

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI TERHADAP PEMBATALAN
KEBERANGKATAN PENUMPANG KARENA TIDAK MELENGKAPI
PERSYARATAN KESEHATAN (*RAPID TEST*)
(Studi Penelitian di Bandara Udara Kuala Namu)**

Oleh:

Fandi Muhasyibi ¹⁾
Gomgom T.P. Siregar ²⁾
Ria Sintha Devi ³⁾

Universitas Darma Agung ^{1,2,3)}

E-mail:

Fandimuhasyibi@gmail.com ¹⁾

gomgomsiregar@gmail.com ²⁾

riasinthadevi04@gmail.com ³⁾

ABSTRAK

Faktor-faktor yang menyebabkan maskapai membatalkan penerbangan adalah faktor komersial, teknis, operasional, cuaca dan bandara. Maskapai penerbangan bertanggung jawab untuk membatalkan keberangkatan karena tidak melebihi persyaratan perawatan kesehatan (pengujian dipercepat): jika penumpang tes positif untuk antigen, ia harus menjalani tes PCR, jika negatif, mereka dapat melanjutkan, dan harga kembali dari tiket untuk terbang kembali minimal 3 hari ke depan dan jika penumpang mendapatkan PCR maka harus dikarantina selama 14 hari, menjadwalkan ulang tiket sesuai dengan status penumpang setelah karantina. Atau seluruh tiket akan dikembalikan. Tidak ada ketentuan khusus untuk perlindungan hukum konsumen untuk pembatalan keberangkatan karena kegagalan untuk menyelesaikan perawatan kesehatan (pengujian dipercepat), tetapi kepatuhan tidak terbatas pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tidak tercapai. Namun, penumpang sebagai konsumen memiliki perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak-hak penumpang sebagai konsumen jasa angkutan udara, dan KUH Perdata yang berkaitan dengan status penumpang sebagai pihak dalam kontrak pengangkutan dengan seperti maskapai penerbangan.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Pembatalan Keberangkatan, (*Rapid Test*).

1. PENDAHULUAN

Kewajiban dalam penerbangan diatur dalam peraturan yang berkaitan dengan penerbangan di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Penerbangan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penyelesaian Keterlambatan Penerbangan. Selain itu, ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan perlindungan hukum, kepada konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh produsen. Perlindungan Konsumen sebagai segala upaya yang menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

Percaya diri pada hukum merupakan ciri lahiriah manusia, ia tidak meragukan baik buruknya akhlak batin seseorang, yang menjadi perhatiannya adalah sifat perbuatan lahiriahnya. Kepastian hukum tidak mengecualikan seseorang dengan kondisi mental yang cacat, tetapi yang dapat diterima adalah mencirikan kondisi mental yang rusak, atau menjadikannya sebagai tindakan atau fakta yang nyata.

Salah satu contoh pembatalan keberangkatan karena adanya persyaratan tambahan keberangkatan dalam rangka krisis kesehatan (*accelerated testing*). Sesuai Surat Edaran Nomor 11 Tahun 2022 tentang Pengaturan Perjalanan Domestik Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019

(COVID-19). Rancangan surat tersebut efektif karena ditandatangani oleh Kepala Staf Suharyanto pada 8 Maret 2022. Ruang lingkup surat ini adalah kebijakan kesehatan bagi Penumpang Dalam Negeri (PPDN) yang menggunakan moda transportasi apa pun di seluruh Indonesia.

Dalam kehidupan New Normal ini, masyarakat dan masyarakat yang ingin menaiki penumpang diminta untuk dapat hidup berdampingan atau beradaptasi dengan Covid-19 dengan tetap mengikuti anjuran Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 yaitu menjaga kebersihan dan diharuskan mengenakan pakaian pelindung sesuai dengan protokol keselamatan kesehatan pribadi, serta mereka yang ingin naik ke penumpang. Penumpang diminta untuk melengkapi dokumentasi perjalanan yang diperlukan dan mengungkapkan kelengkapan mereka. Sehingga jika persyaratannya tidak lengkap, terutama pemeriksaan dipercepat, maka akan menimbulkan akibat hukum dalam hal pembatalan penerbangan bagi penumpang.

Pembatalan penerbangan mau tidak mau akan menimbulkan kerugian bagi penumpang sebagai konsumen, sehingga sudah sewajarnya maskapai penerbangan mengganti kerugian atau bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang tersebut. Namun, industri penerbangan masih belum memenuhi jaminan hukum perlindungan konsumen, meskipun sering mendengar bahwa masalah dan tantangan konsumen yang rentan tetap ada.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. Tanggungjawab Perdata

Tanggung jawab adalah konsekuensi dari kebebasan seseorang mengenai tindakan moral atau etisnya dalam melakukan suatu tindakan. Di bawah hukum perdata, tanggung jawab dasar dibagi menjadi dua kategori, yaitu, kesalahan dan kecelakaan. Oleh karena itu dikenal sebagai *non-liability based on fault* dan *non-liability on known fault*, yang disebut dengan *accident liability* atau total *liability (strict liability)*.

2. Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, *wanprestie*, yang artinya tidak akan memenuhi kewajiban yang wajib dan tersirat dalam kontrak, baik kontrak yang timbul dari kontrak maupun undang-undang.

3. Pengangkutan Udara

Transportasi berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirim. Pada titik ini dapat disimpulkan bahwa transportasi adalah suatu proses kegiatan atau perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain.

3. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian hukum empiris, namun metodologi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan hukum. Sifat penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan kaidah ini adalah penelitian deskriptif. Jenis data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini dilakukan analisis data kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Faktor Penyebab Terjadinya Pembatalan Keberangkatan Yang Dilakukan Maskapai Penerbangan

Ketergantungan masyarakat terhadap penerbangan saat ini sangat tinggi. Tren ini memungkinkan maskapai untuk bersaing dalam menarik kandidat dengan berbagai cara, mulai dari harga tiket yang murah hingga pelayanan terbaik dari masing-masing maskapai. Namun secara umum, dalam memberikan pelayanan angkutan udara kepada penumpang, dalam dunia penerbangan seringkali terdapat berbagai macam hambatan, salah satunya penundaan dan pembatalan penerbangan.

Pembatalan penerbangan dapat didefinisikan sebagai penundaan atau perubahan penerbangan karena alasan tertentu. Penundaan dan pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang meliputi:

- a. Faktor niaga,
- b. Faktor teknik,

- c. Faktor operasi,
- d. Faktor cuaca dan
- e. Faktor bandara.

Faktor bisnis termasuk masalah boarding dan terlalu banyak penumpang. Sedangkan kegiatannya antara lain delay pilot dan restoran. Alasan pembatalan penerbangan dapat bersifat teknis dan non-teknis. Menurut Pasal 146 ayat (2) UU Penerbangan dan Pasal 13 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, kondisi cuaca seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, pembatalan pesawat disebabkan oleh penglihatan di bawah ambang batas maksimum yang mengganggu keselamatan penerbangan. Ini adalah tindakan pengendalian penerbangan di luar teknologi operasional.

Pasal 13 ayat (3) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 dengan alasan Rekayasa Kinerja, antara lain:

- a. Landasan pacu kedatangan dan keberangkatan tidak boleh digunakan untuk pengoperasian pesawat udara;
- b. Lingkungan menuju bandar udara atau bandar udara rusak, misalnya retak, banjir atau kebakaran;
- c. Penerbangan lepas landas, mendarat, atau mengatur waktu keberangkatan bandara secara linier; atau
- d. Keterlambatan dalam injeksi minyak.

Memperjelas Pasal 146 UU Penerbangan bahwa pembatalan penerbangan disebabkan oleh faktor-faktor di luar Teknis Operasional, yaitu:

- 1. Penundaan oleh pilot, co-pilot dan kru;
- 2. Keterlambatan restoran;
- 3. Keterlambatan operasi darat;
- 4. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), mengubah penerbangan (*transferred*) atau melanjutkan penerbangan (*connecting flight*); dan
- 5. Kurangnya perawatan pesawat.

Keterlambatan penerbangan (delays) pun berjejer, seperti penerbangan Lion Air JT898 rute Jakarta-Makassar. Para penumpang sudah tidak sabar menunggu, bahkan sampai mencegat penerbangan Lion

di rute yang sama yang hendak lepas landas. Penundaan yang dilakukan Lion Air ini bukan kali pertama dilakukan maskapai milik Rusdi Kirana. Dari Januari hingga November 2015, Lion Air mengalami lebih dari lima penundaan.

Penundaan pertama Lion Air terjadi pada tahun 2015, dimana ratusan penumpang Lion Air tujuan Jakarta-Ujung Pandang marah karena merasa diabaikan. Penumpang marah karena setelah naik nomor penerbangan JT772, Lion Air meminta mereka turun karena dugaan radar cuaca rusak di pesawat. Penundaan kedua terjadi karena penerbangan Lion Air Jakarta-Surabaya di Bandara Soekarno-Hatta tertunda beberapa jam. Akibatnya, ratusan penumpang terdampar di Terminal 1A Bandara Soekarno-Hatta. Skenario keterlambatan lain yang terjadi, bisa juga karena penyebab alam seperti terjadinya letusan gunung berapi, sehingga abu dari gunung berapi akan mengganggu penerbangan.

2. Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Pembatalan Keberangkatan Karena Tidak Melengkapi Persyaratan Kesehatan (*Rapid Test*)

Peran transportasi dalam kelancaran pergerakan barang dan penumpang di masa pandemi Covid-19 sangat penting. Kontrak antara pengangkut dan penumpang atau pengangkut selalu menjadi prioritas utama dalam pelayanan transportasi. Kontrak pengangkutan adalah kontrak yang membuat pengangkut terikat dalam keselamatan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari suatu titik ke titik yang telah ditentukan dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan dirinya untuk membayar sejumlah tertentu pengangkutan.

Selengkapnya di Permenhub no. 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Domestik, terjadinya kekuatan yang berlebihan selama operasi penerbangan berdampak pada pembatalan tiket. Karena kekuatan berlebihan langsung,

pasti akan gagal transportasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Mengingat keadaan ini, mereka didasarkan pada Pasal 10 ayat (1) Kementerian Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 menegaskan bahwa maskapai penerbangan wajib mengembalikan biaya jasa penerbangan yang dibayarkan oleh calon penumpang. Pasal ini Ayat (3) mengatur bahwa jumlah yang akan dikembalikan tergantung pada keadaan tertentu. Untuk penerbangan dengan kombinasi *full service* akan dikenakan biaya administrasi sebesar 20% (dua puluh persen). Untuk penerbangan dengan layanan menengah dikenakan biaya administrasi sebesar 15% (lima belas persen) dan untuk penerbangan dengan layanan pasif dikenakan biaya administrasi sebesar 10% (sepuluh persen).

Selain pengembalian tarif, pembayaran Passenger Service Charge (PSC) juga harus dikembalikan. Mengenai jadwal kepulangan juga terdapat dalam Permenhub no. 185 Tahun 2015, selambat-lambatnya 15 hari kerja sejak pengiriman jika tiket dibeli secara tunai dan 30 hari kerja sejak pengiriman jika dibeli dengan kartu kredit. Maskapai akan mengembalikan biaya yang dikeluarkan oleh penumpang berdasarkan tarif yang dibayarkan penumpang sesuai dengan tiket yang dipilih oleh maskapai. Hal ini telah direncanakan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015.

Pengembalian uang adalah bagian tak terelakkan dari pembelian dan penjualan barang dan jasa. Rebate adalah pengembalian uang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli dengan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi. Pengembalian dana dapat diperoleh dalam bentuk pembelian pakaian, atau tiket transportasi, baik transportasi darat, perjalanan laut, dan penerbangan.

Proses penggantian menjadi sangat beragam, seringkali berdasarkan komentar dari pemasok atau penyedia layanan. Misalnya dalam pembelian tiket pesawat, ada skenario refund 100% (seratus persen). Namun, ada beberapa keadaan lain dan

pengembalian dana tidak diberikan secara penuh kepada konsumen. Ada juga beberapa vendor yang tidak secara terbuka memberlakukan pengembalian uang atas barang dan jasa yang dijual. Tidak hanya itu, dari sisi turnaround time bagi konsumen, permintaan refund juga sangat bervariasi, mulai dari tiga hari, 60 hari hingga 90 hari. Lantas bagaimana aturan rebate gaming akibat berbagai aplikasi rebate tentunya menjadi pertanyaan bagi masyarakat sebagai konsumen. Anggota masyarakat juga seringkali tidak memahami haknya dalam proses reimbursement sehingga cenderung bungkam. pengembalian uang termasuk dalam kategori pembayaran berdasarkan *default* atau *non-performance*. Setidaknya ada tiga prasyarat ganti rugi, yaitu tidak terlaksananya sesuatu yang disepakati untuk dilaksanakan, tidak sesuai dan tidak terlaksananya kontrak tetapi tertunda.

Dalam wabah seperti sekarang ini, ide refund tiket pesawat dengan mengeluarkan voucher penerbangan dengan nilai nominal sama dengan harga tiket penerbangan dibatalkan oleh maskapai atau dibatalkan oleh penumpang karena alasan tertentu. Penumpang dapat menggunakan kembali voucher tersebut untuk terbang ke tujuan selanjutnya dan voucher tersebut memiliki masa berlaku 1 (satu) tahun setelah voucher diterbitkan. Jenis pembayaran lainnya adalah melalui rebooking, penumpang dapat melakukan rebook penerbangan ini 1 (satu) hingga 2 (dua) kali sesuai kebijakan maskapai yang dipilih, yang ini, tanpa biaya tambahan. Pemerintah mengatakan jenis pembayaran ini tidak melanggar hukum dan peraturan yang ada.

Tidak ada undang-undang yang mengatur sifat pembayaran yang diberikan oleh broker dalam keadaan darurat seperti ini. Jika melihat Permenhub No. 185 Tahun 2015, baik tiket dibatalkan atau tidak karena *force majeure*, maskapai wajib mengembalikan biaya pelayanan penerbangan yang dibayarkan oleh konsumen.

Hal yang sama juga dijelaskan dalam Permenhub No. 25 Tahun 2020, meskipun

peraturan ini hanya membatasi larangan masuk rumah sepanjang tahun 2020, namun jelas dari peraturan tersebut bahwa penggantian biaya sebagaimana dijelaskan dalam penjelasan di atas masih diperbolehkan, lebih tepatnya pada pasal 24 yang menjelaskan bahwa maskapai penerbangan komersial dalam pengembalian dana Tiket pesawat dapat dipesan dengan cara berikut:

- a. *Re-book (re-book)* bagi yang ingin menaiki penumpang yang sudah memiliki tiket gratis
- b. Melakukan pengalihan penerbangan (*rerouting*) bagi yang hendak menaiki penumpang bertiket yang ada secara cuma-cuma apabila rute pada tiket tersebut tidak bermaksud meninggalkan area dan/atau masuk sebagaimana diatur dalam Pasal 2 tidak Pembayaran nilai layanan maskapai untuk mendapatkan poin keanggotaan di maskapai yang dapat digunakan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh maskapai
- c. Penerbitan kupon tiket (*voucher ticket*) sejumlah jasa penerbangan (tiket) yang dibeli penumpang dapat digunakan untuk pembelian kembali tiket penerbangan lain dan berlaku minimal 1 (satu) tahun dengan kemungkinan perpanjangan maksimal 1 (satu) kali.

Banyak sektor yang terdampak dalam industri penerbangan akibat pandemi Covid-19, antara lain konsumen sebagai penumpang, maskapai penerbangan sebagai pelaku bisnis, agen perjalanan sebagai pihak yang menjual tiket kepada masyarakat umum. Kerugian konsumen antara lain karena orang tersebut tidak terbang karena maskapai membatalkan penerbangan atau penumpang membatalkan karena alasan keselamatan pribadi. masa depan pandemi Covid-19 saat ini, Permenhub No. 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Lalu Lintas Pada Masa Mudik Idul Fitri 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

Pasal 24 Permenhub No. 25 Tahun 2020 dimana pemerintah memberikan kepastian hukum kepada penumpang yang

gagal penerbangan melalui pengembalian penuh tiket pesawat tanpa biaya dan keringanan hukum kepada maskapai yang juga hilang dengan jumlah uang yang sama yang diberikan oleh penumpang untuk membeli tiket nominal kakek saya Hal ini tentunya sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu untuk menjamin kepastian hukum bagi penumpang sebagai konsumen. Namun jika mengacu pada proses refund dengan mengeluarkan voucher, hal ini justru bertentangan dengan huruf g Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen alasannya adalah timing dari maskapai penerbangan merupakan aturan baru. diatur secara sepihak oleh maskapai penerbangan yang secara ekonomi berperingkat lebih tinggi dari penumpang sebagai konsumen.

Ketentuan yang berkaitan dengan masa berlaku voucher secara sepihak yang telah ditetapkan sebelumnya oleh maskapai penerbangan merusak atau melanggar ketentuan undang-undang, surat Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat mengeluarkan voucher sebagai alat pembayaran kepada konsumen dan dianggap tidak berlaku. Namun dalam kasus Covid-19, hal ini bisa dijadikan pengecualian, karena undang-undang yang dikeluarkan pemerintah selama pandemi COVID-19 bertujuan atau berusaha menyeimbangkan keuntungan antara pelaku usaha dan konsumen karena mereka yang terkena COVID-19 tidak hanya konsumen yang terkena dampak

Tanggung jawab maskapai di masa pandemi ini adalah memberikan alternatif jika penumpang tidak berangkat dengan alasan yang memungkinkannya tidak berangkat di masa pandemi ini, misalnya sebagai calon penerbangan Covid-19 bertemu sekali empat virus tentunya. maskapai harus memberinya lebih banyak pilihan. Tanggung jawab ini tertuang dalam syarat & ketentuan setiap maskapai, seperti

Lion Air yang memperbolehkan penumpang untuk mengubah (reschedule) penerbangan tanpa dipungut biaya, karena Lion Air mengizinkan penumpang untuk berganti penerbangan sebanyak 2 kali.

Sedangkan jika penumpang menginginkan refund, bisa saja tetapi kedua maskapai mengeluarkan voucher dengan nilai nominal 100% (seratus persen) sama dengan tarif yang dibayarkan oleh nama penumpang awalnya, dan masa berlaku kartu. adalah dalam waktu 1 Tahun sejak tanggal penerbitan sertifikat oleh party.airline. Sebenarnya tidak banyak faktor yang mempengaruhi keterlambatan refund seorang penumpang, faktor ini dikarenakan permintaan refund yang semakin meningkat di masa pandemi sehingga setiap maskapai dan travel agent khawatir dan hal ini menyebabkan keterlambatan di masa pandemi hanya menyelesaikan refund saja.

Dalam hal ini, penumpang bisa bersabar karena tidak bisa dipaksa untuk mengembalikan uang dengan cepat karena semuanya dilakukan sesuai dengan antrian yang masuk ke sistem maskapai dan agen perjalanan. Masing-masing pihak juga telah melakukan segala upaya untuk melakukan pengembalian uang tepat waktu.

Kewajiban maskapai untuk membatalkan penerbangan karena tidak memenuhi persyaratan kesehatan (screening dipercepat), yaitu:

- a. Jika penumpang positif antigen, harus dilakukan tes PCR, jika negatif, mereka dapat melanjutkan, dan tiket akan diubah untuk terbang kembali setidaknya selama 3 hari ke depan.
- b. Jika penumpang dinyatakan positif PCR maka harus dikarantina selama 14 hari, tiket akan disesuaikan dengan status penumpang setelah dikarantina. Atau berikan pengembalian dana penuh untuk tiket.

3. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Keberangkatan Karena Tidak Melengkapi Persyaratan Kesehatan (*Rapid Test*)

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang secara hukum menjamin perlindungan konsumen. Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lebih dari sifat lemah konsumen dibandingkan dengan sifat produsen. Proses tersebut dilakukan hingga tercapainya hasil produksi barang atau jasa tanpa campur tangan konsumen yang minimal. Konsekuensinya, pembeli yang berada dalam posisi lemah harus dilindungi undang-undang. Undang-undang perlindungan konsumen secara eksplisit bertujuan untuk meningkatkan prestise dan kesadaran konsumen, secara tidak langsung mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.

Perlindungan hukum yang seimbang bagi pelaku usaha dan konsumen tidak lepas dari pengaturan hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Untuk memperoleh segala hak dari konsumen dan kewajiban perantara terhadap konsumen sehubungan dengan pembelian dan penjualan yang dilakukannya, konsumen yang mendapat perlindungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanyalah konsumen akhir.

Perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu perlindungan hukum dan perlindungan hukum yang menindas. Menurut Philipus M. Hadjon, putusan sela adalah pembelaan hukum yang diberikan sebelum terjadinya suatu peristiwa atau situasi yang merugikan atau tidak diinginkan, sehingga tujuan putusan sela adalah untuk mencegah suatu perkara litigasi.

Perlindungan hukum ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tertuang dalam penyerahan hak dan kewajiban kepada masing-masing pihak yaitu pedagang dan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 sd 7 Tahun 1999 tentang empat Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, perbuatan yang dilarang bagi calo diatur

dalam Pasal 8 sampai dengan 17 Undang-Undang Nomor 8. Adapun kewajiban makelar diatur dalam Pasal 19 sampai dengan 28 Undang-Undang Nomor 8. Dalam konteks inilah yang dimaksud dengan Perlindungan hukum opresif adalah perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan. Pembelaan hukum opresif bertujuan untuk menyelesaikan konflik yang telah muncul.

Perlindungan hukum yang opresif ini sering diartikulasikan dalam bentuk tindakan punitif terhadap pengusaha yang dapat berupa sanksi administratif. Dalam UU Perlindungan Konsumen, perlindungan penindasan hukum diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu penetapan ganti kerugian sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) juga dapat dipidana sebagaimana diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), serta sanksi pidana lainnya sebagaimana diatur dalam Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila terbukti pedagang tersebut telah melanggar hak konsumen.

Orang yang ingin terbang sebelum keberangkatan melakukan bisnis pemesanan tiket pesawat, kemudian menjalin hubungan hukum antara pembeli (orang yang meminta tiket) dan maskapai (walaupun penjual adalah pihak ketiga, seperti penjualan yang disediakan online empat traveloka, tiket.com, atau biro).outlet tiket lainnya).

Hubungan kontraktual antara perusahaan lelang online diatur dalam kontrak elektronik yang disepakati dalam kontrak standar yang disetujui konsumen saat mengisi formulir pembelian tiket pesawat di situs web perusahaan tiket. Semua perjanjian dalam musyawarah mufakat kemudian dijadikan sebagai dasar perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 1338

ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa “Segala kontrak hukum adalah sah sebagai hukum bagi para pihak di dalamnya”. Asas ini sering disebut asas Pacta Sunt Servanda dimana para pihak yang membuat kontrak harus membuat dan menegakkan kontrak sebagai hukum bagi mereka. Pasal 1338 KUHPerdara juga mengandung pengertian bahwa ada asas lain selain asas tersebut di atas, yaitu asas kebebasan berkontrak.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, para pihak diberi kebebasan untuk menentukan sendiri bentuk dan isi kontrak, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kenyamanan, dan ketertiban umum. Keabsahan pribadi kontrak yang dibuat oleh pembeli dengan perusahaan penjualan didasarkan pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menetapkan empat syarat sahnya suatu kontrak, yaitu.

1. Kesepakatan kedua belah pihak;
2. Kecakapan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Dua kondisi pertama mengacu pada properti logis, sedangkan dua properti terakhir mengacu pada properti objektif. Menurut Subekti, pelanggaran keadaan pribadi mengancam kontrak dengan kemungkinan aplikasi pembatalan. Di sisi lain, jika kondisi objektif tidak terpenuhi, kontrak terancam batal. Untuk kontrak yang terjadi antara konsumen dan perusahaan tiket, semua kondisi yang diatur dalam Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata dipenuhi. Dengan demikian, tunduk pada ketentuan kedua undang-undang tersebut, kontrak yang dibuat oleh konsumen dengan penjual tiket adalah sah dan mengikat untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan penjual tiket, dimulai dengan persetujuan kedua belah pihak dalam kontrak.

Dari perspektif perlindungan konsumen, berdasarkan *Priivity of Contract Theory*, bisnis memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi mereka hanya dapat melakukannya jika ada hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ini

kemudian menciptakan suatu kepuasan yang harus diwujudkan oleh para pihak. Yang dimaksud dengan wanprestasi menurut J. Satrio adalah keadaan dimana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhinya dengan baik dan semuanya dapat dipersalahkan kepadanya.

Pelanggan tidak dapat memperlakukan ketersediaan maskapai penerbangan yang dapat mengangkut penumpang selama periode yang bersangkutan. Hal ini merupakan praktik yang tidak diperbolehkan oleh pasar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e, Pasal 4 huruf (c), dan Pasal 7 huruf (1) b) UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Nasabah wajib memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai penunjukan. Jika penerbangan memang dibatalkan, pelaku bisnis harus sistematis dan tanggap dalam melakukan penyesuaian dan mencari alternatif yang merugikan konsumen agar tidak ditanggung.

Pelanggaran selanjutnya yang dilakukan oleh maskapai penerbangan adalah hak konsumen sesuai Pasal 4 huruf (h) Jo. Pasal 7 huruf (g) UUPK. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "konsumen berhak atas ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak". tidak sesuai dengan apa yang seharusnya." Konsumen berhak atas ganti rugi atau ganti rugi dari Maskapai Penerbangan atas keterlambatan/pembatalan penerbangan kepada konsumen. Hak ganti rugi dimaksudkan untuk membalikkan keadaan yang cacat (tidak seimbang) akibat penggunaan jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Pembatalan penerbangan cenderung berdampak pada konsumen atau penumpang, karena maskapai memberikan pemberitahuan kepada konsumen/penumpang. Beberapa konsumen merasa bahwa proses penyelesaian peraturan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan seringkali tidak

efektif (karyawan sering menghabiskan waktu, dan konsumen memerlukan waktu untuk mengumpulkan hak mereka). Selain hal di atas, jika konsumen/penumpang merasa dirugikan atas keterlambatan penerbangan, maka yang bersangkutan dapat menuntut ganti rugi kepada maskapai.

Persyaratan dan tata cara pengajuan ganti rugi diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Otoritas Angkutan Udara. Tuntutan ganti rugi oleh konsumen yang dirugikan kepada maskapai penerbangan dimungkinkan oleh Pasal 23 Tanggung Jawab Penyelenggara Angkutan Udara dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, yang mengatur:

Besarnya ganti rugi yang diatur dalam pasal ini tidak menghalangi penumpang, ahli waris, pengangkut, atau pihak ketiga untuk mengajukan kepada pengangkut ke pengadilan negeri yang berada di wilayah Negara Indonesia Bersatu atau melalui arbitrase atau penyelesaian sengketa selain dari ketentuan hukum.

Kerugian pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 hanya dapat didasarkan pada bukti sebagai berikut:

1. Dokumen yang membuktikan bahwa mereka adalah ahli waris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tiket, bukti bagasi tercatat (*claim tag*) atau biaya bagasi udara (*airway charge*) atau bukti lain yang ditetapkan dapat dibuktikan dan diverifikasi;
2. Surat keterangan dari pejabat yang berwenang untuk memberikan bukti hilangnya nyawa dan badan/atau harta benda kepada pihak ketiga yang menderita kerugian akibat pengoperasian pesawat udara.

Sistem pembayaran yang ditetapkan berada di bawah sistem yang melakukan penerbangan yang sebenarnya, jika penerbangan tersebut dilakukan oleh lebih dari satu Badan Usaha Angkutan Udara. Sedangkan penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 23 dan 24 Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Kewajiban Penyelenggara Angkutan Udara..

Pasal 23:

Besaran ganti rugi yang diatur dalam pasal ini tidak menghalangi penumpang, ahli waris, pengangkut, atau pihak ketiga pengangkut untuk mengajukan permohonan ke pengadilan negeri di wilayah Negara Indonesia Bersatu atau melalui arbitrase atau syarat dan ketentuan penyelesaian sengketa lainnya.

Pasal 24:

Upaya hukum pembuktian sebagaimana diatur dalam bagian 19 dapat diperoleh melalui arbitrase atau proses lainnya sesuai dengan ketentuan undang-undang tersebut.

Penanganan pengaduan konsumen oleh maskapai penerbangan sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa.

Kelalaian maskapai penerbangan (*default*) dapat merugikan konsumen, sehingga apabila maskapai tidak memiliki kewajiban untuk menyelesaikan masalah tersebut, konsumen dapat mengadukan permasalahan tersebut ke Badan Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan lembaga perlindungan konsumen non pemerintah adalah lembaga swadaya masyarakat yang terdaftar dan diakui hati oleh pemerintah yang kegiatannya menjamin perlindungan konsumen.

5. SIMPULAN

1. Faktor-faktor yang menyebabkan maskapai membatalkan penerbangan adalah bisnis, teknologi, operasi,

cuaca dan bandara. Faktor bisnis antara lain masalah dengan proses onboarding dan penumpang yang berlebihan. Sedangkan fitur operasional antara lain penundaan pilot dan restoran, kondisi cuaca seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah normal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

2. Maskapai wajib membatalkan keberangkatan karena tidak melebihi syarat kesehatan (*expedited test*), yaitu jika penumpang menoleransi antigen maka harus dilakukan tes PCR, jika negatif harus dilanjutkan, dan akan tiket dijadwal ulang untuk terbang kembali setidaknya 3 hari ke depan, dan jika penumpang memiliki PCR, Anda harus karantina selama 14 hari, menyesuaikan tiket sesuai dengan status penumpang setelah karantina atau mengembalikan seluruh tiket.
3. Tidak ada ketentuan undang-undang khusus perlindungan konsumen untuk pembatalan keberangkatan karena kegagalan memberikan perawatan kesehatan (penyaringan yang dipercepat), tetapi tidak terbatas pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang tidak sesuai dengan aturan. Namun demikian, penumpang sebagai konsumen menikmati perlindungan hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak-hak penumpang sebagai pengguna jasa angkutan udara, dan KUHPerdara yang sudah tidak berlaku lagi terhadap kedudukan penumpang sebagai pihak dalam suatu kontrak maskapai penerbangan.

6. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan,

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2017.

Hadjon, Philipus M., *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Satrio, J., *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Siregar, Gomgom T.P., *Pengantar Ilmu Hukum*, Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri, 2020.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara.

Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

3. Jurnal

Caturjayanti, Vermonita Dwi, “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran*”, *Media Iuris* Vol. 3 No. 2, Juni 2020.

Nadine, Ainaya, dan Zulfa Zahara Imtiyaz, “*Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menangani Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada Masa Covid-19*”, *Media Iuris* Vol. 3 No. 3, Oktober 2020.

4. Internet

Media Online Tirto.Id, “*Inilah Ketentuan Terbaru Perjalanan Orang Dalam Negeri Di Masa Pandemi*”, melalui <https://www.kominfo.go.id/content/detail/40430/inilah-ketentuan-terbaru-perjalanan-orang-dalam-negeri-di-masa-pandemi/0/berita>, diakses pada tanggal 9 April 2022, Pukul 20.10 Wib.

Merdeka, “*Deretan kasus delay Lion Air hingga dicap 'doyan telat'*”, melalui, <https://www.merdeka.com/peristiwa/deretan-kasus-delay-lion-air-hingga-dicap-doyan-telat.html>, diakses pada tanggal 25 Juni 2022, pkl 17.00 WIB.