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga, maka jelas adanya dalam hal ini bahwa untuk terjadinya pengangkutan udara di Indonesia diatur didalam UU Penerbangan. Di mana mengganti kerugian menjadi salah satu hak dasar dari seorang penumpang mengenai perannya sebagai konsumen. Hak konsumen yang disebut tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Selanjutnya hak mendapatkan penggantian kerugian dan/atau kompensasi di Indonesia bertumpu pada UUPK, khususnya dalam Pasal 4 angka 8 disebutkan bahwa "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

⁹ Zulham, S. Hi. *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media, 2017. h. 9

¹⁰ Kanaya, Putu Inten, I. Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pembatalan Tiket Keberangkatan Pengangkutan Udara Akibat Pandemi Covid-19." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022): 43-48

¹¹ *Ibid*, h.45

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Perlu diingat pula bahwa kewajiban pihak maskapai juga tercantum dalam Pasal 7 huruf f UUPK. Selain itu, menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kerugian yang timbul karena mengonsumsi barang yang dijual oleh pelaku usaha adalah menjadi tanggung jawab dari penjual, yang selanjutnya ganti kerugian bisa berupa uang maupun pergantian barang.¹²

Pada mulanya, para konsumen menggunakan jasa penerbangan transportasi udara sebagai salah satu solusi dalam mempersingkat waktu perjalanan dan biaya transportasi jarak jauh yang lebih terjangkau.¹³ Disamping itu, berbagai pelayanan dari pihak maskapai yang cenderung lebih aman, banyaknya promo yang ditawarkan, serta penumpang yang merasa lebih terjamin dengan segala kebijakan yang telah diatur didalamnya menjadikan penerbangan dengan transportasi udara sebagai pilihan utama bagi banyak pihak. Tak jarang pula guna mempersingkat waktu dan/atau demi kenyamanan selama penerbangan sebagian dari penumpang memilih biaya penerbangan yang cenderung lebih mahal. Dengan kata lain, beraneka ragamnya pilihan produk dan/jasa yang tersedia mendatangkan pilihan terbaik pula kepada konsumen.¹⁴ Namun dengan semakin sering adanya perubahan jadwal sepihak dari pihak maskapai menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan (*flight delayed*), yang mana akan merugikan penumpang baik secara materiil maupun imateriil.

Kerugian materiil adalah kerugian yang benar-benar diderita. Sedangkan, kerugian imateriil adalah kerugian tak berwujud, kerugian manfaat yang bisa diperoleh dimasa mendatang. Biasanya, kerugian materiil. Dari pengertian kerugian tersebut, maka dapat kita lihat bahwa, kerugian yang dialami oleh penumpang transportasi udara tersebut merupakan kerugian materiil dan imateriil yang sering dialami saat terjadinya *flight delayed*. Secara umum tuntutan ganti kerugian, antara lain:

- Kerugian materiil terkait dengan kerugian-kerugian terlihat secara finansial, seperti halnya kerugian akibat biaya penginapan yang jadi terbuang sia-sia, dan masih banyak lagi. Selanjutnya hal-hal mengenai ganti rugi akibat perubahan jadwal sepihak telah diatur dalam PM No. 89 Tahun 2015; sedangkan
- Kerugian imateriil berkaitan dengan kerugian-kerugian yang tidak dapat dievaluasi secara moneter ataupun apriori, seperti lamanya waktu menunggu saat *flight delayed* terjadi, dan masih banyak lagi;

Kendati demikian, terus berulangnya masalah tersebut juga disebabkan karena masih lemahnya tingkat kesadaran dari konsumen dan kurangnya kesadaran dari pihak konsumen akan hal tersebut, yang dalam hal ini berperan sebagai penumpang.¹⁵ Beberapa faktor lainnya juga dapat disebabkan oleh para konsumen yang bersikap pasrah dan tidak mengajukan pengaduan/keluhan apapun akibat kurangnya informasi tentang tatacara pengaduan tersebut kepada pihak maskapai ketika mengalami kerugian.¹⁶ Bahkan dengan berlakunya UUPK di Indonesia seharusnya kita telah

¹² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Indonesia.

¹³ Lembana, Devi Angrahini Anni, and Reina Valucy. "COULD SATISFACTION ON THE AIRLINE'S SERVICE QUALITY (AIRQUAL) MAKE LION AIR'S CUSTOMERS TRUST AND BECOME LOYAL TO THE AIRLINE COMPANY?." *Jurnal Manajemen* 15, no. 2 (2018): 103

¹⁴ *Ibid*, hlm. 19.

¹⁵ Sulistiawati, Ni Luh Putu Siska, Ida Bagus Putra Atmadja, and AA Sagung Wiratni Darmadi. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop apabila Terjadi Wanprestasi yang Dilakukan oleh Pemberi Jasa Endorse di Kota Denpasar." *Jurnal Kertha Semaya* (2019): 6-7.

¹⁶ Wagino, "Tinjauan terhadap Gugatan Perbuatan-Melawan-Hukum", November 2023. URL : <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan->

memiliki hak sebagai konsumen, mulai dari hak atas kenyamanan hingga mendapatkan hak advokasi, perlindungan, dan berbagai upaya penyelesaian sengketa konsumen dengan patut. Kemudian, dalam Permenhub No.85 Tahun 2015 menyatakan bahwa pihak *airline*/maskapai akan melindungi penumpang dengan diberikannya kewajiban kepada maskapai atas terjadi pembatalan yang disebabkan oleh maskapai itu sendiri.¹⁷ Singkatnya dari berbagai masalah tersebutlah yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen (penumpang) yang menggunakan jasa maskapai pada saat itu.

Secara umum, bentuk perlindungan konsumen selaku pengguna jasa angkutan udara juga diatur dalam PM89 Tahun2015, yaitu tentang penundaan penerbangan (*DelayManagement*) untuk Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Tujuannya adalah demi terjaminnya perlindungan dan pemeliharaan penumpang angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia dalam hal manajemen keterlambatan/penundaan penerbangan(*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga. Selain PM 89 Tahun 2015, kewajiban pengangkut penerbangan untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo terdapat dalam UU Penerbangan No. 1 Tahun 2009, tepatnya Pasal 140 yang mengamanatkan bahwa:¹⁸

- (1) Setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan, badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo serta suarat.
- (2) Badan usaha angkutan udara niaga harus memberikan pelayanan yang layak kepada setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang telah disepakati.
- (3) Perjanjian/kontrak pengangkutan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibuktikan dengan tiket dan dokumen pemuatan.

3.2. Upaya Pihak Perusahaan Angkutan Udara Selaku Pelaku Usaha Dalam Melindungi Kepentingan Konsumennya

Dilihat dari banyaknya kerugian yang terus timbul dan sulit terhindari dari terjadinya *flight delayed* oleh pihak maskapai menyadarkan kita akan belum tuntasnya perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia, dalam situasi ini penumpang yang menggunakan jasa maskapai tersebut dapat dikatakan sebagai konsumen. Perubahan jadwal secara sepihak oleh pihak maskapai juga mengharuskan maskapai penerbangan tersebut untuk memberikan kompensasi ataupun ganti rugi terhadap penumpangnya. Pada Pasal 45UUPK mengamanatkan bahwa setiap konsumen yang mengalami kerugian akibat perubahan jadwal sepihak dapat menggugat pihak maskapai ke hadapan lembaga penyelesaian sengketaantara konsumen dengan pelaku usah atau pada pengadilan umum.¹⁹ Di Indonesia, Menteri Perhubungan mengatur besaran kompensasi/ganti rugi bagi setiap penumpang yang mengalami kerugian-kerugian akibat penyelenggaraan angkutan udara telah diatur oleh Menteri

Perbuatan-Melawan-

Hukum.html#:~:text=Kerugian%20dalam%20hukum%20perdata%20dapat,mungkin%20diterima%20di%20kemudian%20hari. tanggal 13 Maret 2023 pukul 16.48 WIB.

¹⁷ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, Indonesia.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Indonesia.

¹⁹ Wijaya, Made Indra Suma, dan Dharmajaya, Ida Bagus Surya. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PADA TRANSPORTASI UDARA NIAGA." *Jurnal Kertha Semaya* 6, no.6 (2018): 4.

Perhubungan.²⁰ Selanjutnya setiap keterlambatan penerbangan telah terbagi ke dalam 6 (enam) kategori keterlambatan yang telah diatur dalam Pasal 3 Permenhub Republik Indonesia No. 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Sedangkan, ketentuan tentang santunan/ganti rugi bagi penumpang jika terjadinya keterlambatan penerbangan dalam Pasal 9 PM 89 Tahun 2015 adalah sebagai berikut:²¹

- a. Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
- e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Berlandaskan pada ketentuan di atas, bahwa dalam penetapan mekanisme perubahan sepihak jadwal penerbangan dari maskapai kepada penumpang menjadi bagian dari upaya pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan dalam rangka melindungi dan meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa perjalanan udara Indonesia. Umumnya, seluruh tiket yang telah dipesan sesuai dengan jadwal oleh penumpang bisa mendapatkan pemberitahuan melalui email terlebih dahulu ataupun pemberitahuan mendadak dari beberapa saat sebelum jadwal penerbangan. Namun dalam perkara tersebut tentu saja sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dan tetap meminimalisir terjadinya perubahan jadwal dari pihak maskapai.

Berdasarkan Pelayanan Angkutan Udara Niaga Berjadwal juga telah diatur dalam Paragraf 2 UU Penerbangan, yang mana selanjutnya pembahasan berkenaan dengan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara diatur dalam Permenhub No. 30 Tahun 2021. Hal ini guna memberikan perlindungan dan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara. Sebagaimana ketentuan Pasal 6 huruf e Permenhub No. 30 Tahun 2021 menyebutkan bahwa Penumpang mempunyai hak maupun perlindungan bila Penerbangan mengalami gangguan operasional, termasuk gangguan penerbangan berskala besar. Selanjutnya mengenai standar pelayanan minimal tersebut telah tertera dalam Pasal 6 ayat (2) yaitu meliputi:²²

- a. Standar Pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
- b. Standar Pelayanan selama penerbangan (*in-flight*);
- c. Standar Pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

²⁰ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika, 2022. h. 94.

²¹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, Indonesia.

²² Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Indonesia.

Pada dasarnya, perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap subjek hukum, baik sebagai bentuk pencegahan maupun represif (pemaksaan), secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka pemenuhan penegakkan peraturan hukum. Karenanya seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum.²³ Sehingga bentuk perlindungan hukum terhadap penumpang pengguna jasa transportasi udara tidak hanya represif, namun juga berbentuk preventif. Sebagai langkah pencegahan demi tidak terjadinya perubahan keberangkatan sepihak dari pihak maskapai yakni dengan pihak perusahaan angkutan udara dengan pihak konsumen yang sepakat dalam membuat perjanjian pengangkutan secara tertulis dalam bentuk tiket pesawat tersebut. Perjanjian pengangkutan yang dimaksud ialah suatu perjanjian atau pengaturan yang mana satu pihak menyanggupi untuk mengangkut orang atau barang dengan selamat dari satu ke tempat lain, yang mana pihak yang lainnya menyanggupi biaya perjalanan. Sementara itu, ketentuan pasal 4(8) UUPK memuat mengenai hak konsumen untuk mendapatkan pembayaran ganti rugi dari perusahaan angkutan udara jika menerima perubahan jadwal keberangkatan oleh maskapai secara sepihak. Dengan demikian penggunaan jasa yang kurang sesuai dengan harapan konsumen tersebut dilakukan dengan adanya pengembalian keadaan dari keadaan yang sudah tidak berimbang dengan cara ganti kerugian. Sebagai langkah lain dari pencegahan, pelaku usaha yang lalai dalam memenuhi kewajibannya, khususnya dalam pemberian ganti kerugian dalam hal *flight delayed* dapat diberikan sanksi yang entah berupa sanksi administratif hingga pidana. Namun, sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan atau secara kekeluargaan sesuai dengan ketentuan Pasal 45 UUPK, di mana hal ini masih berdasarkan pada pilihan sukarela para konsumen atau pengguna jasa angkutan udara yang bersengketa.

Berlandaskan ayat 2, penyelesaian perselisihan paham di luar pengadilan atau yang sifatnya secara kekeluargaan dapat dilakukan dengan cara yang ditentukan dalam undang-undang yang tentunya tidak menghilangkan tanggungjawab pidana. Sementara itu jika telah memilih upaya penyelesaian non litigasi, selanjutnya apabila pihak lain ataupun pihak-pihak yang bersengketa mengungkapkan bahwa upaya tersebut gagal barulah gugatan dapat ditempuh melalui pengadilan. Upaya-upaya hukum yang disebutkan di atas dalam UUPK juga dapat dimanfaatkan penumpang yang merasa dirugikan oleh maskapai penerbangan. Dalam praktik penerbangan komersil selain kerugian dengan keterlambatan penerbangan (*flight delay*), adapula kerugian-kerugian lainnya yang dialami oleh penumpang, seperti adanya barang bawaan yang hilang ataupun tertinggal di salah satu bandara ataupun yang paling naasnya dengan adanya kecelakaan pesawat yang berakibat luka-luka hingga kematian. Banyaknya kerugian yang timbul biasanya diakibatkan oleh perbuatan pihak maskapai penerbangan.

4. Kesimpulan

Tanggung jawab pengangkut atau pihak maskapai penerbangan di Indonesia pada dasarnya diperuntukkan menjadi bentuk perlindungan dan guna meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian bagi penumpangnya yang dalam bertindak sebagai konsumen dari jasa tersebut. Permasalahan yang terjadi dengan perubahan jadwal tiket dengan transportasi udara secara sepihak juga banyak berdampak terhadap para pengguna jasa, entah dampak materiil maupun dampak imateriil yang dirasakan

²³ Setiani, Baiq. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan." *Jurnal Novelty* 7, no. 1 (2016): 7

oleh setiap konsumennya. Perlindungan yang diberikan pemerintah terhadap perubahan jadwal sepihak oleh pihak maskapai telah diatur dalam UU Penrbangan mengenai kewajiban pengangkut dan penyedia layanan yang memadai kepada penumpang dan/atau kargo berdasarkan kontrak pengangkutan. Dengkata lain, pengawasan akan tanggung jawab pengangkut kepada penumpang ataupun konsumen menjadi tugas maupun wewenang dari perusahaan otoritas bandara atau maskapai penerbangan, termasuk dalam hal terjadinya penundaan penerbangn hingga kompensasi dibayarkan kepada penumpang. Hal tersebut kemudian berlandaskan Pasal 19UUPK yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha. Selanjutnya, bentk perlindungan atas kerugian penumpang juga melalui regulasi Peraturan Menentri Perhubungn Nomor 85 Tahun 2015, yang dalam hal ini diberikan oleh Badan penyelenggara jasa penerbangan kepada penumpang tersebut. Berdasarkan kebijakan tersebut juga telah disebutkan maskapai penerbangan memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai bentuk kewajiban dari Badan Usaha Angkutan Udarajika terjadi pembataln yang disebabkanoleh maskapai terkait. Kompensasi dan ganti rugi yang diberikan dari pihak Maskapai atau maskapai penerbangan bergantung pada lamanya keterlambatan, ada yang hanya diberikan *soft drink*, makaann dan minuman, hingga dipesankan ulang pada penerbangan berikutnya atau *refund* penuh harga tiket. Dengan demikian, upaya perlindungan hukum preventif telah terjadi saat adanya bentuk perjanjian pengangkutan, sedangkan perlindungan represif diadakan entah berupa sanksi administratif atau pun sanksi pidana jika pihak pengangkut (maskapai) tidak mampu memenuhi kewajibanny terkait dengan hak-hak konsumen. Dengan kata lain, pemberin ganti rug kepdaa konsumn yang mengalaami perubahan jadwal keberangkatan sepihak yang menyebabkan *flight delayed*. Ataupun hingga terselesaikannya sengketa konsumen, entah melalui jalur litigasi maupun non litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. (Deepublish, 2019).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum perlindungan konsumen*. (Sinar Grafika, 2022).
- Zulham, S. Hi. *Hukum perlindungan konsumen*. (Prenada Media, 2017).

Jurnal:

- Danica, Diva, dan Priyanto, I Made Dedy. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Transit Dalam Penerbangan Lanjutan." *Jurnal Kertha Semaya* 3, No.1 (2015): 1-15.
- Darwis, Nurlely. Aspek Hukum Pengguna Jasa Transportasi Udara Komersil. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 7, No. 2 (2018).
- Fahrizal, Dedy, Darwis Anatami, and Siti Nurkhotijah. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia* 2, no. 1 (2022): 15-27.
- Kanaya, Putu Inten, I. Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pembatalan Tiket Keberangkatan Pengangkutan Udara Akibat Pandemi Covid-19." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, no. 1 (2022): 43-48.

- Lembana, Devi Angrahini Anni, and Reina Valucy. "COULD SATISFACTION ON THE AIRLINE'S SERVICE QUALITY (AIRQUAL) MAKE LION AIR'S CUSTOMERS TRUST AND BECOME LOYAL TO THE AIRLINE COMPANY?." *Jurnal Manajemen* 15, no. 2 (2018): 101-122.
- Lubis, Marwan. "Studi Komparasi Ganti Rugi Menurut Hukum Perdata dengan Hukum Islam." *Pelita Bangsa Pelestari Pancasila* 14, no. 1 (2019).
- Mailawati, Ferdiana, and Sri Wahyuni. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19." *Krtha Bhayangkara* 15, no. 2 (2021): 367-384.
- Setiani, Baiq. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan." *Jurnal Novelty* 7, no. 1 (2016).
- Setiawan, Indra, Suharto Abdul Majid, and Yuliantini Yuliantini. "Airport factor in flight delays in Indonesia." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 2, no. 3 (2015): 365-384.
- Sulistiawati, Ni Luh Putu Siska, Ida Bagus Putra Atmadja, and AA Sagung Wiratni Darmadi. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop apabila Terjadi Wanprestasi yang Dilakukan oleh Pemberi Jasa Endorse di Kota Denpasar." *Jurnal Kertha Semaya* (2019).
- Wijaya, Made IndraSuma, dan Dharmajaya, Ida Bagus Surya. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PADA TRANSPORTASI UDARANIAGA." *Jurnal Kertha Semaya* 6, no.6 (2018): 1-5.

Peraturan Perundang - Undangan:

- Indonesia. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Indonesia. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Indonesia, Kementerian Perhubungan. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Indonesia, Kementerian Perhubungan. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.