

**TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP  
KONSUMEN PEMAKAI JASA ANGKUTAN  
UDARA NIAGA DALAM NEGERI DI INDONESIA<sup>1</sup>  
Oleh : Angel Jeane d'arc Sofia Mamahit<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia. Metodologi penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian hukum normatif dengan mengumpulkan data-data yang bersumber dari studi kepustakaan yaitu Peraturan perundang-undangan tentang penerbangan di Indonesia serta peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen sebagai bahan hukum primer dan literature-literatur seperti buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan artikel, majalah dan informasi tertulis dari internet sebagai bahan hukum sekunder, dan kamus-kamus, ensiklopedia sebagai bahan hukum tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia dilakukan melalui jaminan keselamatan dan keamanan dalam pesawat udara selama penerbangan. Apabila dalam kegiatan penerbangan ada kerugian yang timbul, baik karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Ahli waris atau korban sebagai akibat kejadian angkutan udara dapat melakukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan dalam undang-undang. Perusahaan angkutan udara niaga berkewajiban untuk meastikan keamanan dan keselamatan konsumen dalam setiap kegiatan penerbangan dengan menyiapkan mesin pesawat yang baik dan layak, *crew* atau awak pesawat yang

berpengalaman serta pelayanan semaksimal mungkin.

Kata kunci : Tanggung Jawab, Konsumen, Angkutan Niaga

**PENDAHULUAN**

Untuk memenuhi kebutuhan konsumen pemakai jasa angkutan udara, selain kepuasan dan kenyamanan harus diperhatikan pula aspek keselamatan dan keamanan dalam penerbangan. Sebagaimana yang termuat dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan: Keselamatan Penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya (Angka 48). Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur (Angka 49).

Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.<sup>3</sup> Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu Asas manfaat, Asas keadilan, Asas keseimbangan, Asas keamanan dan keselamatan dan Asas kepastian hukum.

<sup>1</sup> Artikel Tesis.

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado. NIM. 14202108028

<sup>3</sup>Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Editor) Cetakan I. CV. Mandar Maju. Bandung. 2000. hal. 78.

Dalam kurun waktu kurang dari satu dekade, transportasi udara nasional maupun internasional tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan transportasi tersebut sudah pasti membawa dampak positif bagi kesejahteraan umat manusia, karena dengan pertumbuhan tersebut transportasi udara nasional maupun internasional dapat dimanfaatkan untuk peningkatan pertumbuhan ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan serta keselamatan penerbangan.<sup>4</sup>

Seiring dengan pertumbuhannya tentu banyak permasalahan yang timbul saat menggunakan jasa angkutan udara yang paling sering ialah *delay* atau penundaan keberangkatan, kerusakan mesin, kehilangan bagasi tercatat, bahkan yang paling fatal adalah kecelakaan pesawat terbang. Kecelakaan pesawat udara hampir selalu mengakibatkan korban jiwa dalam jumlah besar, apalagi bila dalam kecelakaan itu terjadi ledakan, terbakar, atau jatuhnya pesawat dan tidak menyisakan banyak korban yang selamat.

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi. Meskipun perjanjian pengangkutan pada hakekatnya sudah harus tunduk pada pasal-pasal dari bagian umum dari hukum perjanjian *Burgerlijk Wetboek* (KUH Perdata), akan tetapi oleh undang-undang telah ditetapkan berbagai peraturan khusus yang bertujuan untuk kepentingan umum membatasi kebebasan dalam hal membuat perjanjian pengangkutan, yaitu meletakkan berbagai kewajiban khusus kepada pihaknya pengangkut yang tidak boleh disingkirkan dalam perjanjian.<sup>5</sup>

<sup>4</sup>H.K. Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik (Public International And National Air Law)*. Ed. I. Cetakan ke-I. PT. RajaGrafindo, Jakarta, 2012, hal. 27.

<sup>5</sup>R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya. Bandung. 1995, hal 71.

## Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaturan hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen yang menggunakan jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia ?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian normatif, yaitu melakukan kajian terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa transportasi udara niaga dalam negeri di Indonesia. Tipe penelitian hukum ini dalam bentuk kajian komprehensif analitis terhadap bahan-bahan hukum: primer dan sekunder.

Data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah data sekunder. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menggunakan metode kepustakaan (*library studies*) atau studi dokumen. Data sekunder berupa bahan hukum primer yang akan dikaji berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa transportasi udara niaga dalam negeri di Indonesia. Bahan hukum sekunder, yaitu: Literatur-literatur, karya-karya ilmiah hukum, jurnal, laporan hasil penelitian dan sumber kepustakaan lainnya termasuk informasi melalui internet dan bahan hukum tersier, yaitu kamus umum, kamus hukum, ensiklopedia dan sumber-sumber bahan hukum tersier lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Pemakai Jasa Angkutan Udara Niaga Dalam Negeri Di Indonesia

Konsumen sebagai orang yang menggunakan layanan jasa penerbangan itu disebut sebagai penumpang. Dan pelaku usaha yang menjalankan jasa penerbangan disebut sebagai pengangkut. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum.<sup>6</sup>

Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media. Bandung. 2010, hal. 1.

dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut:<sup>7</sup>

- 1) Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
  - a. Memberikan hak dan kewajiban;
  - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum
- 2) Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
  - a. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (preventif) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perizinan dan pengawasan;
  - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (repressive) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;
  - c. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (curative, recovery), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Perlindungan hukum keselamatan dan keamanan dalam pesawat udara selama penerbangan bagi konsumen pemakai jasa angkutan udara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, meliputi:

1. Keselamatan dan Keamanan dalam Pesawat Udara Selama Penerbangan (Pasal 52 sampai dengan Pasal 56).
2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Angkutan Udara Khususnya Pengangkutan Untuk Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Anak-Anak, dan/atau Orang Sakit (Pasal 134).
3. Perlindungan Hukum Dalam Program Keselamatan Penerbangan Nasional (Pasal 308 sampai dengan Pasal 312).
4. Penegakan Hukum Keselamatan Penerbangan (Pasal 313)
5. Sistem Manajemen Keselamatan Penyedia Jasa Penerbangan (Pasal 314 sampai dengan Pasal 316).

---

<sup>7</sup>Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit Universitas Lampung. Bandar Lampung 2007, hal 31.

6. Budaya Keselamatan Penerbangan (Pasal 318 sampai dengan Pasal 320)
7. Keamanan Penerbangan Nasional (Pasal 323 sampai dengan Pasal 341)
8. Penanggulangan Tindakan Melawan Hukum (Pasal 344 sampai dengan Pasal 351)
9. Pencarian dan Pertolongan Kecelakaan Pesawat Udara (Pasal 352 sampai dengan Pasal 355).
10. Investigasi dan Penyelidikan Lanjutan Kecelakaan Pesawat Udara (Pasal 357 sampai dengan Pasal 369).
11. Peran Serta Masyarakat (Pasal 396 sampai dengan Pasal 398).

Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (*International Civil Aviation Organization*, disingkat ICAO), mengatur ketentuan-ketentuan penerbangan internasional yang ada dalam Konvensi Chicago 1944. Sebagai anggota konvensi tersebut Indonesia wajib menaati ketentuan-ketentuan konvensi tersebut dalam melaksanakan kegiatan penerbangan.

Sesuai dengan uraian mengenai perlindungan hukum keselamatan dan keamanan penerbangan bagi konsumen pemakai jasa angkutan udara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat dipahami hak-hak konsumen telah memiliki landasan hukum yang dapat memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak konsumen. Peraturan perundang-undangan yang berlaku wajib dilaksanakan oleh pengangkut sebagai bentuk tanggung jawab hukum.

Pentingnya penegakkan hukum (*law enforcement*) yang efektif merupakan salah satu pilar terwujudnya pembangunan hukum dalam penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat dan berbangsa yang sesuai dengan ciri-ciri dalam setiap negara hukum. Berkaitan dengan hal ini sebagaimana diterangkan oleh Dicey, bahwa *the rule of law* meliputi; *supremacy of law, equality before the law dan due process of law*, merupakan tiga ciri penting negara hukum.<sup>8</sup> Masalah penegakan hukum sebenarnya terletak pada faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhinya.

---

<sup>8</sup>*Ibid.*

Faktor-faktor tersebut mempunyai arti yang sentral. Faktor-faktor itu antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Faktor hukumnya;
- b. Faktor penegak hukumnya;
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
- d. Faktor masyarakat, yaitu lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.<sup>9</sup>

Hukum merupakan wujud dari perintah dan kehendak negara yang dijalankan oleh pemerintah untuk mengemban kepercayaan dan perlindungan penduduk, baik di dalam maupun di luar wilayahnya. Perlindungan hukum yang pasif berupa tindakan-tindakan luar (selain proses peradilan) yang memberikan pengakuan dan jaminan dalam bentuk pengaturan atau kebijaksanaan berkaitan dengan hak-hak pelaku maupun korban. Sedangkan yang aktif dapat berupa tindakan yang berkaitan dengan upaya pemenuhan hak-haknya. Perlindungan hukum aktif ini dapat dibagi lagi menjadi aktif preventif dan aktif represif. Aktif preventif berupa hak-hak yang diberikan oleh pelaku, yang harus diterima oleh korban berkaitan dengan penerapan aturan hukum ataupun kebijaksanaan pemerintah. Aktif represif berupa tuntutan kepada pemerintah atau aparat penegak hukum terhadap pengaturan maupun kebijaksanaan yang telah diterapkan kepada korban yang dipandang merugikan.<sup>10</sup>

#### **B. Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Konsumen Pemakai Jasa Angkutan Udara Niaga Dalam Negeri Di Indonesia**

Tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia mutlak dilaksanakan sebagai bagian dari upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen, apabila timbul kerugian dari aktivitas angkuta udara baik karena tindakan kesengajaan atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakan. Korban atau ahli warisnya dapat melakukan

penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pemerintah Republik Indonesia sedang giat melaksanakan pembangunan nasional, maka sektor perhubungan sebagai sarana penunjang sangat menentukan berhasilnya program nasional tersebut, sektor perhubungan khususnya perhubungan udara harus mampu melayani semua permintaan akan jasa angkutan sebagai akibat berhasilnya pembangunan nasional. Pemanfaatan jasa penerbangan oleh penumpang maupun pengirim barang perlu diimbangi dengan sistem pertanggung jawaban yang memadai apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi penumpang maupun pengirim barang yang menggunakan pesawat udara.<sup>11</sup> Syarat adanya tanggung jawab pengangkut, masalah penting lainnya dalam tanggung jawab pengangkut udara adalah masalah prinsip tanggung jawab. Pada dasarnya apabila dilihat dari tata cara pembuktian, prinsip tanggung jawab perdata dalam bidang hukum pengangkutan udara ada tiga macam, yaitu prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault, liability based on fault principle*); prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*); dan prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault liability, strict liability, absolute liability principle*). Ada juga yang membuat perbedaan dengan mencantumkan satu prinsip lain yaitu *presumption of non liability*. Perbedaan ketiga prinsip tanggung jawab tersebut dapat dilakukan melalui pihak mana yang harus membuktikan dan hal apa yang harus dibuktikan ketika terjadi sengketa.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, mengatur mengenai Tanggung Jawab Pengangkut Paragraf 1 Wajib Angkut Pasal 140 ayat:

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos

<sup>9</sup>Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Edisi 1. Cet.4, Jakarta, 2002, hal. 8.

<sup>10</sup>Philip M. Hadjon *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, Disertasi, Universitas Airlangga, Surabaya, 1987, hal. 23.

<sup>11</sup>Hasan Sidik, *Peranan Asuransi Penerbangan Dalam Kegiatan Industri Penerbangan Dewasa Ini*, Dalam Hukum Angkasa Dan perkembangannya, Editor, E, Saefullah Wiradipradja dan Mieke Komar Kantaatmadja, Remaja Karya CV, Bandung, 1988. hal. 133-134.

setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan.

- (2) Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
- (3) Perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.

Perikatan yang lahir karena undang-undang disebabkan karena suatu perbuatan yang diperbolehkan adalah timbul jika seseorang melakukan suatu pembayaran yang tidak diwajibkan. Perbuatan yang demikian ini, menerbitkan suatu perikatan yaitu memberikan hak kepada orang yang telah membayar untuk menuntut kembali apa yang telah dibayarkan dan meletakkan kewajiban di pihak lain untuk mengembalikan pembayaran-pembayaran itu.<sup>12</sup> Perikatan yang lahir karena suatu perjanjian adalah perikatan yang dikehendaki oleh dua orang atau lebih membuat suatu kesepakatan bersama untuk memenuhi suatu prestasi.<sup>13</sup> Beberapa asas penting itu antara lain adalah asas keseimbangan dan asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat perjanjian dengan bentuk atau format apapun serta isi atau substansi perjanjian/kontrak sesuai dengan yang dikehendaki para pihak.<sup>14</sup>

Tiket pesawat udara atau pesawat terbang apapun jenisnya adalah mengandung klausula baku. Klausula baku mengandung syarat-syarat baku sekaligus merupakan aturan bagi para pihak yang terikat di dalamnya dan telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk dipergunakan oleh salah satu pihak tanpa negosiasi dengan pihak yang lain.<sup>15</sup>

<sup>12</sup> Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Cet. XXVI, PT. Intermasa. Jakarta. 1994. hal. 132.

<sup>13</sup> Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis, Memahami Prinsip Keterbukaan Dalam Hukum Perdata*, RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2006. hal. 326-328.

<sup>14</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Kencana. Jakarta. 2011, hal. 110.

<sup>15</sup> Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum, (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju. Bandung. 2012, hal. 320.

Ketidakseimbangan yang ditunjukkan dengan pencantumkan klausula baku dalam perjanjian bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak (vide: Pasal 1320 angka 1 KUH Perdata). Asas kebebasan berkontrak sangat ideal jika para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian/kontrak berada dalam posisi tawar yang masing-masing seimbang antara satu sama lain untuk menentukan kata sepakat.<sup>16</sup> Jika dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, pihak yang lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang dikehendakinya dalam perjanjian. Pihak yang memiliki posisi tawar yang kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula baku. Seharusnya perjanjian itu dirancang oleh para pihak secara bersamasama, namun pihak yang kuat tersebut umumnya telah mempersiapkan format perjanjian oleh pihak yang posisi tawarnya lebih kuat.<sup>17</sup>

Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Penumpang dan/atau Pengirim Kargo Pasal 141 ayat:

- (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 ini 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 142 ayat:

<sup>16</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2013. hal. 39.

<sup>17</sup> *Ibid.* hal. 39-40.

- (1) Pengangkut tidak bertanggung jawab dan dapat menolak untuk mengangkut calon penumpang yang sakit, kecuali dapat menyerahkan surat keterangan dokter kepada pengangkut yang menyatakan bahwa orang tersebut diizinkan dapat diangkut dengan pesawat udara.
- (2) Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib didampingi oleh seorang dokter atau perawat yang bertanggung jawab dan dapat membantunya selama penerbangan berlangsung.

Pasal 143: Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.

Pasal 144: Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.

Pasal 145: Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut.

Pasal 146: Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Sesuai dengan uraian tersebut dapat dipahami bentuk-bentuk tanggung jawab pengangkut atas kerugian konsumen telah diatur oleh peraturan perundang-undangan dengan melihat berbagai kasus yang apabila terjadi dan menimbulkan kerugian. Hal ini menunjukkan adanya upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang dapat saja terjadi dalam aktivitas angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia.

Perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut udara dan pihak penumpang atau pihak pengirim udara, dengan imbalan bayaran atau suatu

prestasi lain. Dalam arti luas suatu perjanjian angkutan udara dapat merupakan sebagian dari suatu perjanjian pemberian jasa dengan pesawat udara.<sup>18</sup> Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api.

Ada beberapa ciri penumpang:<sup>19</sup>

- a) orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- b) membayar biaya angkutan;
- c) memegang dokumen angkutan.

Barang bagasi adalah barang yang diserahkan oleh pengangkut untuk diangkut. Tanggung jawab pengangkut dalam hal sebatas kerugian akibat kerusakan barang/musnahnya suatu barang atau rusaknya suatu barang apabila kerusakan tersebut terjadi selama pengangkutan udara langsung, pengangkutan udara meliputi waktu bagasi atau barang tersebut berada di bawah pengawasan pengangkut, baik dilapangan terbang atau di mana saja dalam hal pendaratan di luar suatu lapangan terbang.<sup>20</sup>

Pasal 147 a ayat:

- (1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
  - a. mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
  - b. memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.

Pasal 148: Tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 sampai dengan Pasal 147 tidak berlaku untuk:

<sup>18</sup> Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004. hal. 168.

<sup>19</sup> Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia*, Dalam Perspektif Hukum Bisnis Di Era Globalisasi Ekonomi, Penerbit Genta Press. Yogyakarta. 2007. hal. 51.

<sup>20</sup> Lestari Ningrum, *Op.Cit*, hal. 181.

- a. angkutan pos;
- b. angkutan penumpang dan/atau kargo yang dilakukan oleh pesawat udara negara; dan
- c. angkutan udara bukan niaga.

Besaran Ganti Kerugian, Pasal 165 ayat:

- (1) Jumlah ganti kerugian untuk setiap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap pada tubuh, luka-luka pada tubuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Menteri.
- (2) Jumlah ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah jumlah ganti kerugian yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara niaga di luar ganti kerugian yang diberikan oleh lembaga asuransi yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Pasal 166: Pengangkut dan penumpang dapat membuat persetujuan khusus untuk menetapkan jumlah ganti kerugian yang lebih tinggi dari jumlah ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 165 ayat (1).

Pasal 167: Jumlah ganti kerugian untuk bagasi kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 143 ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

Pasal 168 ayat:

- (1) Jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 dan Pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri.
- (2) Besarnya ganti kerugian untuk kerusakan atau kehilangan sebagian atau seluruh bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 atau kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 145 dihitung berdasarkan berat bagasi tercatat atau kargo yang dikirim yang hilang, musnah, atau rusak.
- (3) Apabila kerusakan atau kehilangan sebagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan seluruh bagasi atau seluruh kargo tidak dapat digunakan lagi, pengangkut bertanggung jawab berdasarkan seluruh berat bagasi atau kargo yang tidak dapat digunakan tersebut.

Pasal 169: Pengangkut dan penumpang dapat membuat persetujuan khusus untuk menetapkan jumlah ganti kerugian yang lebih tinggi dari jumlah ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 168 ayat (1). Pasal 170:

Jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri. Pasal 171: Dalam hal orang yang dipekerjakan atau mitra usaha yang bertindak atas nama pengangkut digugat untuk membayar ganti kerugian untuk kerugian yang timbul karena tindakan yang dilakukan di luar batas kewenangannya, menjadi tanggung jawab yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 172 ayat:

- (1) Besaran ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 165, Pasal 168, dan Pasal 170 dievaluasi paling sedikit satu kali dalam satu tahun oleh Menteri.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada:
  - a. tingkat hidup yang layak rakyat Indonesia;
  - b. kelangsungan hidup badan usaha angkutan udara niaga;
  - c. tingkat inflasi kumulatif;
  - d. pendapatan per kapita; dan
  - e. perkraan usia harapan hidup.
- (3) Berdasarkan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan perubahan besaran ganti kerugian, setelah mempertimbangkan saran dan masukan dari menteri yang membidangi urusan keuangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti kerugian ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Perjanjian pengangkutan terjadi setelah sebelumnya didahului oleh serangkaian perbuatan penawaran dan penerimaan yang dilakukan oleh pengangkut dan penumpang/pengirim secara timbal balik. Perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut udara dan pihak penumpang atau pihak pengirim udara, dengan imbalan bayaran atau suatu prestasi lain. Dalam arti luas suatu perjanjian angkutan udara dapat merupakan sebagian dari suatu perjanjian pemberian jasa dengan pesawat udara.<sup>21</sup>

Pihak yang Berhak Menerima Ganti Kerugian, diatur pada Pasal 173 ayat:

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hal 168.

(1) Dalam hal seorang penumpang meninggal dunia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 ayat (1), yang berhak menerima ganti kerugian adalah ahli waris penumpang tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Dalam hal tidak ada ahli waris yang berhak menerima ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), badan usaha angkutan udara niaga menyerahkan ganti kerugian kepada negara setelah dikurangi biaya pengurusan jenazah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jangka Waktu Pengajuan Klaim Pasal 174 ayat:

(1) Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang.

(2) Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat seharusnya diambil oleh penumpang.

(3) Bagasi tercatat dinyatakan hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tiba di tempat tujuan.

(4) Klaim atas kehilangan bagasi tercatat diajukan setelah jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

Pasal 175 ayat:

(1) Klaim atas kerusakan kargo harus diajukan pada saat kargo diambil oleh penerima kargo.

(2) Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya kargo harus diajukan pada saat kargo seharusnya diambil oleh penerima kargo.

(3) Kargo dinyatakan hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tiba di tempat tujuan.

(4) Klaim atas kehilangan kargo diajukan setelah jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

Menurut E. Suparman pertanggungjawaban pengangkut dapat ditinjau dari beberapa prinsip berikut:

a. Prinsip "*Presumption of Liability*"

Prinsip ini mengatakan bahwa pengangkut barang adalah pihak yang dianggap selalu bertanggung jawab terhadap segala

kerugian yang timbul terhadap barang selama dalam pengangkutan udara. Tetapi bila pengangkut tidak melakukan kelalaian dan telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari terjadinya kerugian tersebut atau dapat membuktikan bahwa peristiwa yang menimbulkan kerugian tersebut tidak mungkin dapat dihindari maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.

b. Prinsip "*Presumption of Non Liability*"

Prinsip ini berlaku untuk bagasi tangan, pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul pada bagasi tangan yaitu barang-barang yang dibawa sendiri oleh penumpang bagasi tidak tercatat "*unregistered baggage*", *hand baggage* dan *cabin baggage*. Pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab. Hal ini merupakan kebalikan dari prinsip untuk penumpang atau bagasi tercatat atau barang muatan.

c. Prinsip "*Absolute Liability*" atau *strict Liability*"

Prinsip ini mengatakan bahwa pengangkut atau operator pesawat udara tidak lagi dianggap selalu bertanggung jawab akan tetapi harus bertanggung-jawab untuk kerugian yang timbul pada pihak penumpang, pengirim atau penerima barang dan pada pihak ketiga di permukaan bumi. Jadi dengan kata lain bahwa pengangkut harus bertanggung-jawab atas setiap kerugian yang diderita pihak lain yang disebabkan dari penyelenggaraan pengangkutan tanpa dalih apapun kecuali dalam hal kerugian yang disebabkan oleh pihak yang menderita kerugian sendiri.

d. Prinsip "*Limitation of Liability*"

Prinsip ini mengatur soal tanggung-jawab pengangkut yang dibatasi sampai jumlah tertentu.<sup>22</sup>

Tanggung Jawab pada Angkutan Intermoda Pasal 182 ayat:

(1) Pengangkut hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi dalam kegiatan angkutan udara dalam hal

<sup>22</sup> E Suherman, *Wilayah Udara Dan Wilayah Dirgantara*, Penerbit Alumni, Bandung, 1984, hal. 18-23.

pengangkutan dilakukan melalui angkutan intermoda.

- (2) Dalam hal angkutan intermoda sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak pengangkut menggunakan 1 (satu) dokumen angkutan, tanggung jawab dibebankan kepada pihak yang menerbitkan dokumen.

Tanggung Jawab Pengangkut Lain Pasal 183: Tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141, Pasal 143, Pasal 144 Pasal 145, dan Pasal 146 berlaku juga bagi angkutan udara yang dilaksanakan oleh pihak pengangkut lain yang mengadakan perjanjian pengangkutan selain pengangkut.

Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pihak Ketiga Pasal 184 ayat:

- (1) Setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian pesawat udara, kecelakaan pesawat udara, atau jatuhnya benda-benda lain dari pesawat udara yang dioperasikan.
- (2) Ganti kerugian terhadap kerugian yang diderita pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan kerugian nyata yang dialami.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penghitungan besaran ganti kerugian, persyaratan, dan tata cara untuk memperoleh ganti kerugian diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 185: Pengangkut dapat menuntut pihak ketiga yang mengakibatkan timbulnya kerugian terhadap penumpang, pengirim, atau penerima kargo yang menjadi tanggung jawab pengangkut.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia telah dilakukan dengan memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi penumpang yang diangkut oleh pesawat udara selama penerbangan dan berbagai pelaksanaan kegiatan-kegiatan lainnya untuk menjamin terpenuhinya hak-hak

konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga di Indonesia.

2. Tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia dilakukan atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kecelakaan angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia. Apabila kerugian timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Ahli waris atau korban dapat melakukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan.

### **Saran**

1. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia memerlukan tata cara penegakan hukum; penyiapan personel yang berwenang mengawasi penerapan aturan di bidang keselamatan penerbangan dan peningkatan pendidikan bagi penyedia jasa penerbangan serta para penegak hukum. Peran serta masyarakat bekerjasama antara pemerintah pusat dan daerah, diperlukan dalam rangka meningkatkan pemantauan dan pengawasan terhadap kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia.
2. Pelaksanaan tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pemakai jasa angkutan udara niaga dalam negeri di Indonesia pengawasan dan penindakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan penyedia jasa penerbangan dalam menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara perseorangan, kelompok, organisasi profesi, badan usaha, atau organisasi kemasyarakatan lain sesuai dengan prinsip keterbukaan dan kemitraan guna melakukan proses hukum terhadap pengangkut yang merugikan pihak konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasymi A., *Pengantar Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Barkatullah Halim Abdul, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media. Bandung. 2010.
- Hadisoeperto Hartono, *dkk, Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*. UII Press, Yogyakarta, 1987.
- Hadjon M. Philipus *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, Disertasi, Universitas Airlangga, Surabaya, 1987.
- Hernoko Yudha Agus, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Kencana. Jakarta. 2011.
- Kristiyanti Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika Jakarta. 2008.
- Mahmud Marzuki Peter, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan ke-2, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006.
- Miru Ahmadi, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2013.
- Muhamad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia*, Dalam Perspektif Hukum Bisnis Di Era Globalisasi Ekonomi, Penerbit Genta Press. Yogyakarta. 2007.
- Nasution Az., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media. Jakarta. 2007.
- Ningrum Lestari, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004.
- Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang (3) Hukum Pengangkutan.*, Djambatan, Jakarta, 1995.
- Saliman R. Abdul, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan, Teori dan Contoh Kasus*, Kencana. Jakarta.2010.
- Sasongko Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit Universitas Lampung. Bandar Lampung 2007.
- Sastrawidjaja Suparman Man, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi, dan Surat Berharga*, P.T. Alumni, Bandung, 2006.
- Sidik Hasan, *Peranan Asuransi Penerbangan Dalam Kegiatan Industri Penerbangan Dewasa Ini*, Dalam Hukum Angkasa Dan perkembangannya, Editor, E, Saefullah Wiradipradja dan Mieke Komar Kantaatmadja, Remaja Karya CV, Bandung, 1988.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Suatu Tinjauan Singkat) Ed. I.Cet. 4. PT. RajaGrafindo Persada.Jakarta. 1994.
- Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia. Jakarta. 2006.
- \_\_\_\_\_, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Edisi 1. Cet.4, Jakarta, 2002.
- Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Cet. XXVI, PT. Intermasa. Jakarta. 1994.
- Suherman E, *Hukum Udara Indonesia Dan Internasional*, Alumni, Bandung, 1983.
- \_\_\_\_\_, *Wilayah Udara Dan Wilayah Dirgantara*, Penerbit Alumni, Bandung, 1984.
- \_\_\_\_\_, *Penerbangan dan Angkutan Udara dan Pengaturannya*, Majalah Hukum dan Penerbangan, Jakarta 1985.
- Syaifuddin Muhammad, *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum*, (Seri Pengayaan Hukum Perikatan),Mandar Maju, Bandung. 2012.
- Syamsudin M., *Operasionilisasi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers. Jakarta. 2007.
- Widjaja Gunawan, *Seri Hukum Bisnis, Memahami Prinsip Keterbukaan Dalam Hukum Perdata*, RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2006.
- Wiradipradja Saefullah, *Tanggung Jawab Perusahaan penerbangan Terhadap Penumpang Menurut hukum udara Indonesia*, Jurnal hukum Bisnis, Volume 25, No.1, Tahun 2006.