



## **SKRIPSI**

### **Judul:**

Perlindungan Konsumen Transportasi Udara Terhadap  
Pembatalan  
Sepihak oleh Maskapai Penerbangan berdasarkan Undang-  
Undang  
No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **Disusun oleh:**

IRENE PATRICIA MARGARETHA  
NIM. 205200109

PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
2024

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TRANSPORTASI UDARA TERHADAP  
PEMBATALAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI PENERBANGAN  
BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara**

Oleh :

Nama : Irene Patricia Margaretha  
NIM : 205200109  
Program Peminatan : Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
2023**

## Pengesahan

Nama : IRENE PATRICIA MARGARETHA  
NIM : 205200109  
Program Studi : HUKUM  
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Transportasi Udara Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Title : Air Transport Consumer Protection Against Unilateral Cancellation by Airlines under Law No.8 of 1999 on Consumer Protection

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 19-Januari-2024.

### Tim Penguji:

1. JEANE NELTJE, S.H.,M.H.,APU.,Dr.,Prof.
2. AMAD SUDIRO, S.H., M.H., M.M., Dr., MKn., Prof
3. IDA KURNIA, S.H., M.H., Dr.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

### Pembimbing:

AMAD SUDIRO, S.H., M.H., M.M., Dr.,  
MKn., Prof  
NIK/NIP: 10292010



Jakarta, 19-Januari-2024

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

## Persetujuan

Nama : IRENE PATRICIA MARGARETHA  
NIM : 205200109  
Program Studi : HUKUM  
Judul : Perlindungan Konsumen Transportasi Udara Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 19-Desember-2023

Pembimbing:  
AMAD SUDIRO, S.H., M.H., M.M., Dr.,  
MKn., Prof  
NIK/NIP: 10292010



---

## ABSTRAK

- (A) Nama : Irene Patricia Margaretha (205200109)
- (B) Judul Skripsi : **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TRANSPORTASI UDARA TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI PENERBANGAN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.**
- (C) Halaman : xii + 75 + 2024
- (D) Kata Kunci : Pembatalan Sepihak, Penerbangan, Perlindungan Konsumen
- (E) Isi Abstrak : Dengan dibuatnya UU No. 1 Tahun 2009 terkait Penerbangan dan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen bahwa mempertegas pengaturan yang berkaitan dan meliputi hal-hal dibidang penerbangan dan perlindungan konsumen. Pengaturan tersebut meliputi hak penumpang selaku konsumen maskapai penerbangan, serta kewajiban dari maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha yang saling berhubungan. Terjadinya hubungan antara hak dan kewajiban antara pengguna dan maskapai penerbangan tidak seimbang menimbulkan suatu permasalahan yang berakibat pada tidak terpenuhinya hak-hak penumpang selaku konsumen dari maskapai penerbangan yang tidak menjalankan kewajibannya pelaku usaha tidak sesuai peraturan berlaku. Dari hasil penelitian diperoleh beberapa kesimpulan bahwa bentuk dari pertanggungjawaban maskapai penerbangan pada keterlambatan maupun pembatalan penerbangan secara khusus diatur dalam Permenhub Nomor 89 Tahun 2015. Penumpang mengalami pembatalan penerbangan mendapatkan ganti-rugi dari maskapai penerbangan, berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Berdasarkan teori tersebut maka maskapai penerbangan diwajibkan untuk membayar kerugian sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku maka bagi maskapai tersebut akan mendapatkan sanksi administratif. Implementasi perlindungan hukum sesuai dengan teori perlindungan hukum yang memastikan memenuhi hak pengguna selaku konsumen dari maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha.
- (E) Pembimbing : Prof. Dr. Amad Sudiro S.H., M.H., M.M., MKn.
- (F) Penulis : Irene Patricia Margaretha

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan anugerah-Nya yang melimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Perlindungan Konsumen Transportasi Udara Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akhir guna menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagar untuk mencapai gelar Sarjana Hukum.

Dengan tersusunnya skripsi ini, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing Penulis hingga skripsi ini selesai disusun. Ucapan terima kasih ini disampaikan, utamanya kepada:

1. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagar dan Dosen Pembimbing SKripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing Penulis dan memberikan ilmu – ilmu yang telah diberikan selama penulisan skripsi;
2. Rugun Romaida Hutabarat S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Strata Satu Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Bapak Lewiandy S.H., M.A., LL.M, selaku Sekretaris Program Studi Strata Satu Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara
4. Ibu Christine S. T. Kansil, S.H., M.H., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagat yang telah mendidik dan membantu Penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
6. Segenap Karyawan dan Staf Adminisrasi Fakultas dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
7. Bapak Anthony Siburian dan Ibu Besty Nirmayanti selaku orang tua Penulis yang selalu mendukung dan mendoakan Penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan jerih payah yang telah dilakukan oleh Penulis;

8. Pniel Stanley Nehemia selaku adik kandung Penulis yang senantiasa mendukung Penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini;
9. Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M dan Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd., selaku narasumber yang telah menyempatkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi ini;
10. Keluarga Besar Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang senantiasa mendukung dan menemani Penulis selama menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
11. Sahabat Penulis, Leony Valentina Lesnussa, Belicia Widhy Yuliana Putri, Yuriz Wibowo, Dipa Arya Peratama Wahyu, Enrique Nathanael, Raynaldo Handojo Putra, Amarthya Keista, Novianti Lestari, Clarissa Aripin, Dhiwatsani, Marsel Mulyadi, Jessica Valerie, Pedro yang mendampingi Penulis sejak awal masuk kuliah sampai terselesaikan penulisan skripsi ini;
12. Senior Penulis, Abang/ Koko Rhesa Ronaldo, Wibi, Opa Jeremias Matara, Yeremia Simanjorang, Chrysto Fransco Siletty, serta senior lainnya yang telah selalu membimbing Penulis dari awal kuliah hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini;
13. Junior Penulis, Adik Joycelline, Ivana Kurniawan, Clara Agustine, Angie, Chelsea Angellica, Gloria Agatha, Rifdhan Ismeth dan junior lainnya yang menemani Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
14. Sahabat SMP Penulis, Evi Juwita, Cindy Indrawati dan Devi Tryana sebagai pendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
15. Sahabat SMA Penulis, Theo Jonathan, Wiliam Winarto, Josse Ardiles, Marchelino, Flo David, Angelika Devina, Venecia Trevina, Brigitha Valentina Jessica sebagai pendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
16. Seluruh pihak yang telah menyemangati, mendukung penulis selama masa perkuliahan dan proses penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaar khususnya bagi Penulis serta pembaca yang terhormat. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini mendapatkan berkat dan kasih dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Jakarta, 19 Desember 2023

Irene Patricia Margaretha

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Pengesahan.....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Orisinalitas .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Bagan .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Singkatan.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Kerangka Konseptual .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	23
F. Sistematika Penelitian .....	26
<b>BAB II KERANGKA TEORETIS .....</b>	<b>27</b>
A. Teori Perjanjian .....	27
B. Teori Perlindungan Hukum .....	29
C. Teori Tanggung Jawab.....	31
D. Teori Kepastian Hukum.....	33
<b>BAB III DATA HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Kasus Posisi.....	36
B. Profil Umum Garuda Indonesia.....	38
C. Data Hasil Wawancara .....	40
<b>BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN.....</b>	<b>46</b>

A. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Maskapai Garuda Indonesia .....	46
B. Penyelesaian Ganti Kerugian Kepada Konsumen Akibat Pembatalan Sepihak Penerbangan oleh Maskapai Garuda Indonesia.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>76</b>
<b>Daftar Singkatan .....</b>	<b>76</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Kerangka Konseptual

## **DAFTAR SINGKATAN**

- SDA : Sumber Daya Alam  
UUD NKRI : Undang – Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia  
UUPK : Undang – Undang Perlindungan Konsumen  
KUHPer : Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin
- Lampiran 5 : Hasil Turnitin
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Publikasi Jurnal
- Lampiran 7 : Artikel Publikasi
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Wawancara Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M.
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Wawancara Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia disebut negara kepulauan terbesar di global. Posisinya strategis diapit Benua Asia dan Australia, antara Samudera Hindia dan Pasifik. Karena luasnya perairan, Indonesia berbatasan 10 negara: India, Thailand, Malaysia, Singapura, Vietnam, Filipina, dan Fiji. Lalu Indonesia yang dilalui dengan garis khatulistiwa sehingga membuat Indonesia memiliki kekayaan sumber daya alam melimpah dan laut berfungsi untuk kesejahteraan bangsa Indonesia, alat pemersatu, jalur komunikasi, pertahanan, dan pengelolaan SDA.

Berdasarkan pembuka UUD NKRI 1945, yaitu Pemerintah RI perlu menetapkan garis batas laut negara lainnya melindungi Indonesia dan tumpah darah, meningkatkan kesejahteraan publik, serta berpartisipasi dalam tertibnya global. Kemudian berdasarkan Pasal 1 ayat (3) UUD NKRI, menjadi dasar dari Indonesia merupakan hukum. Menurut Friedman, hukum bisa bekerja maka terdapat 3 syarat, yang 1, aturan perlu dikomunikasikan subjek; kedua, subjek diaturnya memiliki keahlian menjalankannya aturan; ketiga, subjek memiliki dorongan. <sup>1</sup>Maka berlandaskan pandangannya pembentukan ketentuan hukumnya bukanlah pembaruan substansi hukum-hukum, selain pembaruan orientasi dan nilai-nilai peraturan hukumnya. Maka pembaharuan hukum sebagai mengadopsi nilainya hukum baru menjadi akibat perubahannya nilai bermasyarakat.

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan terbesar, mempunyai 17.508 pulau besar dan kecil, luasnya daratan 1,937 juta km<sup>2</sup> dan lautannya

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2011), hal 5.

5,8 juta km<sup>2</sup> garis pantai terpanjang secara universal. Dengan luasnya Indonesia menyebabkan Indonesia membutuhkan moda transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik transportasi udara, darat dan laut. Kendaraan udara menerapkan pesawat terbang ialah salah satu sektor memotivasi aktivitas ekonomi Indonesia. Menurut Hadirhardaja dkk, transportasi merupakan pemindahan pengguna dan barang satu ke tempat lainnya. Pada transportasi adanya 2 unsurnya penting merupakan pergerakan dan terjadi perpindahan tempat tanpa alat angkut.

Perkembangan yang semakin pesat membuat kebutuhan juga semakin mendesak sehingga membutuhkan transportasi yang memadai dengan kondisi tersebut. Transportasi udara yaitu pesawat yang merupakan bentuk pengangkutan jalur udara dikenal masa Penjajahan Belanda. Pesawat komersil pertama dibuat di Indonesia pertama kali pada tahun 1954 yaitu Si Kumbang karya tokoh Dirgantara Indonesia Nurtanio Priggoadisurjo. Sejak saat itu, maka permulaannya perkembangan angkutan udara Indonesia dasar diterbitkannya UU No. 15 Tahun 1992 mengenai Penerbangan telah diganti menjadi UU No. 1 Tahun 2009 Terkait Penerbangan. Pada Pasal 1 ayat 1 UU No. 1 Tahun 2009 mengenai penerbangannya ialah kesatuan pemakaian wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasinya, K3 penerbangan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang.

Pada pengangkutan udara, terdapat 2 objek pengangkutan yaitu pengguna dan barang maupun muatannya. Terkait pengangkutan penumpang adanya beberapa subjek 1 perusahaan pengangkut ialah maskapai telah terjadwal, 2 adalah penumpang pihak diangkut dan 3 yaitu sebagai pihak yang mempertemukan penumpang dan perusahaan pengangkut.<sup>2</sup> Pada saat ini angkutan udara merupakan moda transportasi yang alternatif sebab cepatnya, efisien, serta murah untuk pengangkutan antar daerah dan pulau sehingga angkutan udara semakin mengalami

---

<sup>2</sup> Kristin Hutabarat dan Adi Sulistiyono, "Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Sepihak Penerbitan Dokumen Pengangkutan Elektronik oleh Online Travel Agent", Vol 10 tahun 2022,hal2.

perkembangan pesat dengan adanya maskapai penerbangan yang sudah memenuhi jadwal penerbangan.

Maka dari itu, penumpang yang disebut sebagai konsumen punya hak mendapatkan perlindungan hukumnya dan usahanya memberi perlindungan pada konsumen merupakan peraturan undang-undang, dan memenuhi hukum di bidang perlindungan konsumen. Walaupun ketentuan hukum tersebar peraturan UU memberi perlindungan lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen ialah payung berbagai peraturan perundang-undangan tersebut.<sup>3</sup> Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai " upayanya bertujuan untuk menjamin pastinya hukum melindungi konsumen dikenal sebagai perlindungan konsumen,". UU melindungi konsumen sehingga dapat membantu konsumen dalam menyelesaikan atau berproses dalam hukum. Lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan konsumen ialah fenomena membawa kepastian hukumnya baik pelaku usaha ataupun konsumen sebagai pelaku dalam kegiatan perdagangan yang menimbulkan adanya ikatan timbal baliknya konsumen dengan pelaku bisnis.

Untuk menciptakan pasar dan ekonomi yang kompetitif, hukum sangat penting untuk kemajuan ekonomi suatu negara. Tiap perekonomian pasti terdapat pelaku bisnis dan konsumen , Pasal 1 ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen ialah pelakunya bisnis merupakan semua individu ataupun badan hukum, menjalankan bisnis di daerah hukum Negara RI, baik individu maupun kolektif perjanjiannya, beroperasi bidang perekonomian. UUPK membatasi individu atau perusahaan, baik badan hukum atau bukan, beroperasi di daerah hukum negara RI. Sedangkan konsumen, pada Pasal 1 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen yaitu "Konsumen merupakan siapa pun menerapkan barang dan jasa tersedia di masyarakat, tidak untuk dijual, tetapi untuk kepentingannya

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hal 6.

sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain.”<sup>4</sup> Bahwa dikualifikasi konsumen tidak hanya terbatasnya subjek hukum "orang", namun terbatasnya subjek hukum melibatkan konsumen akhir, atau "badan hukum" menggunakan bukan diperdagangkan.

Maskapai penerbangan sebagai penentu Klausula Baku artinya setiap peraturan, ketentuan, dan perjanjian dibuatnya secara sepihak perusahaan dan dituangkan perjanjiannya mengikat dan harus dilakukan konsumen. Dengan memperhatikan Pasal 1 ayat 10 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen menjelaskan prosedur pembuatannya secara sepihak dan tidak isinya. Pasal 1320 Kitab UU Hukum Perdata mengatur syarat setuju perjanjian mengikat diri sendiri ialah syarat penentu apakah ada atau tidak suatu perjanjian maka terjadi kesepakatan para pihak mengenai hal dijanjikannya. Bila pihak perjanjian memenuhi kewajibannya masing-masing sesuai kesepakatan, perjanjian dapat dilaksanakan dengan baik, tetapi penerapannya kadang kali perjanjian tidak terlaksanan sesuai apa diperjanjikan.

Dalam penelitian ini penulis membawa kasus adanya pembatalan tiket penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Dengan kronologi kasus yaitu, pada tanggal Selasa, 18 April 2023 bahwa terdapat penumpang yang ingin mudik dengan penerbangan dari Jakarta menuju Lampung menggunakan maskapai Garuda Indonesia dengan kondisi sudah membeli tiket dan telah melakukan *check-in online*. Saat hingga di bandara, penumpang menuju ke konter dan diarahkan oleh petugas untuk menuju ke ruang tunggu karena penumpang sudah mempunyai *boarding pass online* dengan urutan *check-in seq* ke-35 dan 36. Namun setelah menunggu hampir 2 jam ruang tunggu, ketika antri untuk *boarding* penumpang ditahan dan tidak bisa terbang terkait alasan tidak jelasnya. Kemudian penumpang diarahkan oleh petugas menuju ke layanan konsumen, setelah sampai dan berdebat dengan pihak layanan konsumen

---

<sup>4</sup> Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hal 10.

(*customer service*) yang menyatakan dengan menyalahkan penumpang bahwa penumpang telah melakukan pembatalan tiket penerbangan, padahal secara faktanya bahwa boarding pass sudah terbit dan tidak memungkinkan apabila boarding pass sudah terbit tetapi dapat melakukan pembatalan tiket. Lalu dari pihak maskapai Garuda Indonesia memberi solusi yang tidak solutif yaitu penggantian voucher tiket pesawat berlaku 1 tahun ke depan. Setelah kejadian tersebut, Direktur Utama Garuda Indonesia yaitu Irfan Setiaputra memberi tanggapan bahwa beliau mengaku menyesalkan kejadian tersebut dan meminta maaf kepada konsumen atas ketidaknyamanan, namun penyesalan pun tidak dapat mengubah keadaan yang dimana penumpang pada akhirnya tidak dapat mudik untuk merayakan Idul Fitri di Lampung. Dalam kronologi kasus ini seharusnya kompensasi diberikan maskapai Garuda Indonesia bisa dikatakan tidak sejalan dengan aturan kompensasi yang seharusnya diberikan kepada penumpang yaitu ganti rugi dengan mengalihkan penerbangan selanjutnya (*reschedule*) dengan (*refund ticket*)<sup>5</sup>. Terjadinya kesalahan pelanggaran adalah terjadinya pembatalan secara sepihak dan tanpa kejelasan oleh pihak maskapai penerbangan. Terjadinya pembatalan sepihak dan atau tidak adanya kejelasan dari pihak maskapai penerbangan jelas hal tersebut akan membawa dampak kerugian bagi konsumen, dan adanya rencana dan agenda pada saat memesan tiket penerbangan. Kasus seperti ini pernah terjadi juga pada perjalanan penerbangan dari Jakarta menuju Silangit pada tanggal 13 April 2020, penumpang telah membeli 3 tiket penerbangan namun terpaksa harus dibatalkan karena Pandemi COVID-19 dan sesuai dengan larangan pemerintah untuk tidak mudik. Namun yang menjadi masalah yaitu tiket yang telah di refund hanya 1 tiket, sedangkan 2 tiket lainnya tidak di refund dengan uang melainkan dengan tiket voucher. Selain itu juga terdapat kasus yang serupa saat Pandemi COVID-19 bahwa penumpang telah memesan tiket penerbangan menuju Sydney dengan harga

---

<sup>5</sup> Wasti Samaria, "Kronologi Keluhan Penumpang, Tiket Penerbangan Garuda Indonesia Dibatalkan Sepihak", [www.travel.kompas.com](http://www.travel.kompas.com), 21 April.

Rp 26.000.000,00 per orang, namun dibatalkan penerbangan tersebut dan tidak melakukan reschedule. Kemudian penumpang memilih untuk refund dan ingin membeli tiket dari maskapai penerbangan lain, namun pihak Garuda Indonesia justru diluar ekspektasi karena hanya bisa melakukan refund dalam bentuk travel voucher dengan kondisi penumpang sudah mengeluarkan Rp 70.000.000,00 untuk penerbangan tersebut. Hal ini telah melanggar Pasal 9 Peraturan Menhub RI No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Terlambatnya Penerbangannya bahwa kompensasi yang sepatutnya diterima oleh penumpang adalah mengalihkan penerbangan selanjutnya (*reschedule*) atau (*refund ticket*) dan UU No. 8 Tahun 1999 soal Perlindungan Konsumen tegas diatur perlu dilindungi perilaku pelaku usahanya. Berdasarkan Pasal 4 dalam UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen: Konsumen punya hak terkait info akurat, lugas, dan akurat perihal situasi dan garansi barang atau jasanya.

Sehingga berdasarkan kronologi kasus yang terjadi seiring dengan masih berkembangnya pemahaman bahkan substansi hukum, sehingga penulis tertarik mengetahui dan telaah “PERLINDUNGAN KONSUMEN TRANSPORTASI UDARA TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI PENERBANGAN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengangkat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pembatalan sepihak oleh maskapai Garuda Indonesia?
2. Bagaimana penyelesaian ganti kerugian kepada konsumen akibat pembatalan sepihak penerbangan oleh maskapai Garuda Indonesia?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

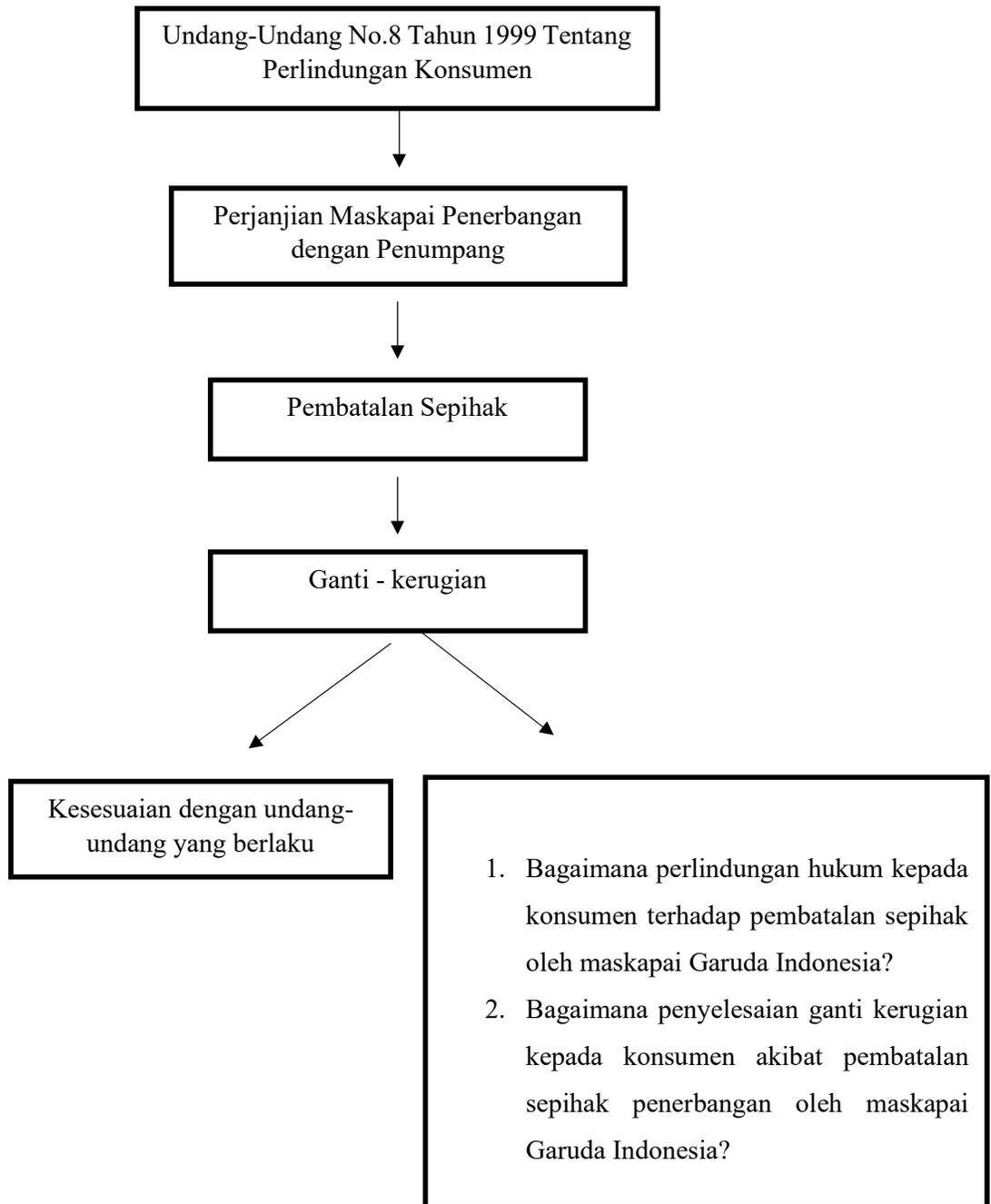
- a. Untuk memahami hubungan hukum antara Airlines (maskapai penerbangan) dengan penumpangnya.
- b. Untuk memahami perlindungan hukum bagi penumpang yang tidak menerima kompensasi atau ganti rugi yang sesuai dengan perjanjian yang berlaku dengan pihak Airlines (maskapai penerbangan) akibat dari pembatalan tiket penerbangan secara sepihak.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian dan penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, antara lain:

- a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan dan membandingkannya dengan praktik di lapangan;
- b. Untuk dapat memberikan informasi bagi pembaca dan menjadi referensi bagi yang membutuhkannya, khususnya dalam menganalisa hubungan hukum antara Airlines (maskapai penerbangan) dengan penumpangnya.
- c. Untuk menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya

#### D. Kerangka Konseptual



## 1. Perlindungan Hukum

Hukuman merupakan aturan memaksa dibuat badan-badan resmi berwenang mengatur tingkah laku manusia di masyarakat, dan pelanggaran mereka mengakibatkan tindakan, termasuk hukuman. Dalam kehidupan bermasyarakat adanya jenis hubungannya anggota masyarakat, yaitu korelasi diakibatkan kepentingan-kepentingan partisipan masyarakat. Dengan hubungannya di masyarakat, para anggota masyarakat membutuhkan peraturan menjamin keseimbangan hubungannya tidaklah terjadi kerusuhan bermasyarakat.

Maka Kaidah-kaidah hukum dibuat berdasarkan kehendak dan hati nurani setiap anggota masyarakat diperlukan menjamin keseimbangan hubungannya anggota masyarakat. Agar keadilan masyarakat tetap ada dan diterima semua anggota masyarakat, kaidah-kaidah hukum sesuai dan tidak berlawanan asas-asas keadilan.<sup>6</sup>

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum ialah perlindungan HAM dirugikan orang lainnya. diberi pada masyarakat supaya bisa dinikmati semua hak dijamin hukum.<sup>7</sup> Philipus M. Hadjon kemudian menyatakan perlindungan merupakan tindakan mengayomi atau membantu subjek hukum menerapkan perangkat hukum.<sup>8</sup> Lalu, C.S.T. Kansil perlindungan hukum ialah usaha hukum perlu dilaksanakan aparat penegak hukum memberi rasanya aman secara fisik dan mental gangguan.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> C.S.T.Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*,(Jakarta:Balai Pustaka,1989),hal 40.

<sup>7</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*,(Bandung:PT.Ciptra Aditya Bakti), hal 54.

<sup>8</sup> Philipus M.Hadjon,*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta:Gajah Mada University Press,2011), hal 10.

<sup>9</sup> C.S.T Kansil, *Op. Cit.*,hal 102.

Perlindungan hukumnya pada hakikatnya terbagi 2 macam ialah perlindungan hukum preventif berfungsi sebagai upaya preventif pada hakikatnya untuk kegiatan pemerintah yang berdasarkan pada kebebasan bertindak sehingga bertujuan untuk membuat pemerintah menjadi lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan, lalu upaya preventif yaitu untuk mencegah pelanggaran hukum dan perlindungannya hukum represif ialah perlindungan akhir kemudian upaya represif yaitu berfungsi untuk memulihkan gangguan.

## **2. Perjanjian**

Dalam penyusunan undang-undang yang mendasar pada Hukum Romawi dan Buku III khusus diatur perikatan. Perikatan yang diartikan sebagai korelasi hukum lapangan hukum kekayaan yaitu satu pihak adanya hak dan kewajiban. Berdasarkan Pasal 1233

KUHPerduta menyebutkan setiap perikatan dilahirkan karena persetujuan, baik UU. Sehingga membuat perjanjiannya perlu berdasarkan sumbernya, sehingga kita bisa mengetahui dari perjanjian. Pada umumnya perjanjian itu bersifat obligatoir yaitu, ditutupnya perjanjiannya itu dasarnya melahirkan perikatan, arti hak atas objek perjanjian belum beralih, sehingga *levering*/penyerahan.<sup>10</sup>

Perjanjian merupakan peristiwa saat pihak saling berjanji atau menyepakati menjalankan perlakuan khusus. Berdasarkan pernyataan Subakti, perjanjian merupakan kejadian seseorang berjanji dimana 2 orang saling mengikat menjalankan sesuatu. Pasal 1313 KUHPerduta menyatakan perjanjian ialah “perlakuan satu orang mengikatkan dirinya pada satu orang lainnya sehingga dapat disimpulkan dalam pasal tersebut bahwa artinya sama ikatannya.

Suatu perjanjiannya ialah tingkah laku hukum adanya kesepakatan sehingga akan menimbulkan akibat hukum. Sehingga

---

<sup>10</sup> J.Satrio., *Hukum Perikatan* (Bandung: Penerbit P.T.Alumni,1999), hal 12.

sesuai Pendapatnya Sudikno Mertokusumo berpendapat “perjanjian harus dibedakan pada janji”. Karena janji didasarkan perjanjian, namun perjanjian tidak dimaksudkan mempunyai akibat hukum, artinya bila janji diingkari, sehingga tidak adanya dampak hukum.

Selain adanya perjanjian, mengandung pengertian sama perlakuan hukum saling mengikat. Istilah kontrak digunakan kegiatan perekonomian seperti kontrak-kontrak bisnis. Dibuatkan secara tertulis, Adanya perjanjian bertujuan untuk kepentingan dan kebutuhan para pihak, dan bisa menjadi kejadian seseorang kepada orang lain untuk menjalankan sesuatu hal, perjanjiannya dibutuhkan menjaga pihak adanya kepastian hukum.

Perjanjian terdapat beberapa unsur sebagai berikut:

a. Unsur Essensialia

Perjanjian yang mewakili syaratnya berupa prestasi menggambarkan sifat perjanjiannya sehingga dapat membandingkan yaitu prinsip macan perjanjian. Maka dari itu, pembeda perjanjian lainnya, dan karena memiliki karakteristik berbeda.

b. Unsur Naturalia

Setelah unsur essensialianya diketahui pasti. Sehingga unsur perjanjiannya hukum diatur namun bisa dikesampingkan. Contoh-contoh cara biaya, dan tempat penyerahan serta biaya pengangkutan dan pemasangan.

c. Unsur Aksidentialia

Pelengkap perjanjian yaitu ketentuan-ketentuan bisa diatur mengikuti keinginan pihak, persyaratan khusus ditetapkan para pihak, sehingga merupakan prestasi perlu dilakukan pihak. Terdapat dalam perjanjiannya juga diperlukan adanya asas perjanjian yang disetujui antar pihak diantaranya:

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Pasal 1138 ayat 1 KUHPerdara bahwa “semua persetujuan menjadi sah, berlaku menjadi UU mereka membuatnya” sehingga dapat diartikan bahwa setiap orang memiliki kebebasan dalam membuat perjanjiannya dan tujuan dari adanya perjanjian.

b. Asas Konsensualitas

Berdasarkan Pasal 1320 ayat 1 KUHPerdara menyebutkan “sepakat mengikat dirinya”, lalu dapat kesepakatan mengikat diri, dan bisa diartikan kata sepakat telah terjadi *consensus* tulus dalam Pasal 1321 KUHPerdara yaitu “Tiada sah bila sepakat diberi karenanya kekhilafan melalui penipuan”.

c. Asas kepercayaan

Perjanjiannya pihak diperlukannya menumbuhkan adanya keyakinan kedua belah pihak, dengan menumbuhkan kepercayaan untuk salah satunya memenuhi prestasinya. Jika tanpa kepercayaan, sehingga sebuah perjanjian tidak bisa diadakan tiap pihak. Para pihak mengikat diri dan perjanjiannya memiliki kekuatan mengikat UU.

d. Asas kedudukan yang sama

Berdasarkan Pasal 1320 ayat 2 KUHPerdara bahwa “Kecakapan membuat perjanjiannya”, dapat diartikan bahwa pasal ini menjelaskan cakupannya seseorang dalam membuat suatu perjanjian. Orang dikatakan cakap hukum perjanjian berdasarkan Pasal 1330 KUHPerdara adalah orang belum dewasa, ditaruh dibawah pengampunan, serta para Perempuan.

e. Asas Itikad Baik

Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara “Perjanjiannya perlu dijalankan itikad baik”, bisa dijelaskan sesungguhnya para pihak harus menjalankannya perjanjian itikad baik di dalamnya.

### **3. Perlindungan Konsumen**

Hukum konsumen bersifat mengatur dan melindungi kepentingannya konsumen. Diperlukannya jika para pihak hukum bermasalah masyarakat tidak seimbang. Sebelum UU Perlindungan Konsumen diundangkan, hak-hak konsumen belum dilakukan secara tegas dan spesifik maka tidak ada jaminan hukum konsumen. Peraturan-peraturan adapun telah dibuat masih kurang lengkap sehingga penggunaannya masih lemah, dan pengawasan serta pemberian sanksi pelanggaran peraturan rendahnya mencerminkan kepentingan dan hak.

Kegiatan ekonomi pelaku usaha dengan konsumen wajib keseimbangan perlindungan hukum konsumen dan produsen. Kerugian konsumen timbul akibat adanya hubungannya hukum perjanjian produsen pada konsumen atau akibat perlakuan pelanggaran hukum dilaksanakan produsen.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen “Perlindungan Konsumen ialah usaha memastikan kepastian hukum memberikannya perlindungan pada konsumen”. Umumnya batasan menjadi :

- a. Konsumen merupakan setiap pihak menerima barang atau jasa bagi arah khusus;
- b. Konsumen merupakan setiap orang menerima dan jasa membuat barang/jasa lain atau diperjualbelikan kembali;
- c. Konsumen akhir ialah memperoleh dan menerapkan barang maupun jasa keperluan pribadi dan tidak diperjualbelikan kembali.

#### **1. Pengertian Konsumen**

Berdasarkan pasal 1 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen “Konsumen merupakan pengguna barang

dan/atau jasa tersedianya di masyarakat, baik kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya dan tidak jual beli”, UUPK memberikan perlindungan konsumen bukan manusia. tetapi konsumen Rancangan UU Perlindungan Konsumen Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia “Konsumen merupakan pemakainya barang atau jasa masyarakat, untuk kepentingan sendiri maupun keluarganya tidak diperdagangkan” tetapi akhirnya pengertian konsumen dikemukakan Pasal 1 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 3 menyatakan bahwa “*perlindungan konsumen bertujuan untuk :*

- a. *Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;*
- b. *Mengangkat harkat dan maratabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;*
- c. *Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;*
- d. *Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;*
- e. *Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;*
- f. *Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”*

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen tetap mempunyai hak dan kewajiban perlu diterima dan sebagaimana mestinya, Umumnya yaitu :

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*).
2. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*).
3. Hak menentukan (*the right to choose*).
4. Hak didengar (*the right to be heard*).

4 hak dinyatakan secara global. Selama bertahun-tahun, organisasi konsumen bergabung *International Organization of Consumers' Union* sudah memperluas hak konsumen mereka. Selain itu, setiap konsumen memiliki hak dan kewajiban pada UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen:

*“Hak konsumen pada Pasal 4, ialah :*

- a. Hak untuk merasa nyaman, aman, dan aman saat menghabiskan barang dan jasa;*
- b. Hak memilihnya barang dan/atau jasa sejalan nilai tukar dan kondisi jaminan dijanjikan;*
- c. Hak informasi benar, jelas dan jujur terkait kondisi dan jaminan;*
- d. Hak didengar pendapatnya dan keluhannya;*
- e. Hak memperoleh advokasi, perlindungan, dan usaha penyelesaian sengketa perlindungannya konsumen secara patut;*
- f. Hak memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen;*
- g. Hak dilayani;*
- h. Hak mendapat kompensasi, ganti rugi maupun penggantian.*
- i. Hak – hak diatur perundang-undangan.”*

*“Kewajiban konsumen diatur Pasal 5:*

- a. Mengikuti arahan informasi dan prosedur penggunaannya barang dan/atau jasa;*
- b. Beritikad baik transaksi pembeliannya barang dan/atau jasa;*
- c. Membayar sejalan nilai tukar;*
- d. Mengikuti usaha penyelesaian hukum sengketa perlingkungannya konsumen secara patut”*

#### **4. Airlines (Maskapai Penerbangan)**

Pada Pasal 1 UU RI No. 1 Tahun 2009 terkait Penerbangan menyatakan “Penerbangan merupakan kesatuan system terdiri atas wilayah udara, navigasinya penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang. Maskapai asalnya kata serapan bahasa Belanda yaitu “maatschappij” artinya perusahaan.

Maka maskapai penerbangan merupakan perusahaan menyediakan jasa penerbangan untuk penumpang, dan maskapai penerbangan harus menyediakan armada pesawat terbang serta tim yang professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dalam mendirikan maskapai penerbangan terdapat beberapa syarat-syarat yaitu:

- a. Mempunyai akta pendirian badan usaha Indonesia usahanya bergerak bidang angkutan udara niaga agenda dan disahkan Menteri berwenang;
- b. Memberitahukan surat persetujuan Badan Koordinasi Penanaman Modal bila bersangkutan dengan fasilitasnya penanaman modal;
- c. Memiliki NPWP;
- d. Surat keterangan domisili diterbitkannya instansi berwenang;

- e. Memberitahukan tanda bukti modal disetor;
- f. Menginformasikan garansi bank;
- g. Memberitahukan perencanaan usaha (*business plan*) kurun waktu minimalnya 5 tahun.

Suatu maskapai penerbangan melakukan jual beli tiket penerbangan kepada penumpang secara *online* maupun *offline* tetap terdapat adanya perjanjian jual beli yang harus ditandatangani oleh penumpang kepada maskapai penerbangan. Menurut pernyataan dari seorang tokoh yaitu Utomo telah menyatakan bahwa transportasi yaitu:

1. Pemindahan barang dan manusia tempat asal tujuannya;
2. Peningkatan keperluan manusia mengubahnya letak geografis barang dan menyebabkan transaksi.

Namun pandangannya Sukarto transportasi ialah perpindahan dengan alat pengangkutan tenaga manusia, hewan, maupun mesin. Namun, Konvensi Paris 1919, bahwa pesawat udara bisa dijelaskan menjadi “*any machine that can derive support in the atmosphere from the reaction of the air*”. Namun Konvensi Chicago pada tahun 1944 Annex 7 menambahkan pengertian “*any machine that can derive support in the atmosphere from the reaction of the air other than the reactions of the air against the earth’s surface*”. Secara etimologis, bahwa kata transportasi asalnya dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau lain; dan *portare* artinya mengangkut, transportasi berarti mengangkut ataupun membawa ke tempat lainnya. Dan transportasi merupakan upaya dan aktivitas mengangkut barangnya maupun penumpang.

Selain kata transportasi terdapat kata lain yaitu pengangkutan, Abdulkadir Muhammad telah menjelaskan Pengangkutan adalah prosesnya aktivitas pemindahan penumpang barang menggunakan alat pengangkut mekanik diakui dan diaturnya

UU sejalan bidang angkutan dan majunya teknologi.<sup>11</sup> Berikutnya pengangkutan telah dibagi menjadi 3 dimensi pokok diantaranya;

- a. Pengangkutan usaha, cirinya:
  1. Berlandaskan perjanjiannya;
  2. Aktivitas ekonomi di bidang jasa;
  3. Bentuk perusahaan;
  4. Menerapkan alat angkut mekanik.
- b. Pengangkutan perjanjiannya, terdapat perjanjian yang dapat dibuat secara tertulis disebut perjanjian timbal balik konsumen memperoleh hak layanan pengangkutan kewajiban membiayai pengangkutan.
- c. Pengangkutan proses, mulainya pemuatan alat angkut, lalu dibawanya menuju tempatnya ditetapkan dan melakukan penurunan tujuannya.

Maka dapat dikatakan bahwa prosesnya pengangkutan ialah gerak aktivitas angkutan dimulai hingga ke tujuan angkutan diakhiri. Pandangannya Soegijatna Tjakranegara, pengangkutan merupakan memindahkan barang maupun *commodity of goods* dan pengguna serta pengangkut memperoleh jasa angkutan bagi masyarakat memerlukan pemindahan atau pengiriman barang.<sup>12</sup>

Transportasi udara sebagai moda transportasi yang terbaru diantara moda-moda transportasi lainnya, transportasi udara baru muncul dan berkembang abad ke-20. Pada Perang Dunia I dan II telah memberikan dorongan besar terhadap perkembangan transportasi udara pada setiap negara di dunia untuk dapat memiliki moda transportasi udara pada setiap negara. Sir George Cayley atau

---

<sup>11</sup> Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit Genta Press, 2007), hal 1.

<sup>12</sup> Soegijatna Tjakranegaa, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995) hal 1.

yang biasa dikenal Bapak Aerodinamika Modern sebagai penemu kaidah penerbangan awal permulaan pengembangan pesawat terbang. Beliau mempraktekan penelitiannya membuat pesawat tanpa mesin pertengahan abad ke-19, tetapi hal naas terjadi pada percobaannya sehingga merenggut nyawa dirinya sendiri. Pada tahun 1922 di Indonesia, bahwa orang Indonesia terlibat memodifikasi pesawat dilaksanakan sebuah rumahnya daerah Cikapundung, kemudian tahun 1930 bahwa pembangunan pembuatan pesawat udara di Sukamiskin telah produksi pesawat buatan Canada AVRO-AL memodifikasi badan dibuat tripleks lokal, dan kemudian pabrik tersebut dipindah ke Lapangan Udara Andiri (Lanud Husein Sastranegara). Namun pasca kemerdekaan pada 1 agustus 1954, pada rancangannya Nurtanio telah sukses menerbangkan prototip “Si Kumbang” sebagai pesawat serba logam bertempat Tunggal situasi negara. Kemudian terbentuknya pesawat udara lainnya yang semakin berkembangnya zaman semakin pesat perkembangannya.

Transportasi Udara ialah alat angkutan tercepat menggunakan jalur udara menjadi jalurnya. Pesawat udara dilengkapi navigasinya dan alat telekomunikasi canggih sehingga dapat mempermudah perjalanan pesawat untuk sampai dengan selamat. Dalam kriterianya kinerja transportasi udara menjadi beberapa jenisnya ialah :

- a. Kecepatan moda transportasi diukur perbandingan jarak yang ditempuh dan lamanya waktu diperlukannya mulai bergerak menuju tujuan. Sebagai transportasi udara mempunyai kelebihan dari pada transportasi lainnya memiliki keunggulan kecepatan hingga 10x lebih cepat dibanding moda transportasi lain.
- b. Kelengkapannya moda transportasi dapat di definisikan jaringan moda dan banyaknya moda suatu transportasi. Kendaraan udara juga memiliki keterbatasan akses dalam beroperasi, walupun memiliki fungsi pencapaian yang dimana transportasi udara

mampu melampaui batasan – batasan negara cepat, Namun kendaraan udara membutuhkannya bandar udara biasanya letaknya jauh pemukiman dan bandar udara terletak hanya di beberapa wilayah, terkadang terdapat beberapa wilayah kecil yang tidak dapat menyediakan tempat untuk bandar udara. Maka dari itu, dibalik dari kelebihan transportasi udara terdapat juga kekurangan dari transportasi udara.

- c. Ketergantungan transportasi udara operasinya juga berpengaruh beberapa faktor seperti cuaca, asap, kabut dan awan yang sebagai pengaruh dalam beroperasinya pesawat sehingga bisa menimbulkan tertunda namun pengoperasian penerbangan. Walaupun memiliki sistemnya navigasi canggih dan pengawasan lalin udara yang teratur, namun cuaca merupakan faktor utama dalam beroperasi penerbangan.
- d. Kapasitas pesawat udara telah ditentukan untuk jumlah maksimal penumpang dalam suatu pesawat udara. Pesawat udara perlu memperhatikan kapasitas berat, ukuran dan jenis barang yang dimuat sehingga tidak menyebabkan penundaan penerbangan. Pada fungsi pengawasan penerbangan dan keselamatan penerbangan Pasal 2 ayat 1 UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan telah mengatur keseluruhannya di Indonesia mulai standar K3 pesawat terbang, standar keamanan serta keselamatan bandara.

Pasal 1 ayat 1 UU No. 1 Tahun 2009 terkait penerbangan, merupakan mencakup pemanfaatan wilayahnya udara, pesawat, bandar udara, angkutan udara, navigasi, K3, lingkungan hidup, dan juga sarana penunjang. Penerbangan merupakan kegiatan angkutan udara yang di mana Pasal 83 UU No. 1 Tahun 2009 Penerbangan mengungkapkan kegiatan udara dibagi 2 ialah angkutan udara niaga dan bukan niaga. Lalu angkutan udara niaga dibagi 2 yaitu, angkutan udara niaga dalamnya negeri dan luar negeri.

## 5. Pembatalan Sepihak

Pada buku Burgerlijk Wetboek (BW) telah dijelaskan Prof. R. Subekti, SH dan R. Tjitrosudibio sekarang telah dikenal Kitab (KUHPer), buku telah dibagi 4 bagian; Buku I soal Orang, Buku II mengenai Benda, Buku III terkait Perikatan, dan Buku IV mengenai halnya Bukti dan Daluarsa. Perjanjian diatur Buku III mengelola dan berisikan hukum kekayaan terkait hak-hak dan kewajiban orang-orang. Pasal 1313 KUHPerdata “Perjanjian merupakan perbuatan mengikat diri satu lebih” bisa dijelaskan perjanjiannya bisa menyebabkan seseorang lainnya mempunyai hubungannya dan perjanjian memenuhi syarat Pasal 1320 KUHPerdata ialah:

1. Perjanjiannya mengikat dirinya;
2. Kecakapan perikatan;
3. Pada hal khusus;
4. Sebab halal.

Terpenuhinya persyaratannya sah, sehingga perjanjian sah dan mengikat hukum dirinya. Selain itu syarat sahnya perjanjiannya cakap hukum harus tercapai kata setuju, harus khusus dan halal. Namun, syaratnya tidak dipenuhi sehingga perjanjian bisa dimaksud batal demi hukum. Perjanjiannya adalah suatu perlakuan hukum berdasarkan adanya kesepakatan sehingga akan menimbulkan akibat hukum. Sesuaikan opininya Sudikno Mertokusumo “perjanjiannya harus dibedakan janji”. Karena janji dasarnya perjanjian, namun tidak dimaksudkan memiliki akibat hukum, yang artinya jika janji diingkari, sehingga tidak adanya akibat hukum.

Selain adanya perjanjiannya, istilah kontrak pengertiannya sama merupakan perbuatan hukum mengikatkan pihak ke hubungannya hukum-hukum perikatan. Istilah kontrak kegiatan perekonomian seperti

kontrak-kontrak bisnis. Sehingga kontrak bisnis dibuat tertulis, maka kontrak perjanjian tertulis. Adanya perjanjian dilaksanakan kepentingan, tujuan serta kebutuhan pihak, dan bisa peristiwa seseorang berjanji pada orang lain saling berjanji menjalankan sesuatu hal, menjaga tiap pihak melakukannya aktivitas bisnisnya bisa terjaga atau kepastian hukumnya.

Perjanjiannya dapat dikatakan tidak sah apabila dalam suatu perjanjian terdapat pihak-pihak yang membatalkan secara sepihak tanpa memberitahu pihak lainnya. Namun demikian, bahwa terdapat alasan-alasan cukup berdasarkan UU bahwa perjanjian dapat ditarik kembali. Terkait Pasal 1339 KUHPerdata “Kesepakatannya tidak juga mengikat disebutkan, namun menurut sifatnya perjanjian diwajibkan kepatutan maupun UU.

Keengganan terpenuhi prestasi disepakati kedua belah pihak perjanjian dikenal pembatalan perjanjian sepihak. Seperti yang tercantum Pasal 1338 KUHPerdata bahwa perjanjian tidak mampu ditarik lagi kecuali persetujuannya kedua belah pihak oleh UU. Tetapi, bila pembatalan tidak terpenuhinya syarat-syarat, sehingga perbuatan pembatalan telah melanggar UU Pasal 1266 KUHPerdata dan termasuk perlakuan lawan hukum. Namun diperlukan bukti-bukti untuk menyatakan perbuatan melawan hukum bukan juga melanggar peraturan tertulis, tetapi pelanggaran pada hak subjektif orang lainnya, berlawanan kewajiban hukum, melanggar kaidah dan tata susila, berlawanan asas kepatutan, ketelitian dan hati-hati.

## **6. Ganti Kerugian**

Jika seseorang telah ditangkap, ditahan, diadili, atau diadili tanpa alasannya hukum atau sebab kekeliruan orang dengan cara tertentu, hak seseorang memperoleh kompensasi atas tuntutan yang diatur oleh UU.

Berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara “Bila debitur tidak bisa terpenuhi kewajibannya setelah dinyatakan lalai memenuhinya, atau jika dibuat dalam batas waktu telah terlampaui, biayanya, kerugian, dan bunga timbul tidak memenuhi perjanjian baru mulai diwajibkan.”

Dalam penerbangan juga terdapat bentuk-bentuk kerugian atau permasalahan yaitu seperti keterlambatan penerbangan disebabkan beberapa dampak, baik karena cuaca. Kemudian adapula kesalahan sehingga membatalkan tiket penerbangan lalu mengganti dengan ganti jadwal penerbangan atau dengan hal yang lain. Contoh salah satu kategori keterlambatan Penerbangan ialah :

1. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
2. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
3. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
4. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
5. Kategori 5, keterlambatan lebih 240 menit; dan
6. Kategori 6, Pembatalan Penerbangan.

Lalu terkait dengan kompensasinya *delay* pesawat dan batalnya penerbangan, bahwa Badan Usaha Angkutan Udara perlu memberitahukan pembatalan penerbangan lewat petugas ruang tunggu bandar udara tertentu pada pengguna.

## **E. Metode Penelitian**

Penelitian hukum hanya melihat data sekunder dan bahan pustaka. Penelitiannya Hukum Normatif maupun keputusan tersebut meliputi

- a. Penelitiannya asas-asas hukum;
- b. Studi sistematika hukum;
- c. Sejarah Hukum.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*; Suatu Tinjauan Singkat, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hal 13-14.

## 1. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalahnya, maka penelitian yang bertujuan untuk keperluan akademis. Penelitian teknik studi hukum normatif adalah proses menentukan prinsip, dasar, dan prinsip hukum menyelesaikan masalah hukum.<sup>14</sup> Penelitian dilakukan dengan mengutamakan penelitian berdasarkan data sekunder atau informasi kepustakaan dengan masalahnya penelitian dan metode studinya hukum normatif arahnya aturan hukum yang terkandung undang-undang khususnya UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan konsumennya.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitiannya deskriptif, Peneliti akan “memberi gambaran atas subjek dan objek penelitian apa adanya sebagaimana temuan penelitiannya diterima”. Setelah itu penulis mengumpulkan semua bahan hukum yang diperlukan, peneliti akan memberikan fakta-fakta hukum mengenai bagaimana seharusnya perlindungan hukumnya pada konsumen terhadap pembatalan sepihak pada masakapai penerbangan Garuda Indonesia tanpa adanya kompensasi atau ganti rugi sesuai aturan kompensasi sebenarnya.

## 3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Jenis Data

Macam datanya sekunder, diantaranya:

- a. Bahan Hukum Primer merupakan dari suatu hukum atau peraturan mengikat yaitu:
  1. UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen;
  2. UU RI No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan;
  3. UUD RI 1945;
  4. Kitab (KUHPer)

---

<sup>14</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum dan Empiris*, Cetakan ke-1. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) hal 34.

- b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahannya memberi pengertiannya bahan hukum primer yaitu buku-buku, pendapat ahli hukum, temuan penelitiannya, artikel surat kabar dan media internet tentang perlindungan konsumen.
- c. Bahan Hukum Tersier merupakan petunjuk atau pengertiannya bahannya hukum primer dan sekunder yaitu kamus hukum, ensiklopedia.

b. Pengumpulan Data

Metodenya hukum normatif dilaksanakan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum. Penelusuran bisa dilaksanakan caranya membaca, mendengar, melihat, atau melakukan penelusuran di internet dan dengan membaca peraturan perundang-undangan atau regulasi memiliki hubungan dengan isu diangkat. Kemudian penulis juga menggunakan pendekatan kasus terkait dengan adanya pembatalan sepihak maskapai penerbangan Garuda Indonesia kepada penumpang tanpa adanya ganti rugi yang sesuai dengan aturan kompensasi.

4. Pendekatan Penelitian

Terdiri atas langkah-langkah yang berdasrakan dari pendapat atau asumsi yang luas sebagai dasar penelitian. Peter Mahmud Marzuki mengungkapkan terdapat pendekatan penelitiannya hukum adalah:

- a. Pendekatan Kasus
- b. Pendekatan UU.<sup>15</sup>

Kemudian penelitian penulis menelaah aturannya perundang-undangan dengan isu hukum diteliti. Pendekatan kasus ialah menjalankan terhadap isu hukum merugikan konsumen. Pendekatan bisa dilakukannya menelaah semua UU dan regulasi kaitannya isu

---

<sup>15</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cetakan ke-8 (Jakarta:PT Kharisma Putra Utama, 2016), hal 158.

hukum sedang ditangani, pendekatannya UU membuatkan peluang penulis mempelajari konsistensi dan sesuai undang-undang lain.

#### 5. Teknik Analisis Data

Dengan menjalankan observasi terhadap bahan hukum telah dikumpulkan dan menjawabnya isu hukum diteliti. Lalu pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan Analisa data dan pengelompokan yang bertujuan untuk memahami kasus yang diteliti

### **F. Sistematika Penulisan**

Sebuah susunan materi dituliskan pada penulisan ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan fenomena latarnya sebelum, perumusan masalahnya, arah studi, fungsi studinya, metode penelitian, kerangka konsepstual, serta sistematika penyusunannya.

#### **BAB II KERANGKA TEORITIS**

Mengenai kerangka teoritis yang substansi memuat tentang teori-teori penulisan merupakan Teori Perjanjian, Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab dan Kepastian Hukum dijadikan sebagai teori analisis dalam menganalisis masalah yang diteliti.

#### **BAB III DATA HASIL PENELITIAN**

Menjelaskan dari hasil data sekunder untuk dikaitkan dari rumusan permasalahan terhadap kasus posisi apakah perlindungan hukum yang digunakan sudah sejalan aturan hukum berlaku, dan apakah hubungannya hukum antar pihak.

#### **BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN**

Memberitahukan hasilnya dari data sekunder membahas rumusan permasalahan terhadap perlindungan hukum kepada konsumen akibat dari pembatalan sepihak oleh Garuda Indonesia dan ganti kerugian seharusnya oleh Garuda Indonesia pada konsumen sesuai ketentuan hukum positif

mengenai penanganan perkara ganti rugi yang terkait dengan masalah hukum.

#### **BAB V PENUTUP**

Sebuah bagian akhir dari seluruh aktivitas penulis, memuat kesimpulan dan saran kepada maskapai penerbangan Garuda Indonesia untuk dapat memenuhi kewajiban sebagai Pelaku Usaha dan terpenuhinya hak – hak konsumen.

## BAB II

### KERANGKA TEORETIS

#### A. Teori Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata perjanjiannya merupakan perilaku di mana menempel orang. Dalam pasal kesepakatan merupakan perbuatan yang terikat dirinya pada satu orang lain dan sederhananya dapat diartikan bahwa kesepakatan mendeskripsikan adanya 2 pihak saling terikat dirinya.

Subekti berpendapat bahwa Perjanjian ialah seseorang berjanji untuk melaksanakan sesuatu kepada orang lain berjanji.<sup>16</sup> Pandangannya Sudikno Mertokusumo perjanjiannya ialah hukum dua pihak kata setuju mengakibatkan hukumnya.<sup>17</sup>

Wirdjono Prodjodikoro mengartikan, perjanjiannya menjadi kaitannya hukum terkait harta benda kedua belah pihak, dianggap berjanji menjalankan sesuatu, namun pihak lain berhak menuntut janji.<sup>18</sup> Menurut *Black's Law Dictionary* bahwa Perjanjian ialah persetujuan yang dibuat dua mengakibatkan kewajiban untuk melakukan atau tidak. Inti definisi *Black's Law Dictionary* ialah kontrak persetujuan pihak melakukan tugas, melakukan maupun tidak yang sesuai dengan perjanjian yang dilakukan oleh pelaku dan konsumen.

Menurut M. Yahya Harahap, SH berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.

---

<sup>16</sup> R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasal, 2002) hal 5.

<sup>17</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta, Liberty, 1986) hal 103.

<sup>18</sup> Wirdjono Prodjodikoro, Wirdjono *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, (Bandung : CV. Mandar maju, 2000), h. 5.

## B. Teori Perlindungan Hukum

Dalam masyarakat, hukum bisa membantu kepentingan biasanya berlawanan bekerja sama. Pandangannya R. Soeroso, S.H hukum merupakan kumpulan aturan yang ditetapkan oleh orang-orang yang berkuasa untuk mengelola kehidupan sehari-hari dan bersifat memerintahkan, melarang, dan memaksa.

Hans Kelsen berpendapat bahwa hukum merupakan metode sosial mengelola tingkah laku publik karena ilmu normatif dan bukan ilmu alam<sup>19</sup>. Namun menurut Soedjono Dirjosisworo, Hukum bisa melihat 8 cara: dalam arti penguasa, pejabat, sikap dan tindakan, sistem peraturan, nilai-nilai jaringan kerja, sistem hukum, ilmu hukum, dan disiplin hukum. Pada pengertian – pengertian yang telah dinyatakan oleh Soedjono Dirdjosisworo yang dapat disimpulkan hukum tidak semata-mata hanya UU tulisan dan hukum juga meliputi kehidupan bermasyarakat<sup>20</sup>.

Hukum dapat dipahami dengan kontruksi hukum, yaitu tiga jenis konstruksi hukum merupakan pertama, konstruksi hukum melalui oposisi, menafsirkan hukum aturan perundang-undangan perkara atau masalah. Kedua, konstruksi hukum membatasi proses penafsiran peraturan UU pada situasi. Ketiga, menafsirkan hukum memperluas maknanya sehingga suatu masalah bisa dimasukkan ke peraturan perundang-undangan.

Maka pengertian perlindungan hukum ialah subjek hukum yaitu instrumen hukum bersifat preventif atau represif, tertulis atau lisan. Namun, perlindungannya ialah gambaran fungsi hukum, gagasan hukum bisa memberikan adil, ketertiban, kepastian, kemaslahatan, serta damai.

---

<sup>19</sup> Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, (Jakarta:Nusamedia,2009) hal 343.

<sup>20</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,2008) hal 25.

Satjipro Rahardjo, perlindungan hukumnya merupakan usaha melindungi kepentingan dilaksanakan kepadanya wewenang HAM agar bertindak sesuai sendiri.<sup>21</sup>

Pandangannya Muchsin, perlindungan hukumnya ialah aktivitas melindungi individu dengan menyelaraskan hubungan sikap dan tindakan ketertiban interaksi sosial antar manusia.<sup>22</sup>

Pandangannya R. La Porta artikel di *Journal of Financial Economics*, perlindungan hukumnya mempunyai 2 karakteristik: preventif dan punitive. Adanya lembaga penegak hukum yaitu pengadilan lain (non-litigasi) memberi perlindungan hukum efektif. Soedjono Dirdjosisworo mengatakan ada banyak arti hukum masyarakat, dan salah satu arti yang jelas ialah adanya lembaga penegak hukum. Aspek keadilan erat kaitannya dengan perlindungan hukum. Soedirman Kartohadiprodjo menyatakan karena tujuan hukum merupakan untuk mencapai keadilan, perlindungan hukum salah satu cara penegakan keadilan, khususnya investasi.

Dalam hukum perdata, subjek hukum merupakan badan hukum, sebagai rechtspersoon. Badan hukum bisa seperti kelompok individu atau bahkan badan hukumnya. Pandangannya Satjipto Rahardjo, hukum melindungi pentingnya membagikan wewenang kepadanya bertindak demi kepentingannya terukur. Karena hak memerlukan perlindungan dan pengakuan, kepentingan objek hak. Sehingga disimpulkan perlindungan hukum ialah usaha untuk melindungi atau mempertahankan masyarakat. Berikutnya, perlindungan hukum dibangun sebagai layanan dan dilindungi.

---

<sup>21</sup> Satjipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta:Kompas,2003) hal 121.

<sup>22</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta:2003) hal 14.

### C. Teori Tanggung Jawab

Tanggung gugat pada posisi dipandang perlu membiayai bentuk kompensasi setelah terdapat kejadiannya hukum yaitu melaksanakan ganti rugi terdapat perbuatan langgar hukum sehingga menyebabkan kerugian badan hukum lain. Jika pengguna bisa menunjukkan kesalahan perusahaan penerbangan dan adanya kerugian akibatnya kesalahan perusahaan penerbangan, sehingga perusahaan penerbangan perlu membiayai ganti kerugian diderita penumpang.

Menurut Hans Kelsen teori Sebagai tanggung jawab hukum, "orang bertanggung jawab hukum perlakuannya khusus." Kemudian Hans Kelsen pun "Kegagalan melaksanakan kehati-hatian oleh hukum yaitu (*negligence*); dan kekhilafan dipandang dari (*culpa*), meskipun tidak kerasnya kesalahanantisipasi dan kehendak, tidak maksudnya jahat, akibatnya bahaya."

Lalu Hans Kelsen telah membagikan yaitu :

1. Tanggung jawab diri sendiri, seseorang bertanggung jawab atas perlakuannya sendiri;
2. Seseorang harus bertanggung jawab pelanggaran dilaksanakan tanggung jawab kolektif;
3. Tanggung jawab pada kesalahan berlaku saat seseorang melaksanakan pelanggaran sengaja dan tujuan yang diharapkan menyebabkan kerugian;
4. Dalam kasus tanggung jawab mutlak, seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran dilaksanakan tanpa sengaja.

Dalam kamusnya hukum tanggung jawab bisa diartikan menjadi *liability* dan *responsibility*, istilahnya *liability* telah mengarahkan tanggungjawab hukum merupakan tanggung gugat akibatnya kesalahannya subjek hukum, namun istilahnya *responsibility* mengarahkan pertanggungjawaban politik. Teorinya

tanggung jawab lebih fokus pengertian dihasilkan aturannya perundang-undangan, maka istilah teori tanggung jawab bisa diartikan pengertian tanggung jawab ialah ide kewajiban hukum bertanggung jawab hukum tindakan khusus dilaksanakan pelakunya. sanksi jika terjadi perlakuan melanggar hukumnya.

Pelaksana Negara dan Pemerintahan, tanggungjawab telah melekat jabatan kewenangan, perspektif hukum publik, kewenangan inilah menimbulkan pertanggungjawab, dan telah sesuai prinsip publik yaitu “*geenbevegedheid zonder verantwoordelijkheid; there is no authority without responsibility; la sulthota bila mas-uliyat*” artinya “tidak adanya wewenang tidak adanya pertanggungjawaban”.

Sedangkan Abdulkadir Muhammad bahwa tanggung jawab teorinya:

- a. Tanggung jawab akibatnya perbuatan lawan hukum dilaksanakan, sebagai tort liabilitas internasional, memerlukan tergugat melaksanakan tindakan sehingga merugikan penggugat atau akan menimbulkan kerugian.
- b. Konsep kesalahan berhubungan moral dan hukum yang tercampur aduk didasarkan tanggung jawab dampaknya perlakuan melawan hukum karena kelalaian.
- c. Berdasarkan perlakuannya, baik disengaja maupun tidak, mutlak atas pelanggaran hukum tanpa mempertanyakan kesalahannya.

Klasifikasi tanggung jawab dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian diantaranya, yaitu :

1. *Accountability*

*Accountability* dikaitkan dengan suatu materi yang mempunyai nilai, artinya pertanggungjawaban itu berkaitan dengan keuangan.

2. *Responsibility*

*Responsibility* dikaitkan dengan keharusan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang terjadi akibat perilakunya.

3. *Liability*

*Liability* dikaitkan dengan kemampuan seseorang bertanggungjawab atas perbuatannya yang menimbulkan kerugian itu. Di dalam hukum acara perdata seseorang dianggap dapat bertanggung jawab (dewasa) apabila telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau sudah menikah dan tidak berada dibawah pengampuan.

#### **D. Teori Kepastian Hukum**

Kata “Pasti” merupakan akar dari kepastian yang mempunyai arti tentu, tetap, tidak boleh sudah tentu. Seseorang filsuf asal Jerman, Gustav Radburch telah mengajarkan terdapat tiga dasar ide hukum yang sejalan dengan pemikiran dari sebagian besarnya menggunakan teori hukum dan filsafat, sebagai tujuannya hukum. Ketiga tujuan utama hukum merupakan keadilan, kemanfaatan dan kepastian. Biasa disuarakan di dalam ruangan intelektual serta ruang pencari keadilan, namun hakikatnya belum dapat dipahami atau disepakati makna sebenarnya. Gustav Radburch pun telah menyatakan 4 hal berhubungan makna kepastian hukum ialah:

“Pertama, hukum itu positif. Kedua, itu berdasarkan dari kenyataan. Ketiga, fakta secara jelas sehingga mudah dipahami dan diterapkan. Keempat, undang-undang positif tidak boleh diubah dengan mudah”. Menurut Gustav Radburch, kepastian hukum ialah mengenai hukum sendiri tepatnya, peraturan pUU. Berdasarkan pendapatnya, Gustav Radburch bahwasannya hukum positif mengelola kepentingan manusia masyarakat perlu selalu dipatuhi meskipun tidak adil.

Kepastian ialah sifat tidak bisa dipisahkan dari hukum, terutama UU tertulis. Hukum tidak punya kepastian kehilangan maknanya tidak bisa lagi mengarahkan perilaku setiap orang. Tujuannya kepastian hukum. Pada historis, asalnya perdebatan terkait pemisahan kekuasaan dari Monstequieu.

Jan M. Otto memiliki pendapat mengenai kepastian hukum kepastian hukum situasi khusus mensyaratkan ialah:

1. Ada aturan jelas, konsisten, dan mudah diakses dibuat otoritas negara;
2. Pemerintah, atau lembaga penguasa, tidak hanya menerapkan dan mematuhi hukum tersebut, tetapi tunduk padanya;
3. Mayoritas warga negara dasarnya setuju isinya, dan sebab menyesuaikan perbuatannya peraturan;
4. Agar hakim (yudikatif) bebas dan tidak mihak konsisten menggunakan aturan hukumnya saat melakukannya sengketa hukumnya; serta
5. Keputusan peradilan konkrit diberlakukan.

Pandangan Jan M. Otto, kepastian hukum hanya bisa dicapai bila substansi hukum sesuai keperluan publik. Hukum budaya masyarakat bisa memberi kepastian hukum. Kepastian hukumnya sebagai kepastian hukum nyata, realistis, memerlukan keselarasan mengatur dan memahami sistem hukum.

Menurutnya Soerjono Soekanto, kepastian hukum telah menciptakan peraturan umum atau aturan berlaku menciptakan suasana aman dan damai masyarakat. Kepastian hukum tercapai situasi ialah:

1. Peraturannya hukum jelas tersedia. Konsisten dan mudahnya diakses;
2. Pemerintah, atau badan penguasa, menerapkan hukum tersebut secara teratur dan tunduk padanya;
3. Pada dasarnya, orang menyesuaikan perilaku aturan-aturan tersebut;
4. Setiap kali menyelesaikan sengketa, hakim bebas dan tidak memihaknya aturan hukum;
5. Keputusannya peradilan kongkrit dijalankan.

Jan M.Otto menyatakan kepastian hukum bisa dicapai melalui aturan hukum sesuai keperluan publik. Kepastian hukum yang nyata sebagai kepastian hukum realistik membutuhkan keselarasan negara dan masyarakat mengelola sistem hukumnya.

Sudikno Mertokusumo berpendapat Kepastian hukum memastikan undang-undang diterapkan, berhak menurut UU bisa menerima haknya, dan keputusan bisa dijalankan. Kepastian hukum dan keadilan terkait, tetapi keduanya tidak sama. Hukum umum, mengikat orang, dan generalisasi, sementara keadilan subyektif, individualistik.

## **BAB III**

### **DATA HASIL PENELITIAN**

#### **A. Kasus Posisi**

Penulis membawa kasusnya pembatalan tiket penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan Garuda. Dengan kronologi kasus yaitu, pada tanggal Selasa, 18 April 2023 bahwa terdapat penumpang yang ingin mudik dengan penerbangan dari Jakarta menuju Lampung menggunakan maskapai Garuda Indonesia dengan kondisi sudah membeli tiket dan telah melakukan *check-in online*. Saat di bandara, penumpang menuju ke konter dan diarahkan oleh petugas untuk menuju ke ruang tunggu karena penumpang sudah mempunyai boarding pass online dengan urutannya *check-in seq* ke-35 dan ke-36. Namun setelah menunggu hampir 2 jam pada ruang tunggu, antri untuk boarding penumpang ditahan dan tidak bisa terbang alasannya kurang jelas. Kemudian penumpang diarahkan oleh petugas menuju ke layanan konsumen (*customer service*), setelah sampai dan berdebat dengan pihak layanan konsumen (*customer service*) yang menyatakan dengan menyalahkan penumpang bahwa penumpang telah melakukan pembatalan tiket penerbangan, padahal secara faktanya bahwa boarding pass sudah terbit dan tidak memungkinkan apabila boarding pass sudah terbit tetapi dapat melakukan pembatalan tiket. Lalu dari pihak maskapai Garuda Indonesia memberi solusi yang tidak solutif yaitu tukar voucher tiket pesawat berlaku setahun ke depan. Setelah kejadian tersebut, Direktur Utama Garuda Indonesia yaitu Irfan Setiাপutra memberi tanggapan bahwa beliau menyesalkan kejadian dan minta maaf konsumen ketidaknyamanan dialami, namun penyesalan pun tidak dapat mengubah keadaan yang

dimana penumpang pada akhirnya tidak dapat mudik untuk merayakan Idul Fitri di Lampung. Dalam kronologi kasus ini seharusnya kompensasi yang diberikan maskapai Garuda Indonesia dapat dikatakan tidak sesuai aturan kompensasi yang seharusnya diberikan kepada penumpang yaitu ganti rugi dengan alihkan ke *reschedule* atau refund ticket<sup>23</sup>. Terjadinya kesalahan dan pelanggaran adalah terjadinya pembatalan secara sepihak dan tanpa kejelasan oleh pihak maskapai penerbangan. Terjadinya pembatalan sepihak dan atau tidak adanya kejelasan dari pihak maskapai penerbangan jelas hal tersebut akan membawa dampak kerugian bagi konsumen, dan adanya rencana dan agenda pada saat memesan tiket penerbangan. Kasus seperti ini pernah terjadi juga pada perjalanan penerbangan dari Jakarta menuju Silangit pada tanggal 13 April 2020, penumpang telah membeli 3 tiket penerbangan namun terpaksa harus dibatalkan karena Pandemi COVID-19 dan sesuai dengan larangan pemerintah untuk tidak mudik. Namun yang menjadi masalah yaitu tiket yang telah di refund hanya 1 tiket, sedangkan 2 tiket lainnya tidak di refund dengan uang melainkan dengan tiket voucher. Selain itu juga terdapat kasus yang serupa saat Pandemi COVID-19 bahwa penumpang telah memesan tiket penerbangan menuju Sydney dengan harga Rp 26.000.000,00 per orang, namun dibatalkan penerbangan tersebut dan tidak melakukan *reschedule*. Kemudian penumpang memilih untuk refund dan ingin membeli tiket dari maskapai penerbangan lain, namun pihak Garuda Indonesia justru diluar ekspektasi karena hanya bisa melakukan refund dalam bentuk travel voucher dengan kondisi penumpang sudah mengeluarkan Rp 70.000.000,00 untuk penerbangan tersebut. Hal ini telah melanggar Pasal 9 Permenhub RI No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganannya Keterlambatan Penerbangannya

---

<sup>23</sup> Wasti Samaria, "Kronologi Keluhan Penumpang, Tiket Penerbangan Garuda Indonesia Dibatalkan Sepihak", [www.travel.kompas.com](http://www.travel.kompas.com), 21 April.

kompensasi yang sepatutnya diterima oleh penumpang adalah mengalihkannya ke reschedule atau *refund ticket* dan pada UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen tegasnya diatur konsumennya perlu dilindungi atas tindakan perbuatan pelaku usahanya. Pada Pasal 4 dalam UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan konsumen memiliki hak data benar, jelas serta jujur.

## **B. Profil Umum Garuda Indonesia**

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia ialah maskapai *flag carrier* Indonesia yang telah memperlakukan lebih 90 destinasi ke dunia dan eksotis di Indonesia. Garuda Indonesia telah melaksanakan penerbangan 600 penerbangan tiap harinya, Garuda Indonesia telah memberi pelayanan terbaik konsep “Garuda Indonesia Experience” mengedepankan “Indonesian Hospitality” .

Garuda Indonesia telah melakukan 202 armada pesawat menjadi banyaknya keseluruhan usia armada bawah 5 tahun. Garuda Indonesia menjadi *mainbrand* operasikan 144 pesawat, namun Citilink mengoperasikan 58 armada.

Setelah ditandatanganinya perjanjian Konferensi Meja Bundar (KMB) pada tahun 1949, maka Belanda wajib untuk menyerahkan seluruh kekayaan Pemerintahan Hindia Belanda kepada Pemerintahan Republik Indonesia Serikat (RIS) yang termasuk adalah Maskapai KLM-IIB (Koninklijke Luchtvaart Maatschappij Inter Insulair Bedrijf) yang merupakan anak perusahaan dari KLM setelah mengambil alih maskapai swasta K.N.I.L.M (Koninklijke Nederlandshindische Luchtvaart Maatschappij) yang telah ada sejak tahun 1928 di area Hindia Belanda.

Pada tanggal 21 Desember 1949 telah dilakukan perundingan hasilnya KMB pemerintah Indonesia dan maskapai KLM terkait didirikannya maskapai nasional. Presiden Soekarno

menentukan dan memutuskannya “Garuda Indonesia Airways” menjadi maskapainya.

Lalu persiapan keahlian staf udara di Indonesia, sehingga KLM bersedia tempatkan sesaat staf petugas bertugas dan melatih. Saat peralihan, Dirut pertama Garuda Indonesia Airways ialah Belanda merupakan DR. E. Konjineburg dengan armada pertama Garuda Indonesia Airways yaitu peninggalannya KLM-IB.

Penerbangan perdana Garuda Indonesia Airways dilaksanakan pada 1 hari pengakuan kedaulatan RI pada Belanda, 28 Desember 1949. Terdapat 2 biji pesawat Dakota (DC-3) berangkatnya mulainya bandaranya Kemayoran, Jakarta, ke Yogyakarta menjemputnya Soekarno dan membawanya balik ke Jakarta; tandai pergeseran ibu kota RI ke Jakarta. Tahun 1950, Garuda Indonesia sebagai perusahaannya negaranya bagian. Armadanya terdiri dari 38 pesawat, terdiri atas 22 DC-3, 8 Catalina, dan 8 Convair 240. Armada Garuda Indonesia meningkatkan dan sukses menjalankannya penerbangan pertama kali Mekah mengirim jemaat haji Indonesia 1956. Lalu 1965, penerbangan pertama ke Eropa dilaksanakan ke Amsterdam menjadikan tujuannya akhir penerbangan.

Namun Garuda Indonesia telah memperlakukan banyak 60 destinasi dunia dan lokasi eksotis Indonesia. Menjadi maskapai pembawa bendera bangsa dan persembahkannya pelayanan terbaik konsep pelayanannya “Garuda Indonesia Experience” seluruh *touch point* penerbangan beradaptasi nuansa “Indonesian Hospitality” menghadirkan kekayaan budaya khas Indonesia.

Usahnya pengembangan yang telah dilakukan, tahun 2020 Garuda Indonesia menerima pengakuan pihak ialah Garuda Indonesia mendapat peringkat 5-Star On Time Performance Rating 2020 dari OAG Flightview Lembaga peringkat *On Time Performance Independent* di Inggris.

Sehingga, Garuda Indonesia telah mendapat “*The Best Airlines in Indonesia*” 4 tahun berturut-turut 2017-2020 yaitu dari “*Major Airlines – Traveler’s Choice Major Airline Asia*” 3 tahun 2018-2020 dari *Trip Advisor 2020 Travler’s Choice Airlines Awards* dan sukses sebagai maskapai penggunaan protocol kesehatan terbaik versi “*Safe Travel Barometer*”.

### **C. Data Hasil Wawancara**

Penulis telah melaksanakan wawancara Bapak Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M., mengenai perlindungan hukum pada konsumen terhadap batalnya sepihak yang dilakukan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Beliau berpendapat bahwa adanya hubungan hukum antara Garuda Indonesia dengan penumpang yaitu dalam bentuk tiket penerbangan sebagai bentuk adanya hubungan hukum. Saat membagikan perlindungan hukum pada konsumen akibatnya dari pembatalan sepihak dilaksanakan Garuda Indonesia yaitu dengan membuktikan terlebih dahulu faktanya bahwa Garuda Indonesia sudah melakukan pembatalan sepihak terhadap penumpang. Apabila terbukti bahwa Garuda Indonesia telah melakukan pembatalan sepihak, maka penumpang dapat menyelesaikan melalui jalur pengadilan dengan mengajukan sengketa ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat untuk membuktikan pelanggaran yang dilakukan oleh Garuda Indonesia.

Setelah mengajukan sengketa, apabila terbukti Garuda Indonesia melakukan pembatalan sepihak maka perbuatan tersebut dapat dikaitkan Peraturan Menteri No. 77 tahun 2011 terkait Tanggung Jawab Pengangkut AU, sesuai Pasal 1 ayat 18 bahwa “Ganti rugi merupakan biaya pengganti”. Maka dapat dikaitkan dengan Pasal 9 mengenai keterlambatan angkutan udaranya yaitu :

- a. *flight delayed*;
- b. *denied boarding passanger*; serta
- c. *cancelation of flight*.

Apabila dikaitkan dengan kasus yang terjadi bahwa penumpang tidak terangkut dan terjadinya pembatalan sepihak dan memberi ganti kerugian dengan bentuk voucher tiket penerbangan, maka Garuda Indonesia seharusnya melihat Pasal 12 Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 terkait Pertanggungjawaban Pengangkut AU ialah :

- a. Jika penerbangan terkait Pasal 9 huruf c dibatalkan, pengangkut perlu memberi tahu pengguna lambatny 7 hari kerja sebelum penerbangannya.
- b. Pengangkut wajib *refund tickets* dibiayai pengguna bila penerbangan dibatalkan disebutkan ayat (1).
- c. Syaratnya Pasal 10 huruf b dan c berlaku pembatalan penerbangan dilaksanakan kurang 7 hari kalender hingga waktu keberangkatan ditentukan.
- d. Bila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal, pembatalan terbang ayat (3) dan melakukan (*retiming* maupun *rescheduling*).

Maka secara fakta bahwa Garuda Indonesia telah melanggar Aturan Menteri No. 77 Tahun 2011 terkait Pertanggungjawaban Pengangkut AU, bisa dibuktikan melalui pengadilan perbuatan melawan hukum dari Garuda Indonesia yang telah menyebabkan kerugian materiil maupun kerugian imateriil yang dialami oleh penumpang.

Beliau berpendapat bahwa selain penumpang dapat menuntur ganti rugi, tetapi Garuda Indonesia dapat dikenakan sanksi administratif yaitu dengan pemerintah memberikan surat

peringatan dan cabut izin usaha apabila kejadian tersebut sudah banyak dirasakan oleh penumpang dan diperlukannya pertimbangan dengan dampak penerbangan di Indonesia.

Pada penulisan ini pun, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd., berpendapat mengenai pertanyaan penulis yaitu perlindungan hukum terhadap pembatalan sepihak tanpa kejelasan informasi ialah UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen, penggunaanya berada dibawah lindungan hukumnya apabila terjadi keterlambatan, pembatalan dan/atau pengalihan penerbangan. Dalam Pasal 4 UU 8/199, diketahui konsumen berhak memperoleh informasi benar, jelas, serta jujur dari operator/maskapai. Pembatalan tanpa alasan yang jelas dapat dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen, dan konsumen berhak mendapatkan klarifikasi yang memadai dan adil dari maskapai.

Undang - Undang tersebut ditindaklanjuti Permenhub No. PM.89 Tahun 2015 Pasal 3, masuk ke kategori 6. Pasal 9, untuk keterlambatan ciri 6, yaitu pembatalan penerbangan, kompensasi badan usaha angkutan udara perlu alihkannya penerbangan selanjutnya maupun (*refund*).

Lalu dalam penyelesaian ganti kerugian kepada konsumen dapat beliau berpendapat bahwa ganti kerugian dapat mencakup penjadwalan ulang/*reschedule* ke penerbangan selanjutnya dan *refund* sesuai Pasal 9 PM 89/2015. Jika maskapai tidak memberikan penyelesaian yang memadai, konsumen dapat mempertimbangkan jalur hukum, seperti melaporkan ke otoritas pengawas atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak oleh maskapai Garuda Indonesia dapat menuntut ganti rugi

dalam bentuk lainnya yang disesuaikan dengan kerugian yang diderita.

Garuda Indonesia pun dapat dikenakan beberapa perilaku hukum bisa diajukan konsumen yaitu:

1. Melaporkan kasus yang dialami ke BPSK.
2. Mengajukan gugatan perdata terhadap maskapai penerbangan.
3. Melibatkan otoritas pengawas penerbangan atau badan regulasi terkait.

Pada tingkat individual, konsumen juga dapat mempertimbangkan pembatalan kartu kredit (jika pembayaran menggunakan kartu kredit) atau mencari bantuan hukum untuk mendapatkan kompensasi yang setimpal. Kemudian kompensasi yang seharusnya diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia harus sesuai dengan peraturan yang berlaku mencakup :

1. Pengalihan ke penerbangan selanjutnya (*reschedule*);
2. Pengembalian biayanya tiket (*refund*);
3. Ganti rugi dialaminya konsumen, termasuk kerugian finansial dan ketidaknyamanan.

Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan pendapat dari 2 (dua) narasumber yang telah diwawancarai oleh penulis, bahwa dalam kasus ini telah melanggar peraturan dan undang-undang yang telah mengatur perlindungan hukum bagi konsumen yang telah menerima informasi pembatalan sepihak tanpa ada alasan yang jelas serta penyelesaian ganti kerugian kepada konsumen yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Apabila maskapai Garuda Indonesia tidak segera mengganti kerugian terhadap pembatalan tiket penerbangan yang secara sepihak dan tanpa adanya alasan yang jelas dalam melakukan pembatalan, maka telah melanggar pada Pasal 1244 KUHPerdara bahwa “*Debitor harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga, bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada iktikad buruk kepadanya*”.

Maka demikian, bahwa beban pembuktian memberikan perlindungan bersegi dua, karena secara umum pembuktian dibebankan kepada tergugat atau produsen, yang berarti memberikan perlindungan kepada konsumen, sebaliknya pada kasus-kasus tertentu bahwa pembuktian yang dibebankan kepada penggugat atau konsumen, yang berarti memberikan perlindungan kepada produsen.

Pembalikan beban pembuktian merupakan salah satu bentuk pemberdayaan konsumen, terutama jika telah terjadi kerugian akibat penggunaan produk, karena sekalipun tanggung gugat yang diterapkan adalah tanggung gugat berdasarkan kesalahan, namun pihak penggugat atau konsumen tidak lagi dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen, melainkan produsen yang harus membuktikan ketidakbersalahannya. Hal ini berarti bahwa apabila produsen tidak mampu membuktikan ketidakbersalahannya, maka dengan sendirinya dianggap bersalah, sehingga bertanggung gugat untuk membayar ganti kerugian yang ditimbulkan oleh produknya.

Dalam pembalikan beban pembuktian, yang merupakan ketentuan beban pembuktian bersifat khusus sebagai penyimpangan atas ketentuan umum bahwa penggugat yang harus membuktikan kesalahan tergugat dalam kasus perbuatan melanggar hukum tersebut yang telah sesuai diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Pengaturan tentang pembalikan beban pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu langkah maju dibandingkan dengan ketentuan beban pembuktian sebelumnya, yang dapat membebaskan kepada konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen. Namun langkah ini akan lebih maju lagi seandainya diberlakukan tanggung gugat resiko atau *strict liability*.

## **BAB III**

### **DATA HASIL PENELITIAN**

#### **A. Kasus Posisi**

Penulis membawa kasusnya pembatalan tiket penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan Garuda. Dengan kronologi kasus yaitu, pada tanggal Selasa, 18 April 2023 bahwa terdapat penumpang yang ingin mudik dengan penerbangan dari Jakarta menuju Lampung menggunakan maskapai Garuda Indonesia dengan kondisi sudah membeli tiket dan telah melakukan *check-in online*. Saat di bandara, penumpang menuju ke konter dan diarahkan oleh petugas untuk menuju ke ruang tunggu karena penumpang sudah mempunyai boarding pass online dengan urutannya *check-in seq* ke-35 dan ke-36. Namun setelah menunggu hampir 2 jam pada ruang tunggu, antri untuk boarding penumpang ditahan dan tidak bisa terbang alasannya kurang jelas. Kemudian penumpang diarahkan oleh petugas menuju ke layanan konsumen (*customer service*), setelah sampai dan berdebat dengan pihak layanan konsumen (*customer service*) yang menyatakan dengan menyalahkan penumpang bahwa penumpang telah melakukan pembatalan tiket penerbangan, padahal secara faktanya bahwa boarding pass sudah terbit dan tidak memungkinkan apabila boarding pass sudah terbit tetapi dapat melakukan pembatalan tiket. Lalu dari pihak maskapai Garuda Indonesia memberi solusi yang tidak solutif yaitu tukar voucher tiket pesawat berlaku setahun ke depan. Setelah kejadian tersebut, Direktur Utama Garuda Indonesia yaitu Irfan Setiাপutra memberi tanggapan bahwa beliau menyesalkan kejadian dan minta maaf konsumen ketidaknyamanan dialami, namun penyesalan pun tidak dapat mengubah keadaan yang

dimana penumpang pada akhirnya tidak dapat mudik untuk merayakan Idul Fitri di Lampung. Dalam kronologi kasus ini seharusnya kompensasi yang diberikan maskapai Garuda Indonesia dapat dikatakan tidak sesuai aturan kompensasi yang seharusnya diberikan kepada penumpang yaitu ganti rugi dengan alihkan ke *reschedule* atau refund ticket<sup>23</sup>. Terjadinya kesalahan dan pelanggaran adalah terjadinya pembatalan secara sepihak dan tanpa kejelasan oleh pihak maskapai penerbangan. Terjadinya pembatalan sepihak dan atau tidak adanya kejelasan dari pihak maskapai penerbangan jelas hal tersebut akan membawa dampak kerugian bagi konsumen, dan adanya rencana dan agenda pada saat memesan tiket penerbangan. Kasus seperti ini pernah terjadi juga pada perjalanan penerbangan dari Jakarta menuju Silangit pada tanggal 13 April 2020, penumpang telah membeli 3 tiket penerbangan namun terpaksa harus dibatalkan karena Pandemi COVID-19 dan sesuai dengan larangan pemerintah untuk tidak mudik. Namun yang menjadi masalah yaitu tiket yang telah di refund hanya 1 tiket, sedangkan 2 tiket lainnya tidak di refund dengan uang melainkan dengan tiket voucher. Selain itu juga terdapat kasus yang serupa saat Pandemi COVID-19 bahwa penumpang telah memesan tiket penerbangan menuju Sydney dengan harga Rp 26.000.000,00 per orang, namun dibatalkan penerbangan tersebut dan tidak melakukan *reschedule*. Kemudian penumpang memilih untuk refund dan ingin membeli tiket dari maskapai penerbangan lain, namun pihak Garuda Indonesia justru diluar ekspektasi karena hanya bisa melakukan refund dalam bentuk travel voucher dengan kondisi penumpang sudah mengeluarkan Rp 70.000.000,00 untuk penerbangan tersebut. Hal ini telah melanggar Pasal 9 Permenhub RI No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganannya Keterlambatan Penerbangannya

---

<sup>23</sup> Wasti Samaria, "Kronologi Keluhan Penumpang, Tiket Penerbangan Garuda Indonesia Dibatalkan Sepihak", [www.travel.kompas.com](http://www.travel.kompas.com), 21 April.

kompensasi yang sepatutnya diterima oleh penumpang adalah mengalihkannya ke reschedule atau *refund ticket* dan pada UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen tegasnya diatur konsumennya perlu dilindungi atas tindakan perbuatan pelaku usahanya. Pada Pasal 4 dalam UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan konsumen memiliki hak data benar, jelas serta jujur.

## **B. Profil Umum Garuda Indonesia**

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia ialah maskapai *flag carrier* Indonesia yang telah memperlakukan lebih 90 destinasi ke dunia dan eksotis di Indonesia. Garuda Indonesia telah melaksanakan penerbangan 600 penerbangan tiap harinya, Garuda Indonesia telah memberi pelayanan terbaik konsep “Garuda Indonesia Experience” mengedepankan “Indonesian Hospitality” .

Garuda Indonesia telah melakukan 202 armada pesawat menjadi banyaknya keseluruhan usia armada bawah 5 tahun. Garuda Indonesia menjadi *mainbrand* operasikan 144 pesawat, namun Citilink mengoperasikan 58 armada.

Setelah ditandatanganinya perjanjian Konferensi Meja Bundar (KMB) pada tahun 1949, maka Belanda wajib untuk menyerahkan seluruh kekayaan Pemerintahan Hindia Belanda kepada Pemerintahan Republik Indonesia Serikat (RIS) yang termasuk adalah Maskapai KLM-IIB (Koninklijke Luchtvaart Maatschappij Inter Insulair Bedrijf) yang merupakan anak perusahaan dari KLM setelah mengambil alih maskapai swasta K.N.I.L.M (Koninklijke Nederlandshindische Luchtvaart Maatschappij) yang telah ada sejak tahun 1928 di area Hindia Belanda.

Pada tanggal 21 Desember 1949 telah dilakukan perundingan hasilnya KMB pemerintah Indonesia dan maskapai KLM terkait didirikannya maskapai nasional. Presiden Soekarno

menentukan dan memutuskannya “Garuda Indonesia Airways” menjadi maskapainya.

Lalu persiapan keahlian staf udara di Indonesia, sehingga KLM bersedia tempatkan sesaat staf petugas bertugas dan melatih. Saat peralihan, Dirut pertama Garuda Indonesia Airways ialah Belanda merupakan DR. E. Konjineburg dengan armada pertama Garuda Indonesia Airways yaitu peninggalannya KLM-IB.

Penerbangan perdana Garuda Indonesia Airways dilaksanakan pada 1 hari pengakuan kedaulatan RI pada Belanda, 28 Desember 1949. Terdapat 2 biji pesawat Dakota (DC-3) berangkatnya mulainya bandaranya Kemayoran, Jakarta, ke Yogyakarta menjemputnya Soekarno dan membawanya balik ke Jakarta; tandai pergeseran ibu kota RI ke Jakarta. Tahun 1950, Garuda Indonesia sebagai perusahaannya negaranya bagian. Armadanya terdiri dari 38 pesawat, terdiri atas 22 DC-3, 8 Catalina, dan 8 Convair 240. Armada Garuda Indonesia meningkatkan dan sukses menjalankannya penerbangan pertama kali Mekah mengirim jemaat haji Indonesia 1956. Lalu 1965, penerbangan pertama ke Eropa dilaksanakan ke Amsterdam menjadikan tujuannya akhir penerbangan.

Namun Garuda Indonesia telah memperlakukan banyak 60 destinasi dunia dan lokasi eksotis Indonesia. Menjadi maskapai pembawa bendera bangsa dan persembahkannya pelayanan terbaik konsep pelayanannya “Garuda Indonesia Experience” seluruh *touch point* penerbangan beradaptasi nuansa “Indonesian Hospitality” menghadirkan kekayaan budaya khas Indonesia.

Usahnya pengembangan yang telah dilakukan, tahun 2020 Garuda Indonesia menerima pengakuan pihak ialah Garuda Indonesia mendapat peringkat 5-Star On Time Performance Rating 2020 dari OAG Flightview Lembaga peringkat *On Time Performance Independent* di Inggris.

Sehingga, Garuda Indonesia telah mendapat “*The Best Airlines in Indonesia*” 4 tahun berturut-turut 2017-2020 yaitu dari “*Major Airlines – Traveler’s Choice Major Airline Asia*” 3 tahun 2018-2020 dari *Trip Advisor 2020 Travler’s Choice Airlines Awards* dan sukses sebagai maskapai penggunaan protocol kesehatan terbaik versi “*Safe Travel Barometer*”.

### **C. Data Hasil Wawancara**

Penulis telah melaksanakan wawancara Bapak Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M., mengenai perlindungan hukum pada konsumen terhadap batalnya sepihak yang dilakukan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Beliau berpendapat bahwa adanya hubungan hukum antara Garuda Indonesia dengan penumpang yaitu dalam bentuk tiket penerbangan sebagai bentuk adanya hubungan hukum. Saat membagikan perlindungan hukum pada konsumen akibatnya dari pembatalan sepihak dilaksanakan Garuda Indonesia yaitu dengan membuktikan terlebih dahulu faktanya bahwa Garuda Indonesia sudah melakukan pembatalan sepihak terhadap penumpang. Apabila terbukti bahwa Garuda Indonesia telah melakukan pembatalan sepihak, maka penumpang dapat menyelesaikan melalui jalur pengadilan dengan mengajukan sengketa ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat untuk membuktikan pelanggaran yang dilakukan oleh Garuda Indonesia.

Setelah mengajukan sengketa, apabila terbukti Garuda Indonesia melakukan pembatalan sepihak maka perbuatan tersebut dapat dikaitkan Peraturan Menteri No. 77 tahun 2011 terkait Tanggung Jawab Pengangkut AU, sesuai Pasal 1 ayat 18 bahwa “Ganti rugi merupakan biaya pengganti”. Maka dapat dikaitkan dengan Pasal 9 mengenai keterlambatan angkutan udaranya yaitu :

- a. *flight delayed*;
- b. *denied boarding passanger*; serta
- c. *cancelation of flight*.

Apabila dikaitkan dengan kasus yang terjadi bahwa penumpang tidak terangkut dan terjadinya pembatalan sepihak dan memberi ganti kerugian dengan bentuk voucher tiket penerbangan, maka Garuda Indonesia seharusnya melihat Pasal 12 Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 terkait Pertanggungjawaban Pengangkut AU ialah :

- a. Jika penerbangan terkait Pasal 9 huruf c dibatalkan, pengangkut perlu memberi tahu pengguna lambatny 7 hari kerja sebelum penerbangannya.
- b. Pengangkut wajib *refund tickets* dibiayai pengguna bila penerbangan dibatalkan disebutkan ayat (1).
- c. Syaratnya Pasal 10 huruf b dan c berlaku pembatalan penerbangan dilaksanakan kurang 7 hari kalender hingga waktu keberangkatan ditentukan.
- d. Bila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal, pembatalan terbang ayat (3) dan melakukan (*retiming* maupun *rescheduling*).

Maka secara fakta bahwa Garuda Indonesia telah melanggar Aturan Menteri No. 77 Tahun 2011 terkait Pertanggungjawaban Pengangkut AU, bisa dibuktikan melalui pengadilan perbuatan melawan hukum dari Garuda Indonesia yang telah menyebabkan kerugian materiil maupun kerugian imateriil yang dialami oleh penumpang.

Beliau berpendapat bahwa selain penumpang dapat menuntur ganti rugi, tetapi Garuda Indonesia dapat dikenakan sanksi administratif yaitu dengan pemerintah memberikan surat

peringatan dan cabut izin usaha apabila kejadian tersebut sudah banyak dirasakan oleh penumpang dan diperlukannya pertimbangan dengan dampak penerbangan di Indonesia.

Pada penulisan ini pun, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd., berpendapat mengenai pertanyaan penulis yaitu perlindungan hukum terhadap pembatalan sepihak tanpa kejelasan informasi ialah UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen, penggunaanya berada dibawah lindungan hukumnya apabila terjadi keterlambatan, pembatalan dan/atau pengalihan penerbangan. Dalam Pasal 4 UU 8/199, diketahui konsumen berhak memperoleh informasi benar, jelas, serta jujur dari operator/maskapai. Pembatalan tanpa alasan yang jelas dapat dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen, dan konsumen berhak mendapatkan klarifikasi yang memadai dan adil dari maskapai.

Undang - Undang tersebut ditindaklanjuti Permenhub No. PM.89 Tahun 2015 Pasal 3, masuk ke kategori 6. Pasal 9, untuk keterlambatan ciri 6, yaitu pembatalan penerbangan, kompensasi badan usaha angkutan udara perlu alihkannya penerbangan selanjutnya maupun (*refund*).

Lalu dalam penyelesaian ganti kerugian kepada konsumen dapat beliau berpendapat bahwa ganti kerugian dapat mencakup penjadwalan ulang/*reschedule* ke penerbangan selanjutnya dan *refund* sesuai Pasal 9 PM 89/2015. Jika maskapai tidak memberikan penyelesaian yang memadai, konsumen dapat mempertimbangkan jalur hukum, seperti melaporkan ke otoritas pengawas atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak oleh maskapai Garuda Indonesia dapat menuntut ganti rugi

dalam bentuk lainnya yang disesuaikan dengan kerugian yang diderita.

Garuda Indonesia pun dapat dikenakan beberapa perilaku hukum bisa diajukan konsumen yaitu:

1. Melaporkan kasus yang dialami ke BPSK.
2. Mengajukan gugatan perdata terhadap maskapai penerbangan.
3. Melibatkan otoritas pengawas penerbangan atau badan regulasi terkait.

Pada tingkat individual, konsumen juga dapat mempertimbangkan pembatalan kartu kredit (jika pembayaran menggunakan kartu kredit) atau mencari bantuan hukum untuk mendapatkan kompensasi yang setimpal. Kemudian kompensasi yang seharusnya diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia harus sesuai dengan peraturan yang berlaku mencakup :

1. Pengalihan ke penerbangan selanjutnya (*reschedule*);
2. Pengembalian biayanya tiket (*refund*);
3. Ganti rugi dialaminya konsumen, termasuk kerugian finansial dan ketidaknyamanan.

Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan pendapat dari 2 (dua) narasumber yang telah diwawancarai oleh penulis, bahwa dalam kasus ini telah melanggar peraturan dan undang-undang yang telah mengatur perlindungan hukum bagi konsumen yang telah menerima informasi pembatalan sepihak tanpa ada alasan yang jelas serta penyelesaian ganti kerugian kepada konsumen yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Apabila maskapai Garuda Indonesia tidak segera mengganti kerugian terhadap pembatalan tiket penerbangan yang secara sepihak dan tanpa adanya alasan yang jelas dalam melakukan pembatalan, maka telah melanggar pada Pasal 1244 KUHPerdara bahwa “*Debitor harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga, bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada iktikad buruk kepadanya*”.

Maka demikian, bahwa beban pembuktian memberikan perlindungan bersegi dua, karena secara umum pembuktian dibebankan kepada tergugat atau produsen, yang berarti memberikan perlindungan kepada konsumen, sebaliknya pada kasus-kasus tertentu bahwa pembuktian yang dibebankan kepada penggugat atau konsumen, yang berarti memberikan perlindungan kepada produsen.

Pembalikan beban pembuktian merupakan salah satu bentuk pemberdayaan konsumen, terutama jika telah terjadi kerugian akibat penggunaan produk, karena sekalipun tanggung gugat yang diterapkan adalah tanggung gugat berdasarkan kesalahan, namun pihak penggugat atau konsumen tidak lagi dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen, melainkan produsen yang harus membuktikan ketidakbersalahannya. Hal ini berarti bahwa apabila produsen tidak mampu membuktikan ketidakbersalahannya, maka dengan sendirinya dianggap bersalah, sehingga bertanggung gugat untuk membayar ganti kerugian yang ditimbulkan oleh produknya.

Dalam pembalikan beban pembuktian, yang merupakan ketentuan beban pembuktian bersifat khusus sebagai penyimpangan atas ketentuan umum bahwa penggugat yang harus membuktikan kesalahan tergugat dalam kasus perbuatan melanggar hukum tersebut yang telah sesuai diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Pengaturan tentang pembalikan beban pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu langkah maju dibandingkan dengan ketentuan beban pembuktian sebelumnya, yang dapat membebaskan kepada konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen. Namun langkah ini akan lebih maju lagi seandainya diberlakukan tanggung gugat resiko atau *strict liability*.

## **BAB IV**

### **ANALISIS PERMASALAHAN**

#### **A. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Maskapai Garuda Indonesia**

Perlindungan hukum dalam UU Perlindungan Konsumen, menyebutkan perlindungan konsumen ialah upayanya untuk menjamin konsumen dilindungi secara hukum. UU Perlindungan Konsumen dibutuhkan meningkatkan martabat tidak langsung hukum perlindungan konsumen memotivasi produsen melaksanakan upayanya tanggung jawab. Diperlukan keseimbangan antara perlindungan hukumnya pada pelaku bisnis dan konsumen Tidak peduli bagaimana hubungan hukum kedua belah pihak diatur, tujuannya ialah melindungi hak-hak konsumen dan memenuhi kewajiban pelaku bisnis terhadap konsumen korelasinya jual beli pelaku usaha dan konsumen.

Berlandaskan “Konsumen ialah tiap orang penggunaanya barang dan/atau jasa disediakan di masyarakat, untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lainnya, ataupun makhluk hidupnya tidak diperdagangkan,” Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Pada kasus ini, konsumen ialah orang yang membeli tiket dan berhak atas perlindungan UU Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum dibagi 2 kategori: perlindungan hukum preventif dan represif, Philip M. Hadjon, Perlindungan hukum preventif mencegah suatu sengketa terjadi sebelum peristiwa tidak diinginkan terjadi.<sup>24</sup> UU Perlindungan Konsumen mengelola perlindungan serta memberikan hak dan kewajiban pelaku usahanya dan konsumen. Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen yaitu:

---

<sup>24</sup> Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hal 25.

- a. *Meningkatnya kesadaran, keterampilan, dan kemampuan konsumen melindungi dirinya;*
- b. *Meningkatkan martabat dan harga diri konsumen melindungi mereka efek negatif dari penggunaan barang dan jasa;*
- c. *Menambah keahlian konsumen untuk memilih, dan menuntut haknya konsumen;*
- d. *Mengembangkannya sistem perlindungan konsumen menggabungkan kepastian hukum, keterbukaan info, dan kemudahan akses;*
- e. *Meningkatkan kesadaran pelaku usaha penting melindungi konsumen bisnis jujur dan bertanggung jawab;*
- f. *Meningkatkannya kualitasnya barang dan jasa memastikan kesehatan, K3 konsumen selama barang dan jasa.*

Ada tiga cara konsumen bisa memperoleh perlindungan hukum: peradilan dan non peradilan:

a. **Mengurus Sendiri**

Terkait UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen diatur setiap konsumen memiliki haknya agar menerima kompensasi, ganti rugi maupun penggantian, bila barang maupun jasa disetujui tidak sejalan perjanjiannya. Ganti rugi tidak juga untuk memperoleh tiketnya lagi, tetapi juga kompensasi atas kerugian timbul akibatnya dari adanya pembatalan sepihak tanpa kejelasan oleh Garuda Indonesia sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen dengan kompensasi tidak sesuai aturan UU berlaku.

b. **Mengadu ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Konsumen telah rugi oleh pelaku usahanya, berhak untuk mengajukan aduan ke BPSK. Pada Pasal 1 ayat 11 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen yaitu

*“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ialah badan menangani dan melakukan sengketa pelaku bisnis dan konsumen.”* BPSK memiliki tugasnya dan wewenang ialah:

- a. Penanganan dan penyelesaian konflik konsumen lewat mediasi, arbitrase, atau konsiliasi;
- b. Memberinya bimbingan perlindungan konsumen;
- c. Melaksanakan pengawasan klausula baku;
- d. Laporkan penyidik umum bila terjadi pelanggaran ketentuan UU;
- e. Menerima pengaduannya konsumen terkait pelanggaran perlindungan konsumen baik tertulis maupun lisan;
- f. Melaksanakan studi dan memeriksa sengketa perlindungan konsumen;
- g. Menghubungi pelaku diduga menjalankan pelanggaran perlindungan konsumen;
- h. Memanggil saksi, ahli, orang lain dianggapnya diketahui adanya pelanggaran;
- i. Memintanya penyidik memanggil pelaku bisnis, saksi, saksi ahli, maupun setiap orangnya tercantum huruf g dan h tidak tersedianya menghadiri panggilan badan menyelesaikan sengketa konsumen;
- j. Perolehan, pemeriksaan, ataupun penilaian dokumen, surat, atau alat bukti lainnya kebutuhannya pemeriksaan;
- k. Mengidentifikasi dan memastikan apakah konsumen rugi;
- l. Memberi tahu pelaku bisnis mengenai keputusan mereka jika mereka melanggar perlindungannya konsumen;

m. Mengambil sanksi administratif wirausahanya melanggar syaratnya UU.

Namun, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum diberikan keadaan merugikan atau tidak, tujuan menyelesaikan perselisihan. Perlindungan hukum represif diberikan wujud sanksi administratif pada pelaku usaha. Pasal 60 UUPK mengatur perlindungan hukum represif, yang mencakup ganti rugi sebanyak Rp. 200.000.000. Selain itu, Pasal 62 UUPK mengelola sanksi pidana merupakan pidana penjara lamanya 5 tahun serta sanksi pidana tambahan Pasal 63 UUPK. Bila pelaku usaha terbukti melanggar hak yang dilindungi UUPK.

Sebuah badan khusus di maskapai penerbangan dapat melihat kemungkinan pelanggaran berdasarkan keluhan dari individu, kelompok, dan lainnya pemerintah agensi, atau memiliki staf anggota pengamatan Dan riset. Biasanya, pertama tindakannya adalah mengirimkan surat kepada maskapai penerbangan, menjelaskan keluhan atau masalah yang terkait dan meminta tanggapan. Hal ini memberikan kesempatan kepada maskapai penerbangan untuk menyelidiki masalah ini dan menyelesaikannya keluhan, membantah itu keluhan, atau menyediakan sebuah penjelasan. Ini mungkin menjadi itu akhir dari itu proses, Tetapi mereka dapat mengeluarkan surat peringatan jika menyimpulkan bahwa pelanggaran telah terjadi namun tidak disengaja atau tidak disengaja minor.

Menurut Teori Privasi Kontrak, pelaku usaha memiliki wajib melindungi konsumen, namun ada korelasinya kontraktual.<sup>25</sup> Para pihak harus memenuhi suatu prestasi sebagai hasil dari hubungan kontraktual ini. Pandangannya J. Satrio, wanprestasi adalah ketika

---

<sup>25</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hal. 62.

debitur tidak memenuhi janjinya serta semua tanggung jawab diletakkan padanya.<sup>26</sup>

Terkait adanya pelaku usaha yang tidak bisa memenuhi prestasi dalam persepsi ini disebut juga wanprestasi. Di mana dalam hal ini, konsumen bisa mengklaim pelaku bisnis karena wanprestasi jasa penerbangan tidak terpenuhi prestasinya. Perjanjian jualbelinya memberikan perlindungan konsumen. Maka, dalam kasus pembatalan keberangkatan penerbangan bagi maskapai penerbangan, pelaku bisnis dapat melanggar hak dan kewajiban konsumen sebagai pelaku bisnis, menurut UU Perlindungan Konsumen dan perbuatan dilarang diatur UUPK.

Dalam asas lain di luar asas telah disebutkan merupakan asas kebebasan berkontrak, Pasal 1338 KUH Perdata. Memungkinkan pihaknya memilih sendiri bentuk dan isi perjanjiannya, selama tidak berlawanan peraturan perundang-undangan, moralitas. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, konsumen Rolas Budiman Sitinjak dan Traveloka telah menandatangani perjanjian yang sah, 4 syarat sah, yaitu:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan;
- c. Pokok persoalan khusus;
- d. Sebab halal.

2 kondisi pertama mengacu pada kondisi subjektif, namun dua kondisi terakhir mengacu kondisi objektif. Jika ketentuan subjektif dilanggar, perjanjian berisiko dibatalkan, kata Subekti. Sebaliknya, perjanjian terancam batal secara hukum bila syarat objektif tidak terpenuhi. Dengan demikian, perjanjiannya antara konsumen dan

---

<sup>26</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 122.

Garuda Indonesia memenuhi persyaratan tercantum Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata.

Pada kasus yang diteliti oleh penulis, yang mana konsumen membutuhkan adanya perlindungan hukum untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi sesuai peraturan yang berlaku. Sebagai pelaku bisnis, Garuda Indonesia telah menunjukkan bahwa perilakunya tidak sesuai dengan asas- asas dalam UUPK yaitu berdasarkan asas – asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan serta kepastian hukum. Maka perlindungan konsumen dapat diselenggarakan menjadi usaha bersama 5 (lima) asas ialah :

a. Asas Manfaat

Asas manfaat yaitu untuk mengamanatkan bahwa segala Upaya dalam penyelenggaraan perlindungan wajib konsumen memberikan fungsi bagi kepentingannya konsumen dan pelaku bisnis. Yang mana konsumen sebagai penumpang harus mendapatkan manfaat dari penerbangan tersebut, namun konsumen sebagai penumpang tidak mendapatkan manfaat tersebut.

b. Asas Keadilan

Mendapatkan partisipasi konsumen dan pelaku usaha dapat diwujudkan secara maksimal dan pelaku bisnis bisa menjalankan kewajibannya adil. Namun Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya secara adil, yang mana pada awalnya Garuda Indonesia tidak mau bertanggung jawab atas pembatalan sepihak tersebut.

c. Asas Keseimbangan

Untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen dengan pelaku bisnis dan dengan pemerintahnya yang mana memiliki garis kepentingan yang terkait satu sama lain.

d. Asas Keamanan

Memberikan kepastian keamanan dan keselamatan pada konsumen pada pemakaian dan barang atau jasa dikonsumsi oleh konsumen.

e. Asas Kepastian Hukum

Untuk pelaku bisnis maupun konsumen dapat mengikuti aturan hukum dan memperoleh keadilan penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjaminnya kepastian hukum.

Untuk menuntut perlindungan hukum dan menuntut ganti rugi berlandaskan perlakuan melawan hukum oleh Garuda Indonesia perlu ditunjukkannya. Kesalahan umumnya secara luas, meliputi kesengajaan (*opzet*), dan kelalaian (*negligence*). Kesalahan adalah kesalahan, baik kesengajaan maupun kelalaian adanya niat penyedia jasa mengakibatkannya dampak khusus. Akibat itu diketahui atau dapat diduga terjadi dan sadar melakukannya. Tanggung Jawab Atas Dasar Perbuatan Melawan Hukum. Pasal 1365 KUHPerdata bahwa perlakuan lawan hukum membawa kerugian orang lain, mewajibkan orang karena salahnya itu mengganti kerugian.

Saat ini bagi para pengguna pesawat udara mengalami pembatalan penerbangannya hak-haknya masih belum dapat diperoleh secara utuh. Pembatalan penerbangan maskapai penerbangan, Pasal 146 UU No. 1 tahun 2009 terkait Penerbangan telah merumuskan: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian diderita karena keterlambatan angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali bila pengangkut bisa dibuktikannya keterlambatan ditimbulkannya dampak cuaca dan teknis operasional.” Pasal 146, adanya 2 faktor keterlambatan penerbangan adalah faktor cuaca dan teknis operasional.

Berdasarkan Pasal 146, UU No. 1 Tahun 2009, dimaksud yaitu:

- a. hujan lebat,
- b. petir,
- c. badai,
- d. kabut asap,
- e. jarak pandang dibawah standar minimal,
- f. atau kecepatan angin melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Faktor teknis operasional, yaitu:

- a. bandar udara keberangkatan dan tujuan tidak bisa berguna operasional pesawat udara;
- b. lingkungan menuju bandar udara fungsinya retak, banjir, atau kebakaran;
- c. terjadi antrian pesawat udara (*take off*), mendarat (*landing*) atau (*departure slot time*) di bandar udara; dan
- d. terlambatnya pengisian bahan bakar (*refueling*).

Faktor tidak mencakupnya “teknis operasional” yaitu:

- a. keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
- b. keterlambatan jasa boga (*catering*);
- c. keterlambatan penanganan di darat;
- d. menunggu penumpang, baik melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) maupun penerbangan lanjut (*connecting flight*);
- e. ketidaksiapan pesawat udara.

Faktor cuaca dan teknis operasional sebagai alasan maskapai membatalkan penerbangannya sepihak. Padahal pengguna pesawat tidak mempunyai keahlian menunjukkannya alasan. Penyebabnya kesalahan pihak

maskapai, pengguna mengambil akomodasi sampai hari selanjutnya maupun (*refund*).

Bentuk perlindungan hukum penumpang mengalami pembatalan penerbangannya sepihak pada maskapai merupakan pelaku bisnis penyedia jasa AU bertanggungjawab pada teori hukum *product liability* dimuat UU Perlindungan Konsumen. Secara yuridis, UU Perlindungan Konsumen diatur jenisnya tanggung jawab:

#### 1. *Contractual liability*

Hubungannya perjanjian pelaku bisnis dan atau penumpang, sehingga tanggung jawab pelakunya bisnis pada *contractual liability* merupakan pertanggungjawaban perdata perjanjian terkait kerugian dialami konsumen akibatnya menggunakan barang atau jasa dihasilkan pelaku usaha. Secara harfiah, kontrak merupakan perjanjiannya dua orang atau lebih yang mana kontrak menyebabkannya kewajiban melaksanakan atau tidak secara sebagian. Pengertian kontrak dilihatnya sebagai persetujuan pihak menjalankan kewajiban. Berdasarkan dari makna kontrak yang dikemukakan di atas terlihat bahwa para pihak yang menjadi subjek hukum kontrak semata-mata hanya orang-perorangan, tidak menyebut subjek hukum lain.

Dalam praktiknya pada bidang jasa angkutan udara, lazimnya produsen atau pelaku usaha merupakan suatu badan hukum dan konsumen atau penumpang merupakan orang-perorangan. Dalam konteks hubungan hukum pelaku bisnis dan penumpang, sehingga tanggung jawab pihak dari pelaku bisnis yaitu

pertanggungjawaban perdata atas dasar kontrak/perjanjian dapat didasarkan pada UU Perlindungan Konsumen dan prinsipnya perjanjian diatur Buku III KUH Perdata, walaupun diakui kenyataannya dari para konsumen belum mendapat perlindungan hukum yang memadai apabila mengalaminya kerugian, kematian akibatnya menggunakan layanan jasa angkutan udara disediakan pelaku usaha AU. Terdapat 3 prinsip terkait tanggung jawab pengangkut hukum udaranya di Indonesia diantaranya:

- a) Prinsip tanggung jawab terdapat unsur kesalahan (*liability based on fault*);
- b) Prinsip tanggung jawab praduga kesalahan (*presumption of liability*);
- c) Prinsip pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*).<sup>27</sup>

## 2. *Product Liability*

Tanggung jawab pelaku usaha (*product liability*) ialah pertanggungjawaban perdata pelaku usaha mengganti kerugian pada pihak khusus (konsumen maupun penumpang) terkait kerusakan benda, cedera ataupun hilangnya hak-hak konsumen menikmati hasil dari jasa layanan pengangkutan udara. Karakter dasar *product liability* dasarnya ialah perlakuan melawan hukum (*onrechtmatigdaad*).<sup>28</sup> Perbuatannya lawan

---

<sup>27</sup> E. Saefullah. Hukum Transportasi Udara: Dari Warsawa 1929 Ke Montreal 1999, Bandung: Kiblat Buku Utama, 2008, hlm. 68

<sup>28</sup> Perbuatan melawan hukum dalam lapangan hukum perdata disebut adalah tiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk membayar ganti rugi kepada orang yang dirugikan, sebagaimana termaktub dalam Pasal 1365 KUH Perdata

hukum sering disebut pertanggungjawaban dasar kesalahan (*liability based of fault*). Perbuatan menyebabkannya kerugian orang lain sebab dilaksanakan kesalahan disebut “kesalahan perdata” atau “*tort*”. Pada pengguna melaksanakan tuntutan ganti rugi pada pelaku usaha konteks jasa layanan AU, maka konsumen atau penumpang harus membuktikan:

- 1) Pelaku usaha atau maskapai penerbangan sudah melaksanakan perbuatannya lawan hukum;
- 2) Maskapai penerbangan telah menjalankan kesalahan;
- 3) Konsumen atau penumpang layanan angkutan udara telah alami kerugian;
- 4) Kerugian dialaminya penumpang ialah akibatnya perlakuannya hukum dilaksanakannya maskapai penerbangan selaku pelaku bisnis yang menyediakan jasa layanan angkutan udara.

Berdasarkan 4 unsur tersebut, salah satunya sulit dipenuhi oleh konsumen merupakan kewajiban untuk membuktikan bahwa pelaku bisnis maskapai penerbangan sudah melakukan kesalahan. Hal ini dapat dimaklumi karena upaya pembuktian ini memerlukan pembuktian dan juga selain itu sikap dari maskapai penerbangan yang umumnya tidak mudah mengakui kesalahan sekalipun menjalankannya kesalahan, Bila konsumen atau penumpang tidak sukses terpenuhi 4 unsur di atas secara kumulatif, sehingga konsumen hilang haknya memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha ialah maskapai penerbangan. Bila kondisi terjadi sehingga tujuan melindungi konsumen secara hukum tidak

tercapai. Aspek utama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat menggunakan produk barang dan atau jasa yang dihasilkannya. Kedudukan konsumennya umumnya lemah bidang perekonomian, pendidikan dan daya tawar, karena diperlukan regulasi melindunginya kepentingan konsumen. Hadirnya UU No. 8 Tahun 1999 Terkait Perlindungan Konsumen, UU No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangannya, Permenhub PM 89 Tahun 2015 terkait Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, ternyata belum mampu memberikan rasa aman, nyaman dan melindungi bagi konsumen sebagai pemakai jasa penerbangan di Indonesia.

Tiket ialah buktinya perjanjiannya pengangkutan udara dalam Pasal 151 UU No. 9 tahun 2009 terkait Penerbangan ialah :

- 1) Pengangkut perlu menyerahkan tiketnya pada pengguna perseorangan kolektif.
- 2) Tiket penumpangnya pada ayat (1) memuat:
  - a. nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
  - b. nama penumpang dan nama pengangkut;
  - c. tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, serta tujuan pendaratan;
  - d. nomor penerbangan;
  - e. tempat pendaratan direncanakan tempat pemberangkatan dan tempat tujuannya, bila ada; serta
  - f. pernyataan pengangkut tunduk ketentuan UU.

- 3) Haknya menerapkan tiket pengguna merupakan orangnya tercantumnya tiketnya ditunjukkan dokumen biodata sah.
- 4) Hal tiket tidak diisi keterangan pada ayat (2) atau tidak diberikan pengangkut, tidak berhak menerapkan ketentuan membatasi pertanggungjawaban.

## **B. Penyelesaian Ganti Kerugian Kepada Konsumen Akibat Pembatalan Sepihak Penerbangan oleh Maskapai Garuda Indonesia**

Pertanggung jawaban oleh Hubungan pelaku bisnis dan konsumennya bervariasi. Bila pelaku usaha dengannya konsumen telah melaksanakan jual-beli tiket, sehingga tiket dapat dibuktikan sebagai bentuk dari adanya kaitannya hukum pelaku usaha dan konsumen. Apabila pelaku usahanya melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian dari perjanjian yang sudah disepakati, sehingga konsumen bisa meminta pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum.

Konsumen atau penumpang dapat meminta hak untuk memperoleh ganti kerugian yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang menjadi tidak seimbang, akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak terpenuhi. Hak ini sangatlah terkait dengan penggunaan jasa yang telah merugikan penumpang atau konsumen, baik yang kerugian materi, maupun kerugian lainnya yang menyangkut diri sendiri. Namun untuk meminta hak dalam ganti kerugian juga memerlukan adanya prosedur tertentu, baik yang dapat diselesaikan secara damai atau diluar pengadilan dan dapat diselesaikan dengan melalui pengadilan.

Untuk melindungi konsumen, perusahaan memiliki 4 jenis tanggung jawab: tanggung jawab kontrak, produk, profesional, serta pidana.<sup>29</sup> Kasusnya, perusahaan bertanggung jawab semua kerugian dialami konsumen selama menggunakan jasa diberikannya, baik secara kontraktual

---

<sup>29</sup> Gunawan Widjaja, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003) h. 45-46.

maupun perdata, sesuai dengan kesepakatan antara perusahaan dan konsumen.

Menurut pernyataan dari J. Satrio, bahwa wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.<sup>30</sup> Wanprestasi dapat dibagi menjadi beberapa keadaan, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang diperjanjikan;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang telah dijanjikan;
- c. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak tepat waktu (terlambat); dan
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Berdasarkan kasus bahwa maskapai penerbangan Garuda Indonesia dapat dikatakan wanprestasi yang di mana telah melanggar bahwa tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan, yang seharusnya penumpang dapat melakukan keberangkatan penerbangan ke Lampung. Kemudian maskapai Garuda Indonesia telah melanggar bahwa memberikan ganti kerugian dalam bentuk voucher tiket penerbangan selama 1 (satu) tahun yang seharusnya memberikan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang dari tiket penerbangan atau mengalihkan penerbangan ke penerbangan selanjutnya.

Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengelola pertanggungjawaban dunia usahanya, yang menyatakan:

---

<sup>30</sup> Subekti, Op. Cit., hlm. 25.

*(1) Pengusaha bertanggung jawab membayar kerusakan, pencemaran, disebabkan penggunaan barang dan jasa diperdagangkan.*

*(2) Kompensasi terkait ayat (1) bisa seperti pengembalian uang, pelayanan kesehatan, maupun kompensasi sesuai peraturan perundang-undangan berlaku.*

Berdasarkan kasus yang terjadi bahwa pelaku usaha yaitu Garuda Indonesia memberikan kompensasi atau ganti rugi akibat dari pembatalan sepihak oleh Garuda Indonesia kepada konsumen dengan memberikan tiket voucher penerbangan selama 1 (satu) tahun yang mana bahwa kompensasi tersebut tidak sesuai hukum. Maka Garuda Indonesia tidak memenuhi

Sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban seharusnya diberikan pada konsumen Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen:

- a. Bertindak baik melaksanakan aktivitas bisnis*
- b. Informasinya benar, jelas, dan akurat pada kondisi dan jaminannya barang serta jasa serta pemeliharaan;*
- c. Melayaninya konsumen benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. Memastikan barang dan jasa dibuat, dijual memenuhi standar kualitasnya barang serta jasa berlaku;*
- e. Memberinya kesepakatan konsumen dan mencoba barang ataupun jasa tertentu serta memberikan jaminan dan garansi produk dibuat serta dijual;*
- f. Memberinya kompensasi, ganti rugi, dan penggantian atas kerugian ditimbulkannya penggunaannya barang dan jasa diperdagangkan;*
- g. Memberikan penggantian kerugiannya digunakan tidak sejalan perjanjian.*

Apabila dikaitkan dengan kasus yang penulis teliti, bahwa pelaku usaha yaitu Garuda Indonesia telah melanggar Pasal 7 tersebut yang

mana pelaku usaha tidak memberi informasi yang benar dan jelas serta memberikan kompensasi, ganti rugi yang berlaku. Kewajiban dari pelaku usaha dalam beriktikad baik dalam memberikan jasa kepada konsumen merupakan salah satu asas yang tercantum di dalam hukum perjanjian. Iktikad baik memiliki peran penting dalam suatu perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum atau perjanjian yang mempengaruhi kepentingan – kepentingan antar pihak sehingga bagi masing – masing pihak sangat penting adanya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu informasi yang dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

Pada Peraturan Menhub No. 89 Tahun 2015 terkait *Delay Management* Pasal 2 bahwa keterlambatan penerbangannya badan usaha angkutan udara niaga agenda yaitu:

- a. *Flight delayed;*
- b. *Denied boarding passenger;*
- c. *Cancelation of flight*

Dalam hal pengembalian tiket penerbangan (*refund ticket*) terpenuhinya tanggung jawab badan usaha pengangkutan dalam Pasal 10 Permenhub No. 89 tahun 2015 terkait Penanganan Pembatalan Penerbangan (*Delay Management*) terkait Badan Usaha Angkutan Udara Niaga agenda di Indonesia:

- 1) Badan Usaha Angkutan Udara menjalankan (*refund ticket*) pada Pasal 9 huruf f dan g, bila pembelian tiket dilaksanakan transaksi tunai, sehingga badan usaha AU perlu *refund ticket* saat pengguna melaporkan diri badan usaha AU;
- 2) Badan Usaha Angkutan Badan Usaha Angkutan Udara dalam menjalankannya (*refund ticket*) dalam Pasal 9 huruf f dan g, bila pembeliannya tiket dilaksanakan

transaksi non tunai lewat kartu kredit, sehingga badan usaha AU perlu mengembalikan transfer pada rekening kartu kredit lambat nya 30 hari kalender;

- 3) Badan Usaha Angkutan Badan Usaha Angkutan Udara melaksanakannya pengalihan penerbangan selanjutnya beragenda dalam Pasal 9 huruf f dan g, penumpang dibebaskannya pembiayaan tambahan, mencakup peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) maupun bila terjadinya penurunan kelas *sub class* layanan perlu diberikannya sisa uangnya kelebihannya tiketnya diberi;
- 4) Pada keterlambatan di atas 6 jam dan pengguna memerlukannya lokasinya penginapan sehingga badan usaha AU perlu menyediakan akomodasi untuk pengguna.

Maka, pembatalan terbang yaitu Badan Usaha A perlu memberi kompensasi dan ganti rugi pengguna akibatnya Pasal 9 ayat (1) huruf f Permenhub 89/2015 “keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan perlu dialihkannya penerbangan selanjutnya maupun *refund ticket*.” Berikutnya Pasal 10 Permenhub 89/2015 yaitu:

1. Dalam kasus di mana pembelian tiket dilaksanakan secara tunai, badan usaha angkutan udara bertanggung jawab untuk mengembalikan tarif tiket terkait Pasal 9 huruf f dan g, saat pengguna melapor ke pihak angkutan udara. perusahaan transportasi.
2. Badan Usaha Angkutan Udara melaksanakan (*refund ticket*) Pasal 9 huruf f dan g, Angkutan udara perlu kembalikan tiket lambat nya 30 hari kalender jika pembelian dilaksanakan secara nontunai kartu kredit.

3. Penumpang dibebaskan tarif tambahan, *up grading class*, jika Badan Usaha Angkutan Udara berpindah penerbangan selanjutnya Pasal 9 huruf f dan g. Sehingga, jika penurunan kelas, pengguna harus diberi sisa uangnya tiketnya.

Penyelesaian sengketa konsumen para pelaku usaha telah melaksanakan pelanggaran hak konsumen, sehingga konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum melalui 3 jalan yaitu dapat melalui penyelesaian di Peradilan TU Negara, dan diluar pengadilannya:

- a. Penyelesaian di Peradilan Umum

Dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK telah yaitu Konsumen dirugikan memiliki kemampuan menggugat pelaku bisnis lembaga bertanggung jawab menangani sengketa konsumennya dan pelaku bisnis pengadilan di lingkungan peradilan umum. Pada kasus perdata jika Pengadilan Negeri, sehingga pihak konsumen diberikannya hak mengusulkan gugatan Pasal 46 UUPK ialah:

1. Konsumen ruginya maupun ahli pewaris
2. Kelompok konsumen memiliki minat sama
3. Lembaga perlindungan konsumen non pemerintah ialah badan hukum menyatakan anggarannya dasarp didirikan melindungi konsumen dan menjalankan aktivitas sejalan ketentuan anggaran.
4. Pemerintah mengenai bila barang menimbulkan rugi materi yang besar. Terdapat 4 klasifikasi dalam ajukan gugatan:
  - a. Seorang konsumen ataupun pewaris
  - b. Class action
  - c. Lembaga swadaya masyarakat

- d. Pemerintah maupun instansi
- b. Penyelesaian sengketa luar Pengadilan

Pasal 45 ayat (4) UUPK bila dipiilih usahanya penyelesaiannya sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan pengadilan bisa dilakukannya bila usahanya diberitahukan tidak sukses para pihaknya yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilannya ini termasuk upaya perdamaian dan termasuk penyelesaiannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan UUPK usaha hukum ditempuh atas kerugian diperoleh konsumen akibat pembatalan penerbangan yang dilakukan sepihak dan tanpa kejelasan tersebut bisa diselesaikan 2 cara penyelesaian sengketa yaitu litigasi dan Penyelesaian sengketa non litigasi atau *Alternative Dispute Resolution*. Penyelesaian sengketa litigasi disebutkan Pasal 48 UUPK, yaitu bila usaha penyelesaian sengketa luar pengadilan tidak berhasil maupun bersengketa menyatakan upaya tidak berhasil, penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidaklah dapat dilakukan.

Konsumen dapat menempuh jalur hukum tercantum UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 45, bila pelakunya usahanya tidak memberi ganti kerugiannya sesuai perintah UU:

1. Konsumen dirugikan bisa menggugat pelaku usaha lembaga menangani perselisihan konsumen dan pelaku bisnis pengadilan pada lingkungan peradilan umum.
2. Menurut keputusan sukarela kedua belah pihak, sengketa konsumen bisa dilaksanakan baik di pengadilan maupun di luar pengadilan.
3. Tanggung jawab pidana dalam UU tidak dihilangkan penyelesaian di luar pengadilan ayat (2).

4. Bila usaha penyelesaian sengketa konsumen luar pengadilan telah dipilih, gugatan pengadilan bisa dilakukan bila semua pihak bersengketa menyebutkan upaya tidak berhasil.

Penyelesaian sengketa konsumen luar pengadilan: Pasal 47 menyatakannya selesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dilaksanakan mencapainya perjanjiannya terkait bentuk dan ganti rugi serta untuk menjamin penyelesaian sengketa konsumen luar pengadilan. Kerugian konsumen tidak terulang. Selain pengadilan, konsumen dapat menentukannya penyelesaian sengketa di luar pengadilan berbagai model penyelesaian sengketa, seperti Alternatif Penyelesaian Sengketa di Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Non-Pemerintah, atau Direktorat Perlindungan Konsumennya kedua belah pihak mencapai kesepakatan.

Penyelesaian (BPSK) merupakan lembaga non struktural "lembaga penyelesaian masalah konsumen di luar pengadilan dengan murah, cepat, dan sederhana." Selain itu, bisa memberi perlindungan hukum yang sama bagi pelaku bisnis dan konsumen dan memungkinkan akses ke informasi.

Penyelesaian konsumen dengan pelaku usaha melalui pengadilan negeri dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha. Gugatan kepada pelaku usaha dapat diajukan perorang apabila kepentingan yang dirugikan adalah perorangan atau gugatan perwakilan kelompok apabila kepentingan yang dirugikan adalah orang banyak.

1. Gugatan Contentiosa

Gugatan contentiosa adalah gugatan perdata yang mengandung sengketa diantara para pihak yang

berperkara yang pemeriksaan penyelesaiannya diberikan dan diajukan kepada pengadilan<sup>31</sup>.

2. Class action atau gugatan perwakilan kelompok

Gugatan perwakilan kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.

Jadi, kondisi penumpang memperoleh pembatalan penerbangan telah peneliti uraikan, sehingga pandangannya Permenhub 89/2015, Konsumen berhak dipindahkan ke penerbangan lain, atau memperoleh kompensasi yaitu (*refund ticket*). Terkait kasusnya, proses mediasi lalu mencapai perjanjiannya Pelaku Usaha memberi ganti rugi material kerugian.

Pelaku Usaha kemudian pada akhirnya memberikan ganti rugi dan minta maaf terkait kerugian konsumen. Berikutnya, mencapainya perjanjian mediasi konsumen dan Pelaku Usaha dan diberi ganti rugi, konsumen akhirnya melaksanakan permohonan cabut gugatan.

Wujud intervensinya pemerintah pengangkutan udara niaga agenda Indonesia, dimana (Kemenhub) secara resminya menetapkannya alur (*refund ticket*) maskapai domestik pada calon pengguna kelas perekonomian membatalkan penerbangan. Presentase dan waktu pengembaliannya dalam Pasal 10 ayat Permenhub No. PM 185 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan

---

<sup>31</sup> M. Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan, Sinar Grafika, Jakarta, 2007, hlm. 47

Pengguna Kelas Perekonomian AU Niaga Agenda Dalam Negeri, ditetapkan Menhub 30 November 2015 yaitu :

- 1) Badan usaha AU niaga jadwalnya negeri wajib oleh calon penumpang (*refund ticket*) pada Pasal 6 huruf d bila pengguna batalkan penerbangannya.
- 2) Pengembaliannya tarif jasa AU telah dibiayai calon pengguna (*refund ticket*) pada ayat (1) ditentukannya ialah:
  - a. Pengembaliannya diatas 72 jam pengguna sebelum agenda berangkatnya memperoleh kembalian sedikit sebesar 75% dari tarifnya dasar;
  - b. Pengembaliannya bawah 72 sampai 48 jam oleh pengguna sebelum jadwal keberangkatan memperoleh pengembalian paling sedikit 50 % dari tarifnya dasar;
  - c. Pengembalian dibawah 48 (empat puluh delapan jam) sampai 24 (dua puluh empat jam) penumpang sebelum jadwal keberangkatan memperoleh pengembalian paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari tarifnya dasar;
  - d. Pengembalian dibawah 24 (dua puluh empat) jam sampai 12 (dua belas) jam penumpangnya sebelum jadwal keberangkatan memperoleh pengembalian paling sedikit 30% (tiga puluh persen) dari tarifnya dasar;
  - e. Pengembalian bawah 12 (dua belas) jam sampai dengan 4 (empat) jam oleh pengguna sebelum agenda keberangkatan mendapat

pengembalian paling sedikitnya sebesar 20% (dua puluh persen) dari tarif dasar;

- f. Pengembalian dibawah 4 (empat) jam oleh penumpang sebelum agendanya keberangkatan memperoleh pengembalian paling sedikit sebesar 10% (sepuluh persen) dari tariff dasar dan atau sesuai dengan kebijakan badan usaha angkutan niaga berjadwal.

3) Penumpang bisa meminta pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) dalam hal terjadi force majeure sebesar harga tiket yang dibeli oleh penumpang dengan ketentuan:

- a. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan full service, dilakukan dengan pemotongan biaya administrasi sebesar 20% (dua puluh perseratus)
- b. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan medium service, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 15% (lima belas perseratus)
- c. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan no-frills, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 10% (sepuluh perseratus) (

4) *Passenger Service Charge* (PSC) bagi penumpang yang melakukan pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) yang belum menikmati jasa kebandarudaraan wajib dikembalikan kepada penumpang, sedangkan *passenger service charge* (PSC), bagi penumpang yang sudah menikmati jasa kebandarudaraan disetorkan kepada pengelolaan Bandar udara

- 5) Prosedur pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu a. Pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket secara tunai wajib dilakukn selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kerja sejak pengajuan dan b. Pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket dengan kartu kredit atau debit wajib dilakukan selambatlambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan

Berdasarkan ketentuan di atas, bahwa penetapan mekanisme refund dari maskapai kepada calon penumpang yang membatalkan penerbangannya ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan dalam memberikan perlindungan serta meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa penerbangan domestik di Indonesia. Umumnya, seluruh tiket yang telah dibayar oleh calon penumpang bisa dilakukan proses cancel dan refund/reschedule. Namun dalam proses tersebut tentu saja bersyarat, seperti syarat atau prosedur berikut ini.

1. Tiket yang ingin dibatalkan dan refund/reschedule bukanlah tiket promo ataupun tiket yang bersifat fixed date. Namun sekarang ini, beberapa airlines telah memberlakukan ketentuan yang berlawanan dengan ketentuan ini, yakni tiket promo dapat di re-book lagi sesuai dengan validitas tiket promo tersebut. Misalnya saja maskapai Lion Air dimana tiket promo dapat direfund dan tidak hangus.

2. Perubahan jadwal pada tiket tersebut masih dalam waktu validitas tiket.
3. Jika terjadi selisih harga lama dengan harga baru, maka penumpang harus membayar selisih harga tersebut
4. Membayar biaya administrasi (besaran biaya administrasi ini bergantung maskapai masing-masing)
5. Syarat-syarat lainnya tergantung maskapai penerbangan.

Adanya syaratnya proses *refund* tiket pesawat Garuda Indonesia membatalkan pembelian tiket pesawat terkadang terpaksa dilaksanakan sebabnya alasan khusus. Setiap maskapai mempunyai kebijakan tersendiri mengenai pembatalan tiket, termasuk *refund tiket*. Khusus maskapai Garuda Indonesia ketentuan prosesnya refund tiket pesawat adalah :

- a. Proses Ubah Nama, Reroute/Pindah Rute (yang dikenakan biaya Rp 50.000 per kelas), Rebook/Reschedule (Rebook dapat dilakukan untuk kelas dan penerbangan yang sama dengan dikenakan biaya Rp 100.000 per kelas dan bila harga tiket baru lebih tinggi, selisih harga tidak akan dikembalikan pada calon penumpang). Ketiga proses ini hanya dapat dilakukan melalui Call Center Garuda Indonesia.
- b. Ketentuan Pembatalan dan Refund Garuda merupakan pada kelas tiket dan waktu. Pembatalan sebagai berikut:

1. Ketentuan Kelas V, Kurang dari 72 jam, pembatalan dikenakan Cancellation Fee 25% dari harga tiket. Refund dikenakan Refund Fee 75% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.
2. Ketentuan Kelas T,Q, Kurang dari 72 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket. Refund kena *Refund Fee* 50% harga tiket terbayar. Biaya administrasi besarnya Rp 150.000.
3. Ketentuan Kelas N, K, Kurang dari 24 jam, pembatalan dikenakan Cancellation Fee 25% dari harga tiket. No Show dikenakan fee 25% dari harga tiket. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan Refund Fee. Kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan Refund Fee 25% dari harga tiket dibayarkan. tarif administrasi Rp 150.000.
4. Ketentuan untuk Kelas M, B, Kurang dari 24 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket. No Show dikenakan fee 25% dari harga tiket. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak kena Refund Fee. Kurang darinya 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan Refund Fee 25% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.
5. Ketentuan Kelas Y, Kurangnya dari 24 jam, pembatalan tidak kena tarifnya. No Show

tidak dikenakan biaya. Lebih darinya 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak kena *Refund Fee*. Kurangnya 48 jam sebelumnya keberangkatan, pembatalan dikenakan *Refund Fee* 25% harga tiket terbayarnya. Pembiayaan adm Rp 150.000.<sup>32</sup>

Maka pengembalian tiket penerbangan berupa voucher tiket penerbangan yang berlaku selama 1 (satu) tahun dengan jelas tidak diatur dalam peraturan perundang – undangan dan peraturan penerbangan lainnya. Sesuai dengan yang telah dibahas, dan yang menjadi pacuan dalam pengembalian tiket penerbangan berdasarkan Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu *“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”*. Dalam pasal tersebut dengan jelas dikatakan bahwa pengembalian tiket penerbangan (*refund ticket*) wajib dipenuhi oleh setiap maskapai penerbangan dengan sesuai aturan kompensasi yang berlaku dan sesuai dengan kebijakan dari pemerintah. Dengan pengembalian tiket penerbangan (*refund ticket*) melalui voucher tiket penerbangan selama 1 (satu) tahun telah menunjukkan itikad baik dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia kepada konsumen, namun tidak ada jaminan bahwa konsumen atau penumpang akan berminat untuk melakukan perjalanan penerbangan dalam jangka waktu yang ditentukan atau dalam jangka waktu berlakunya voucher tiket penerbangan tersebut.

---

<sup>32</sup> Suara Merdeka.com, Langkah-Langkah Mudah Refund Tiket Pesawat Garuda Indonesia di akses di <http://www.suara.com/lifestyle/2016/02/29/000100/langkah-mudah-refundtiket-pesawat-garudaindonesia> tanggal 12 Oktober 2016

Hal ini dapat dikatakan sebagai unsur perbuatan melawan hukum yaitu telah melanggar hak orang lain, berdasarkan yurisprudensi, bahwa terdapat persyaratan tertentu perbuatan melawan hukum yaitu :

- a. Dengan pelanggaran ini, kepentingan penggugat dilanggar atau diancam;
- b. Kepentingan itu dilindungi oleh kewajiban yang dilanggar;
- c. Kepentingan itu termasuk yang dilindungi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata;
- d. Pelanggaran tersebut bersifat tidak pantas terhadap si penggugat, mengingat sikap dan perbuatannya sendiri;
- e. Tidak ada alasan pembenar.

Dengan pengembalian tiket penerbangan dengan voucher tiket penerbangan merupakan pelanggaran dalam kepentingan penggugat yang telah dilanggar oleh tergugat dan penggugat tidak mendapatkan "*hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa*" berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka seharusnya pihak maskapai penerbangan Garuda Indonesia dapat bertindak sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat, dan dalam sistem pemesanan tiket secara online perlu diperhatikan Kembali agar tidak menimbulkan korban – korban selanjutnya yang dapat mengalami kejadian yang serupa yaitu pembatalan sepihak oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia tanpa adanya alasan yang jelas dan ganti kerugian yang tidak sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada kasus telah dijabarkan, sehingga Penulis membuat kesimpulannya akhir bahwa :

1. Perlindungan hukum konsumen yang telah dirugikan akibat pembatalan sepihak tanpa adanya kejelasan informasi dalam melakukan pembatalan yaitu tidak terdapat UU secara spesifik mengelola pembatalan sepihak dan pihak maskapai penerbangan yang mengganti rugi dengan tiket voucher penerbangan merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh maskapai penerbangan. Pada UU Penerbangan dan Peraturan Menteri bahwa kompensasi dari pembatalan sepihak yaitu dengan pengembalian seluruh biaya tiket dan mengalihkan ke penerbangan berikutnya. Namun hal tersebut tidak ada dilakukan oleh Garuda Indonesia, melainkan mengganti dengan voucher penerbangan.
2. Dalam mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen bisa melewati 2 jalur merupakan jalur pengadilan dan non-pengadilan dengan mengajukan gugatan wanprestasi dan perlakuan lawan hukum jika berlandaskan dari KUHPerdara. Tetapi jika konsumen tidak mau melalui jalur pengadilan dapat melakukan gugatan melalui BPSK.
3. Sebagai pelaku usaha, Garuda Indonesia sebaiknya dapat menegakkan aturan hukum lebih baik lagi agar tidak ada pihak yang dirugikan kembali, jika terjadi kembali adanya pembatalan sepihak antara Garuda Indonesia dengan penumpang.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulannya sebelumnya, sehingga merumuskan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi maskapai penerbangan sebaiknya lebih informatif lagi, apabila ada pembatalan jadwal penerbangan maka dapat memberitahukan lebih awal, jika pembatalan secara pihak dengan errornya system website atau aplikasi sebaiknya Garuda Indonesia lebih memperhatikan lagi.
2. Kemudian maskapai penerbangan Garuda Indonesia seharusnya dapat melaksanakan kewajiban sebagai pelaku usaha yang sesuai dengan aturan dan sebagai pelaku usaha bisa memenuhi hak-hak konsumen sejalan peraturan berlaku.
3. Diharapkan pemerintah mengelola secara eksplisit terkait batasan pada penumpang melaksanakan batal tiket sehingga tidak adanya pengguna membatalkan tiketnya semena-mena tanpa adanya alasan jelas serta Pemerintah halnya Kemenhub tegas menggunakan sanksi administratif maskapai tidak ingin *refund* calon pengguna melaksanakan pembatalan tiket. Maka sebaiknya pemerintah segera membuat peraturan atau undang – undang yang mengatur secara spesifik mengenai pembatalan sepihak dalam penerbangan dan mengenai undang – undang atau peraturan tentang ganti kerugian dengan faktor penyebab yang secara spesifik.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin
- Lampiran 5 : Hasil Turnitin
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Publikasi Jurnal
- Lampiran 7 : Artikel Publikasi
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Wawancara Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M.
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Wawancara Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin
- Lampiran 5 : Hasil Turnitin
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Publikasi Jurnal
- Lampiran 7 : Artikel Publikasi
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Wawancara Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M.
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Wawancara Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd.



## SURAT TUGAS

Nomor: 122-D/FH-UNTAR/IX/2023

tentang

Penugasan Dosen Pembimbing Proposal Skripsi  
Semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024

Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara memberikan tugas kepada:

Nama : Prof. Dr. Amad Sudiro, SH., MH., MM., MKn.  
NIDN/NIDK/NIK : 10292010  
Jabatan Fungsional : GB

Untuk melaksanakan tugas sebagai **Pembimbing Proposal Skripsi** terhadap Mahasiswa/i atas nama:

Nama : Irene Patricia Margaretha  
NIM : 205200109  
Judul Proposal : Analisis Undang - Undang No.8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen Dalam  
Pembatalan Sepihak Maskapai Penerbangan  
Terhadap Penumpang Tanpa Adanya Ganti Rugi  
Yang Sesuai .

Demikian surat tugas ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-bainya.  
Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Jakarta 01 September 2023

Dekan

Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H. M.H., M.M., MKn.

Tembusan Yth.

1. Kaprodi S1
2. Sekprodi S1
3. KTU
4. Arsip

### Lembaga

- Pembelajaran
- Kemahasiswaan dan Alumni
- Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat
- Penjaminan Mutu dan Sumber Daya
- Sistem Informasi dan Database

### Fakultas

- Ekonomi dan Bisnis
- Hukum
- Teknik
- Kedokteran
- Psikologi
- Teknologi Informasi
- Seni Rupa dan Desain
- Ilmu Komunikasi
- Program Pascasarjana



**REKAP BIMBINGAN SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK GANJIL 2023/2024**

NIK Pembimbing : 10292010

Nama Pembimbing : AMAD SUDIRO

NIM : 205200109

Nama Mahasiswa : IRENE PATRICIA MARGARETHA

Judul : Perlindungan Konsumen Transportasi Udara Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

NO	TANGGAL BIMBINGAN	TEMU KE-	MATERI BIMBINGAN
1	30/10/2023	1	Rev Bab I
2	06/11/2023	2	Rev Bab I dan footnote
3	14/11/2023	3	Rev Bab II dan Acc Bab I
4	20/11/2023	4	Rev Bab II dan tambahin teori
5	24/11/2023	1	Acc Bab II
6	27/11/2023	6	
7	04/12/2023	7	rev Bab III dan jurnal
8	08/12/2023	8	Rev Bab III dan Acc jurnal
9	12/12/2023	9	ACC Bab IV Rev Bab IV
10	15/12/2023	10	Rev Bab IV
11	18/12/2023	11	Acc Bab IV + Rev Bab V
12	19/12/2023	12	Acc Bab V
13	19/12/2023	12	Acc Bab V

## SURAT KETERANGAN TURNITIN

Bersama ini dinyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN TRANSPORTASI UDARA  
TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI  
PENERBANGAN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Yang telah disusun oleh :

Nama : Irene Patricia Margaretha  
NIM : 205200109  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Amad. Sudiro, SH., MM., MKn.  
Program Studi : SI

Telah melalui Uji Turnitin dengan persentase 32% (tiga puluh dua persen). Berdasarkan hasil tersebut Naskah dinyatakan layak untuk diajukan sebagai persyaratan untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 4 Januari 2024

Kepala Laboratorium Hukum

  
Christine S.T.Kansil S.H., M.Hum.

# PERLINDUNGAN KONSUMEN TRANSPORTASI UDARA TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI PENERBANGAN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

## ORIGINALITY REPORT

**32%**  
SIMILARITY INDEX

**31%**  
INTERNET SOURCES

**11%**  
PUBLICATIONS

**16%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurnal.unismuhpalu.ac.id">jurnal.unismuhpalu.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://repository.untar.ac.id">repository.untar.ac.id</a> Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	3%
4	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://review-unes.com">review-unes.com</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	1%
8	<a href="http://jurnal.umsu.ac.id">jurnal.umsu.ac.id</a> Internet Source	1%

No : 764/UNESREV/UNES/KPK/DINASTI/XII/2023 Padang, 15 Desember 2023  
Lampiran : **Surat Penerimaan**  
Perihal : **Naskah Publikasi Jurnal**

**Kepada Yth.**

**Irene Patricia Margaretha, Amad Sudiro**

di tempat

Dengan Hormat,

Terima kasih telah mengirimkan artikel ilmiah untuk diterbitkan pada jurnal UNES Law Review, dengan judul: **“EVALUASI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DILIHAT DARI PERSPEKTIF HUKUM PEMBATALAN PENERBANGAN”**.

Berdasarkan hasil *review*, artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA/ACCEPTED** untuk dipublikasikan di jurnal UNES Law Review pada edisi Volume 6 Issue 2 Desember 2023, tanggal publish 22 Desember 2023. Jurnal tersebut tersedia secara online di <https://review-unes.com/index.php/law>.

Demikian informasi ini disampaikan, atas perhatian dan pasrtisipasinya diucapkan terimakasih.

Hormat kami,



**Ebit Bimas Saputra**  
**Editor-In-Chief**  
UNES Law Review

**PENERBIT**

UNES Law Review adalah Jurnal Penelitian Hukum yang dikelola oleh Magister Hukum Pascasarjana, Universitas Ekasakti Padang, Komisi Pengawasan Korupsi Tindak Pidana Korupsi (KPK TPIKOR) dan diterbitkan oleh Yayasan Dharma Indonesia Tercinta (DINASTI).

**Editorial Office**

Casa Amira Prive Jl. H. Risin No. 64D Pondok Jagung Timur, Serpong Utara, Tangerang Selatan, Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 15 November 2023, Revised: 20 Desember 2023, Publish: 22 Desember 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Evaluasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perspektif Hukum Pembatalan Penerbangan

Irene Patricia Margaretha<sup>1</sup>, Amad Sudiro<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: Irene Patricia Margaretha

*Abstract: This research aims to evaluate the responsibilities of business actors, especially airlines, regarding consumer protection in the context of flight cancellations, with a focus on the legal perspective. Flight cancellations are often a complex issue, raising questions about the rights and obligations of business actors as well as the protection provided to consumers. This research will analyze the legal framework that regulates consumer rights and the responsibilities of business actors regarding flight cancellations. This legal approach will include a review of applicable aviation regulations, air carriage agreements, and consumer protection laws. In addition, this research will evaluate the extent to which the implementation of business actors' responsibilities is in accordance with applicable legal provisions and the impact on consumer protection.*

*Keyword: Cancellation, Flights, Consumers.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tanggung jawab pelaku usaha, khususnya maskapai penerbangan, terhadap perlindungan konsumen dalam konteks pembatalan penerbangan, dengan fokus pada perspektif hukum. Pembatalan penerbangan seringkali menjadi permasalahan yang kompleks, memunculkan pertanyaan seputar hak dan kewajiban pelaku usaha serta perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Penelitian ini akan menganalisis kerangka hukum yang mengatur hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terkait pembatalan penerbangan. Pendekatan hukum ini akan mencakup kajian terhadap regulasi penerbangan yang berlaku, perjanjian pengangkutan udara, dan hukum perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana implementasi tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan dampaknya terhadap perlindungan konsumen.

Nomor : 5410-DIR.PBL/UNTAR/SPM/XII/2023  
Perihal : Permohonan Survei atau Riset

Kepada Yth.

Prof. Dr. H.K. Martono S.H., LL.M.

Universitas Tarumanagara

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa mahasiswa berikut:

Nama : IRENE PATRICIA MARGARETHA  
NIM : 205200109  
Fakultas : Hukum  
Perolehan SKS : 124  
IPK : 3.77

Bermaksud mengajukan permohonan survei dalam rangka memperoleh data untuk kebutuhan penelitian. Adapun waktu kegiatan yang diajukan adalah 2023/12/13 s.d 2023/12/20 atau dapat menyesuaikan dengan waktu yang disediakan oleh Bapak/Ibu di Instansi/Perusahaannya.

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa tersebut untuk melaksanakan survei di Instansi/Perusahaan Bapak/Ibu.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 13 Desember 2023

a.n. Rektor

Wakil Rektor I



Prof. Dr. H. Rasji, S.H., M.H.

Print Security: 42aa4a4e35c147027cf4dd6d78945f6a

Disclaimer: Surat ini dicetak dari Sistem Layanan Informasi Terpadu Universitas Tarumanagara dan dinyatakan sah secara hukum.



Nomor : 5414-DIR.PBL/UNTAR/SPM/XII/2023  
Perihal : Permohonan Survei atau Riset

Kepada Yth.

Ruth Hanna Simatupang S.H., M.H., Phd.

DKMS Lawyers. World Capitol Tower Lantai 11. Jln.Mega Kuningan

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa mahasiswa berikut:

Nama : IRENE PATRICIA MARGARETHA  
NIM : 205200109  
Fakultas : Hukum  
Perolehan SKS : 124  
IPK : 3.77

Bermaksud mengajukan permohonan survei dalam rangka memperoleh data untuk kebutuhan penelitian. Adapun waktu kegiatan yang diajukan adalah 2023/12/13 s.d 2023/12/20 atau dapat menyesuaikan dengan waktu yang disediakan oleh Bapak/Ibu di Instansi/Perusahaannya.

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa tersebut untuk melaksanakan survei di Instansi/Perusahaan Bapak/Ibu.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 13 Desember 2023

a.n. Rektor

Wakil Rektor I



Prof. Dr. H. Rasji, S.H., M.H.

Print Security: f7fe20762fac85703c008212646dff56

Disclaimer: Surat ini dicetak dari Sistem Layanan Informasi Terpadu Universitas Tarumanagara dan dinyatakan sah secara hukum.

