Civilia :
Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan
ISSN : 2961-8754
http://jurnal.anfa.co.id

Bulan 7,Tahun 2023 Vol 2, No1 .

PENERAPAN PERTANGGUNGJAWABAN MASKAPAI KEPADA KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK DAN TANPA KEJELASAN (STUDI KASUS AIR ASIA QZ698)

Alifah Putri Nuryasin1) Amad Sudiro2)
Universitas Tarumanagara
alifahp1612@gmail.com

Abstract
Apart from the function of transportation as one of the facilities that helps people's mobility, there are also other uses of transportation, namely as one of the supporting factors of economic activities that are running in Indonesia. In the transportation of airplane passengers, this legal relationship can be classified as a business actor and consumer (contractual) relationship, therefore the agreement between the consumer and the airline, in this case AirAsia, begins when the consumer buys a plane ticket. On the basis of research observed and researched, the type of research is normative legal research, in which law is conceptualized as what is written in laws and regulations (law in books) or law is conceptualized as a norm or principle. Therefore, this writing produces a conclusion in the form of, airlines in carrying out their responsibilities must be able to rely on and pay attention to UUPK. Not only that, if there is a flight cancellation caused by the airline, then as a form of responsibility for its actions the airline must be able to provide good faith.

Article History
Received: 15 Juni 2023
Reviewed: 1 Juli 2023
Published: 10 Juli 2023

Key Words
Aviation Law, Airlines, Fligh Cancellation.

Abstrak
Terlepas dengan fungsi dari transportasi sebagai salah satu fasilitas yang membantu mobilitas masyarakat, terdapat juga kegunaan lainnya dari transportasi, yaitu sebagai salah satu faktor pendukung dari kegiatan perekonomian yang berjalan di Indonesia. Dalam pengangkutan penumpang pesawat, hubungan hukum ini bisa digolongkan sebagai hubungan pelaku usaha dan konsumen (contractual), oleh karena itu perjanjian antara konsumen dengan maskapai penerbangan yang dalam hal ini AirAsia dimulai pada saat konsumen membeli tiket pesawat. Atas dasar penelitian yang diamati dan diteliti, maka jenis penelitiannya adalah penelitian hukum normatif, di mana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books) atau hukum yang dikonsepsikan sebagai suatu norma atau kaidah. Dengan demikian penulisan ini menghasilkan kesimpulan berupa, maskapai penerbangan di dalam menjalankan tanggung jawabnya harus dapat bersandarkan dan memperhatikan UUPK. Tidak hanya itu, apabila terjadi pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh pihak maskapai, maka sebagai bentuk tanggung jawab atas tindakannya maskapai harus dapat memberikan itikad baik.

Sejarah Artikel
Received: 15 Juni 2023
Reviewed: 1 Juli 2023
Published: 10 Juli 2023

Kata Kunci
Hukum Penerbangan, Maskapai, Pembatalan Penerbangan.

PENDAHULUAN

Terlepas dengan fungsi dari transportasi sebagai salah satu fasilitas yang membantu mobilitas masyarakat, terdapat juga kegunaan lainnya dari transportasi, yaitu sebagai salah satu faktor pendukung dari kegiatan perekonomian yang berjalan di Indonesia. Dari berbagai banyaknya jenis transportasi yang terdapat di Indonesia, transportasi udara menjadi dalah satu yang paling penting di dalam penggunaannya, di mana hal ini dikarenakan cakupan fungsinya sebagai penghubung antar pulau.

Perkembangan yang dialami oleh transportasi udara dapat dikatakan cukup pesat dari masa ke masa, di mana hal ini dikarenakan terdapat cukup banyak maskapai penerbangana yang melayani berbagai rute perjalanan baik secara internasional maupun nasional (Muhammad, 2007). Meningkatnya pertumbuhan industri penerbangan memberikan banyak keuntungan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang/konsumen). Perusahaan-perusahaan tersebut mampu bersaing guna menarik penumpang dengan menawarkan bonus dan tarif yang lebih murah.

Tawaran bonus dan tarif murah oleh maskapai penerbangan dapat memancing minat konsumen, seiring dengan adanya tarif yang murah dan menurunnya kualitas pelayanan (service), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah berkurangnya kualitas pemeliharaan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan berdampak pula terhadap keselamatan penerbangan dan keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen (Wiradipradja, 2006).

Secara teori yang berlaku, perjanjian pengangkutan adalah suatu perikatan, dimana satu pihak menyanggupi membayar ongkosnya. Ketentuan pengangkutan berlaku dalam kegiatan transportasi udara, di mana hal ini maskapai penerbangan berkewajiban mengangkut penumpang dengan aman, selamat, sampai tujuan tepat waktu, dan sebagai kompensasi dari pelaksanaan kewajibannya tersebut, perusahaan penerbangan akan mendapatkan bayaran sebagai ongkos terkait pengangkutan penumpan (R. Subekti, 2007). Menurut perlindungan konsumen, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perldingungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat UUPK). Faktor penyebab terjadinya eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Pihak pengangkut mempunyai kewajiban mengganti kerugian yang diderita konsumen, hal ini sejalan dengan Undang- Undang Nomor Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU Penerbangan).

Dalam pengangkutan penumpang pesawat, hubungan hukum ini bisa digolongkan sebagai hubungan pelaku usaha dan konsumen (contractual), oleh karena itu perjanjian antara

konsumen dengan maskapai penerbangan yang dalam hal ini AirAsia dimulai pada saat konsumen membeli tiket pesawat. Kewajiban kedua pihak mampu memenuhi prestasi yang telah disepakati. Salah satu kewajiban pelaku usaha seperti yang tercantum pada Pasal 7 huruf a UUPK adalah adanya itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, artinya perusahaan penerbangan harus bisa memenuhi kewajibannya terhadap penumpang sebagai bentuk iktikad baik, sementara penumpang juga memenuhi kewajibannya sebagai konsumen. Dan tidak jarang dalam implementasinya bahwa kedua belah, baik pihak pengangkut maupun penumpang yang telah melakukan kesalahan, dan pelanggaran terhadap butir-butir kesepakatan yang telah dibuat kedua belah pihak.

Salah satu contoh kasus yang di dalamnya terjadi pelanggaran kelalaian di dalam memenuhi hal tersebut terdapat pada kasus AirAsia QZ698 yang berencana untuk dapat melakukan perjalanan dari Surabaya ke Jakarta dengan menggunakan maskapai tersebut. Namun, maskapai tiba-tiba saja membatalkan penerbangan tanpa memberikan suatu alasan yang jelas dan hanya diberitahukan melalui pesan singkat dan surat elektronik. Hal tersebut tentu menjadi menimbulkan kekecewaan bagi penumpang, ditambah lagi pada saat ditanyakan terkait dengan penjelasan dan solusi dari pihak maskapai, para penumpang harus menerima kekecewaan kembali dikarenakan tidak diberikannya itikad baik dengan pemberian opsi kepada penumpang yang seharusnya sudah terbang. Oleh karena itu, di dalam penulisan ini penulis ingin mengkaji secara lebih lanjut mengenai Penerapan Pertanggungjawaban Maskapai Kepada Konsumen Terhadap Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak dan Tanpa Kejelasan (Studi Kasus Air Asia QZ698).

METODE PENELITIAN

Atas dasar penelitian yang diamati dan diteliti, maka jenis penelitiannya adalah penelitian hukum normatif, di mana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan *(law in books)* atau hukum yang dikonsepsikan sebagai suatu norma atau kaidah yang yang menjadi dasar dan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Amiruddin & Asikin, 2019). Penelitian ini dilakukan dengan mengutamakan penelitian berdasarkan data sekunder atau informasi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang digunakan dalam penelitian. Penelitian hukum normatif mengacu pada norma hukum yang terkandung di dalam regulasi atau peraturan perundang-undangan, khususnya UUPK yang dijadikan sebagai pijakan normatif yang diawali dengan alasan umum dan diakhir dengan kesimpulan khusus. Tujuannya adalah guna menemukan kebenaran baru, secara teoritis maupun praktis (Marzuki, 205).

Penelitian ini menggunakan pendekatan UU *(statue approach)*, dan pendekatan kasus *(case approach)*. Pendekatan UU adalah suatu pendekatan dengan tujuan menyelesaikan masalah dengan mengacu pada beberapa regulasi dalam hubungannya dengan masalah hukum yang diteliti serta mengidentifikasi konsistensi atau kesesuaian antara undang-undang yang satu dengan undang-undang yang lain. Pendekatan undang-undang membuka kesempatan antara suatu regulasi/undang-undang dengan regulasi/undang-undang lainnya atau antara regulasi/undang-undang dengan UU atau antar UU. Pendekatan UU dilakukan guna menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani (Ibrahim, 2012). Pendekatan kasus dilakukan dengan mengakji dan menelaah kasus secara benar dalam hubungannya dengan isu yang dihadapi yaitu terkait pembatalan penerbangan yang dilakukan sepihak dan tanpa kejelasan oleh maskapai penerbangan AirAsia dengan nomor penerbangan QZ698.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya, perlindungan konsumen merupakan upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan kepada konsumen. Arti dari peranan konsumen sendiri merupakan pihak yang menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi maupun bersama. Pada saat konsumen membeli suatu produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pihak yang melakukan penyediaan, maka akan terbentuk suatu kesepakatan di dalam transaksi tersebut. Di mana hal ini juga sama terjadi adanya di dalam pembelian tiket pesawat antara penumpang dengan maskapai yang akan ditumpangi nantinya.

Sebagaimana seharusnya kesepakatan yang terjadi di dalam transaksi tersebut dapat berjalan dan dipenuhi dengan baik, pada kenyataannya sering kali masih ditemukan kelalaian secara sepihak di dalam sehari-harinya. Salah satu permasalahan yang dapat diangkat adalah yang terjadi pada Air Asia QZ 698.

Maskapai Air Asia dengan nomor seri penerbangan QZ 698 terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak tanpa memberikan penjelasan maupun solusi sebagai bentuk itikad baik ganti rugi dari pembatalan tersebut. Penumpang sebagai konsumen di dalam hal ini hak-hak konsumen merupakan hak yang dimiliki konsumen. Hal tersebut tentunya sepadan atau selaras dengan apa yang termaktub dalam Pasal 4 UUPK yang terdiri dari: hak informasi yang benar, yang jelas dan jujur mengenai kondisi barang, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk

mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta 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; dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam hal ini, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi (Miru & Yodo, 2000):

1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Dengan berdasarkan kepada hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen (Miru & Yodo, 2000).

Menurut H.M.N Purwosutjipto, kewajiban-kewajiban yang seharusnya dipenuhi oleh pihak pengangkut adalah (Purwosutjipto, 1995) sebagai berikut:

1) Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.
2) Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/ atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/ atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdata).

Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:

a. Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau peranak buahan alat pengangkutnya;
b. Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
c. Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.

SIMPULAN

Hubungan yang terjadi di antara konsumen dan pemberi jasa seharusnya dapat terjalin dengan baik, di mana hal ini sebagai salah satu bentuk upaya dalam memenuhi poin perjanjian yang secara tidak langsung terbentuk saat dilakukannya transaksi di dalam pemberian barang

dan/atau jasa. Pada pembatalan secara sepihak yang terjadi di dalam penerbangan maskapai AirAsia QZ 698, pihak maskapai tidak memberikan penjelasan dan hanya melepaskan begitu saja atas kerugiaan jadwal penerbangan yang dialami oleh penumpang. Oleh karena itu, seperti yang telah diatur dalam UUPK, kewajiban oleh penyedia barang dan/atau jasa harus dapat dipenuhi dengan baik agar dapat menciptakan kesepakatan yang baik saat terjalin dengan para pihak.

SARAN

Berdasarkan dengan permasalahan yang terjadi di dalam kasus pembatalan penerbangan AirAsia QZ, maskapai penerbangan di dalam menjalankan tanggung jawabnya harus dapat bersandarkan dan memperhatikan UUPK. Tidak hanya itu, apabila terjadi pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh pihak maskapai, maka sebagai bentuk tanggung jawab atas tindakannya maskapai harus dapat memberikan itikad baik dengan menyediakan opsi-opsi solusi yang nantinya dapat ditawarkan kepada penumpang. Dengan demikian, pihak penumpang nantinya tidak merasa diabaikan oleh pihak maskapai yang seharusnya bertanggungjawab atas kejadian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrasyid, Priyatna. Pertumbuhan Tanggung Jawab Perusahaan Pengangkut Udara. (Jakarta: Fikahati Anesta, 2013).

Amiruddin & Zainal Asikin. Pengantar Metode Penelitian Hukum. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2019).

Ibrahim, Johnny. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. (Malang; Bayumedia Publishing, 2012).

Martono, HK. dan Amad Sudiro. Hukum Angkutan Udara. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2-2010).

_____. Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik (Public International and National Air Law. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).

Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005).

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. (Jakarta: RajaGrafindo, 2000).

Muhammad, Abdulkadir. Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi. (Yogyakarta, Genta Press, 2007),

_____. Hukum Pengangkutan Niaga. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008).

Nasution, M.N. Manajemen Transportasi. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007).

Prodjodikoro, Wirjono. Asas-Asas Hukum Perjanjian. (Bandung : CV. Mandar Maju, 2000).

_____. Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Edisi 3, Hukum Pengangkutan. (Jakarta: Djambatan, 1995).

Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. (Jakarta: Grasindo, 2006).

Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Cetakan ke-3. (Jakarta: UI Press, 2010).

Subekti, R. Aneka Perjanjian. (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2007).

_____. Pokok-Pokok Hukum Perdata. (Jakarta: Intermasa, 2003).

_____. Hukum Perjanjian. (Jakarta: Intermasa, 2005).

Suherman, Ade Maman. Aspek Hukum dalam Ekonomi Global. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005).

Suherman, E. Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan. (Bandung: Mandar Maju, 2000).

Sutedi, Adrian. Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008).

Sudiro, Amad. "Kewajiban pengangkut Kepada pihak yang menderita Kerugian dalam Undang-Undang Penerbangan nasional". Jurnal Lex Publica. Vol. 1, No.1, 2014.

_____. "Konsep Keadilan dan Sistem Tanggung JawabKeperdataan dalam Hukum Udara", Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, No. 3, Vol. 1, 9 Juli 2012.

Wiradipradja, Saefullah. "Tanggung Jawab Pelaku Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara di Indonesia". Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 25, 2006.