

KLAUSULA EKSONERASI DALAM KONTRAK PENGANGKUTAN UDARA DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh:

Dwi Ratih Octaria ¹⁾ Tri Desfika ²⁾ Ria Sintha Devi ³⁾ Muhammad Yasid ⁴⁾
Universitas Darma Agung, Medan

Email:

dwiratihoctaria@gmail.com ¹⁾ tridesfikapurba@gmail.com ²⁾ riasinthadevi04@gmail.com ³⁾
yasidfakultashukum@gmail.com ⁴⁾

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kesesuaian klausula eksonerasi dalam kontrak pengangkutan udara dengan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Menggunakan metode penelitian yuridis normatif, studi ini menemukan bahwa klausula eksonerasi yang digunakan oleh maskapai penerbangan bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena mengalihkan tanggung jawab atas keterlambatan pengangkutan, sehingga dinyatakan batal demi hukum. Meskipun Pasal 7 huruf b UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, penelitian ini mengungkapkan bahwa banyak maskapai penerbangan tidak mematuhi ketentuan tersebut, yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi penumpang. Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen dalam industri penerbangan dan perlunya penegakan hukum yang lebih ketat terhadap praktik penggunaan klausula eksonerasi oleh maskapai penerbangan.

Kata Kunci : Klausula Eksonerasi, Pengangkutan, Perlindungan Konsumen.

Abstract

This study examines the compliance of exoneration clauses in air transportation contracts with consumer protection law in Indonesia. Using a normative legal research method, this study finds that exoneration clauses used by airlines are in conflict with Article 18 of the Consumer Protection Law (UUPK) because they shift responsibility for delays in transportation, so they are declared null and void. Although Article 7 letter b of the UUPK requires business actors to provide correct, clear, and honest information, this study reveals that many airlines do not comply with these provisions, resulting in inconvenience for passengers. The results of this study highlight the importance of stronger legal protection for consumers in the aviation industry and the need for stricter law enforcement against the practice of using exoneration clauses by airlines.

Keywords: Exoneration Clause, Transportation, Consumer Protection.

A. PENDAHULUAN

Evolusi kebutuhan manusia modern telah menempatkan transportasi sebagai elemen vital dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Ahmad Munawar (2005: 45), transportasi berperan sebagai instrumen bermesin yang dioperasikan manusia untuk mengakselerasi pertumbuhan ekonomi

global. Ismayanti (2010: 123) memperluas definisi ini dengan menjelaskan transportasi sebagai mekanisme pemindahan barang dan manusia dari satu lokasi ke lokasi lain, yang termanifestasi dalam tiga moda: darat, laut, dan udara.

Perkembangan teknologi transportasi kontemporer ditandai dengan lahirnya

inovasi yang mengedepankan kapasitas, kecepatan, dan efisiensi. Bambang Susanto (2014: 8) menggarisbawahi bagaimana perpaduan teknologi informasi dan transportasi telah mengkatalisasi modernisasi sistem transportasi. Fenomena ini terutama terlihat dalam sektor penerbangan, di mana pesawat udara telah bertransformasi menjadi moda transportasi pilihan untuk konektivitas jarak jauh, baik internasional maupun antar-pulau. Ekspansi infrastruktur penerbangan melalui pembangunan bandara-bandara baru di berbagai wilayah Indonesia semakin memperkuat posisi transportasi udara sebagai solusi mobilitas yang efektif dan ekonomis bagi seluruh lapisan masyarakat.

Masyarakat semakin banyak yang menggunakan penerbangan dalam pertumbuhannya yang didorong oleh pemenuhan kebutuhan akan layanan yang terus meningkat. Intensifikasi transaksi jasa penerbangan telah menghadirkan dinamika baru dalam praktik perjanjian transportasi udara. Marcel Seran dan Anna Maria Wahyu Setyowati (2006: 2) mengamati bahwa evolusi ini telah membuka ruang lebih luas bagi masyarakat dalam menentukan posisi dan konten perjanjian. Dalam upaya mengoptimalkan efisiensi operasional, perusahaan penerbangan menerapkan sistem perjanjian baku yang syarat-syaratnya telah distandarisasi dan berlaku sejak penumpang membeli tiket.

Meskipun KUHPerdata, melalui Pasal 1320 dan 1338, memberikan kebebasan kepada setiap individu untuk membuat dan melaksanakan perjanjian (asas kebebasan berkontrak), implementasinya tetap harus sejalan dengan prinsip-prinsip hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum sebagaimana diatur dalam Pasal 1337. Namun, sebagaimana disoroti Bure Teguh Satria (2014: 39), praktik perjanjian baku dalam industri penerbangan menimbulkan kekhawatiran karena absennya ruang negosiasi antara maskapai dan calon penumpang, yang berpotensi menghasilkan klausul eksonerasi - ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab kepada

Manifestasi konkret dari problematika klausul eksonerasi dalam industri penerbangan terlihat dalam kasus PT Indonesia Air Asia, sebagaimana tercatat dalam Putusan Nomor 1391 K/PDT/2011. Kasus ini berujung pada sanksi finansial berupa kompensasi material senilai Rp. 806.000,- dan ganti rugi immateriil sebesar Rp. 50.000.000,- yang harus dibayarkan oleh maskapai tersebut. Zakiyah (2017: 436) menekankan bahwa praktik perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi secara tegas dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Signifikansi permasalahan ini mengarah pada urgensi penelitian mendalam mengenai "KLAUSULA EKSONERASI DALAM KONTRAK PENGANGKUTAN UDARA DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN" sebagai upaya mengkaji fenomena ini secara komprehensif dalam konteks perlindungan hak-hak konsumen.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Dalam diskursus hukum perlindungan konsumen, Janus Sidabalok (2014: 38) mengutip definisi Edge Nasution yang memandang hukum perlindungan konsumen sebagai suatu sistem komprehensif yang mencakup prinsip-prinsip dan regulasi hukum yang bertujuan mengatur serta melindungi kepentingan konsumen dalam interaksinya dengan penyedia barang dan jasa. Lebih lanjut, Sidabalok (2014: 37) memperluas pemahaman ini dengan mendefinisikan hukum konsumen sebagai kerangka aturan yang mengatur relasi dan problematika multi-pihak terkait pemanfaatan barang dan/atau jasa dalam konteks sosial kemasyarakatan.

2. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pengangkutan Udara

Status konsumen yang melekat pada

penumpang transportasi udara secara legal dilindungi oleh ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2004: 63) mengidentifikasi bahwa dalam realitasnya, sering terjadi ketimpangan di mana hak-hak konsumen terabaikan oleh pelaku usaha. Fenomena ini muncul akibat posisi tawar konsumen yang lebih lemah, diperparah dengan minimnya pemahaman mereka tentang hak-hak yang melekat dalam suatu perjanjian. Situasi ini menegaskan urgensi kehadiran regulasi yang komprehensif untuk mencegah praktik-praktik usaha yang merugikan kepentingan konsumen.

3. Tinjauan Umum Klausula Eksonerasi

Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo (2021: 41) menjabarkan kompleksitas klausul eksonerasi sebagai ketentuan dalam perjanjian standar yang secara sepihak memodifikasi, membatasi, atau menambah hak dan kewajiban para pihak. Namun, mereka membuat distingsi penting dalam konteks perjanjian kerja, di mana perjanjian baku tidak selalu bersifat unilateral. Dalam hubungan industrial, perjanjian kerja yang menggunakan format baku sebenarnya merupakan hasil negosiasi tidak langsung antara pengusaha dan pekerja, yang didasarkan pada perjanjian kerja bersama yang telah dinegosiasikan antara serikat pekerja dan pihak manajemen. Dengan demikian, klausul baku dalam konteks perjanjian kerja sesungguhnya mencerminkan kesepakatan bilateral, meskipun dalam format standar.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis dengan jenis penelitian hukum normatif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), memanfaatkan sumber-sumber seperti buku, jurnal hukum, dan internet. Data yang digunakan adalah data sekunder, terdiri dari bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (publikasi hukum non-

dokumen resmi), dan tersier (kamus dan sumber internet). Analisis data menggunakan metode kualitatif, yaitu memaparkan permasalahan hukum berdasarkan penelusuran kepustakaan dengan mengacu pada peraturan dan teori yang relevan. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa tanpa memberikan perlakuan khusus, serta memberikan landasan yuridis dalam menghadapi kekosongan, kerancuan, atau konflik norma hukum terkait klausula eksonerasi dalam kontrak pengangkutan udara dan kesesuaiannya dengan hukum perlindungan konsumen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Klausula Eksonerasi Yang Digunakan Maskapai Penerbangan Telah Sesuai Dengan Hukum Perlindungan Konsumen

Intervensi pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi instrumen utama dalam menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun undang-undang ini tidak secara spesifik mendefinisikan klausul eksonerasi, Pasal 1 angka (10) memperkenalkan konsep "klausul baku" sebagai ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan bersifat mengikat bagi konsumen.

Pasal 18 ayat (1) undang-undang tersebut secara tegas mengatur pembatasan penggunaan klausul baku dengan melarang delapan bentuk ketentuan yang berpotensi merugikan konsumen, meliputi:

1. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
2. Penolakan pengembalian barang konsumen
3. Penolakan pengembalian pembayaran konsumen
4. Pemberian kuasa sepihak terkait barang cicilan
5. Pengaturan pembuktian kerugian
6. Pengurangan manfaat jasa atau aset konsumen

7. Pemberlakuan aturan baru secara sepihak
8. Pembebanan hak jaminan atas barang cicilan

Regulasi ini mencerminkan upaya sistematis untuk mencegah praktik-praktik usaha yang dapat mengeksploitasi posisi lemah konsumen dalam perjanjian baku.

Praktik penerapan klausul eksonerasi dalam industri penerbangan Indonesia termanifestasi dalam dua kategori utama. Pertama, klausul yang mengalihkan tanggung jawab secara total dari maskapai kepada konsumen, seperti yang terlihat dalam ketentuan PT Indonesia AirAsia. Beberapa contoh konkretnya meliputi:

1. Pembatasan jaminan keakuratan jadwal penerbangan
2. Pengalihan beban biaya tambahan kepada penumpang dalam kasus *force majeure*
3. Reservasi hak untuk mengubah ketentuan dan jadwal tanpa notifikasi

Kategori kedua berupa klausul yang melakukan pengalihan sebagian tanggung jawab (*share of responsibility*), yang umumnya terwujud dalam bentuk pembatasan nilai kompensasi. Praktik ini didasarkan pada argumentasi bahwa kerugian yang terjadi tidak selalu merupakan kesalahan tunggal pihak maskapai, melainkan juga dapat melibatkan kontribusi dari pihak penumpang. Model pembagian tanggung jawab ini mencerminkan upaya maskapai untuk membatasi eksposur risiko mereka dalam transaksi jasa penerbangan.

Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Terkait Penerapan Klausula Eksonerasi Oleh Maskapai Penerbangan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dalam konteks pelanggaran kewajiban (*wanprestasi*) oleh perusahaan penerbangan, konsumen memiliki opsi untuk mengajukan pengaduan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK), sebuah institusi swadaya masyarakat yang diakui pemerintah untuk menangani isu-isu perlindungan konsumen. LPK menerapkan

pendekatan bertahap dalam penanganan pengaduan konsumen:

Tahap awal dimulai dengan pemberian konsultasi dan saran kepada konsumen mengenai opsi-opsi penyelesaian yang tersedia. Konsumen diberikan kebebasan untuk memilih antara menyelesaikan masalah secara mandiri atau menggunakan jalur formal melalui LPK dengan penandatanganan surat kuasa.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang ditempuh LPK mengutamakan jalur non-litigasi melalui tiga pendekatan:

1. *Negosiasi*: dialog langsung antar pihak untuk mencapai kesepakatan
2. *Mediasi*: perundingan dengan bantuan pihak ketiga sebagai fasilitator
3. *Konsiliasi*: proses pencarian solusi secara terpisah yang kemudian diajukan untuk persetujuan para pihak

Jika penyelesaian secara damai tidak tercapai, dengan persetujuan konsumen, sengketa dapat dilanjutkan ke jalur litigasi dengan menggunakan dasar hukum Pasal 1365 KUHPerdara tentang pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian.

Contoh kasus pembatalan penerbangan adalah gugatan yang diajukan terhadap Air Asia oleh penumpangnya Hastjarjo Boedi Wibowo di Pengadilan Negeri Tangerang beberapa waktu lalu. Dalam kasus ini, Pengadilan Negeri Tangerang memvonis AirAsia membayar ganti rugi sebesar Rp 806.000 kepada Boedi. Pengadilan juga menjatuhkan hukuman kepada AirAsia untuk membayar ganti rugi tidak berwujud sebesar Rp50.000.000.

Majelis hakim menilai AirAsia terbukti melakukan tindakan ilegal karena membatalkan jadwal penerbangan. Itulah keputusan no. 305/Pdt.G/2009/PN.TNG yang dibacakan pada tanggal 4 Februari 2010. Selanjutnya putusan Pengadilan Negeri Tangerang diperkuat oleh Pengadilan Tinggi Banten yang dalam putusan yang dibacakan pada tanggal 18 Oktober 2010

memeriksa perkara tersebut di tingkat banding. Itu sudah selesai

Kompensasi tersebut berupa kompensasi pembayaran tiket Air Asia dan Lion Air rute Jakarta-Yogyakarta, termasuk pajak bandara. Sedangkan Boedy mengalami kerugian materiil karena gugup dan kehilangan konsentrasi akibat keterlambatan pesawat. Kompensasi non-materiil juga dimaksudkan agar perusahaan penerbangan tidak melakukan perlakuan buruk terhadap penumpang maskapai.

Putusan majelis hakim tidak memenuhi tuntutan yang diajukan Boedy. Dalam pledoinya, Boedi meminta agar Air Asia dihukum membayar ganti rugi materiil sebesar Rp. 961.900,- dan ganti rugi immateriil sebesar Rp. 100.000.000.

Majelis hakim menilai AirAsia terbukti melakukan tindakan ilegal karena membatalkan jadwal penerbangan. Air Asia menjelaskan dalam tanggapannya bahwa penerbangan dibatalkan demi keselamatan dan keamanan penumpang. Hal ini menjadi situasi *force majeure* karena pesawat mengalami kerusakan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan bagian perawatan dan teknik AirAsia, bahwa pesawat baru digunakan pada 13 Desember 2008, sedangkan jadwal penerbangan Boedi pada 12 Desember 2008.

Majelis hakim menilai, alat bukti tersebut tidak membuktikan secara jelas bahwa pesawat yang rusak tersebut adalah pesawat yang membawa Boedy dari Jakarta menuju Yogyakarta. AirAsia diyakini tidak dapat membuktikan bahwa pesawat tersebut sedang menjalani perbaikan. Boedy sebenarnya sudah menghubungi layanan pelanggan AirAsia saat AirAsia melaporkan pembatalan tersebut. Namun fakta persidangan mengungkapkan, hingga saat ini AirAsia belum mengembalikan uang tiket pesawat. Boedy diduga akan terbang menggunakan Air Asia rute Jakarta-Yogyakarta pada 12 Desember 2008. Boedy pun sempat mengantongi tiket Air Asia Yogyakarta-Jakarta untuk penerbangan tersebut pada 14 Desember 2008. Namun, sehari sebelum keberangkatan, Boedy Air

Asia mengirimkan SMS. yang pada dasarnya membatalkan penerbangan. Akibatnya, Boedy tidak bisa menggunakan tiket yang dibelinya. Boedy harus merogoh kocek lagi untuk membeli tiket pesawat lagi untuk sampai ke tempat tujuannya.

Majelis hakim juga berpendapat secara hukum bahwa klausul standar pengalihan tanggung jawab pada tiket pesawat tidak sah. Klausul tersebut dinyatakan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat. Pencantuman klausul standar pengalihan tanggung jawab pada tiket pesawat Air Asia dinilai bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini melarang pencantuman klausul baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada pelaku usaha.

Pada tiket pesawat disebutkan bahwa Indonesia Air Asia akan mengangkut penumpang, namun hal ini tidak menjamin kondisi penuh, Indonesia Air Asia dapat berubah tanpa pemberitahuan sebelumnya, klausul standar ini diyakini sulit dipahami oleh penumpang maskapai.

Dengan demikian, penumpang yang merasa dirugikan atas pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan dapat mengadu ke Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) dan menyelesaikan perselisihan tersebut di luar pengadilan atau meminta ganti rugi kepada pihak maskapai ke pengadilan negeri setempat, karena mengacu pada doktrin tanggung jawab kepada pihak maskapai. menentukan tanggung jawab pengangkut berdasarkan kesalahannya, karena dalam ajaran doktrin tanggung jawab pengangkutan didasarkan pada pemikiran bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan hal tersebut dimungkinkan dari Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab transportasi angkutan udara. Selain itu, sangat penting bagi pemerintah untuk meninjau kembali perlengkapan yang mengatur kegiatan penerbangan serta sarana dan prasarana

seluruh maskapai penerbangan di Indonesia ke arah yang lebih baik.

Kedudukan Penumpang Pesawat Sebagai Konsumen Telah Dipertimbangkan Sepenuhnya Dalam Penerapan Klausula Eksonerasi Oleh Maskapai Sesuai Prinsip Keseimbangan Perlindungan Hukum Konsumen

Mariam Darus Badruzaman (2006: 38) menegaskan bahwa prinsip keseimbangan dalam perjanjian mensyaratkan adanya kesetaraan posisi tawar antara para pihak, yang manifestasinya terlihat dalam pemenuhan kesepakatan dan dilandasi oleh itikad baik. Dalam konteks perjanjian baku, dimensi itikad baik tidak hanya relevan pada tahap pelaksanaan prestasi, tetapi juga harus hadir sejak tahap pra-kontraktual, mengingat karakteristik perjanjian baku yang syarat-syaratnya telah ditentukan sepihak tanpa ruang negosiasi.

Herlien Budiono (2006: 334) mengajukan tiga parameter untuk mengevaluasi keseimbangan suatu perjanjian:

1. Perilaku para pihak
2. Substansi atau isi perjanjian
3. Implementasi kesepakatan

Parameter ini berkorelasi erat dengan tiga asas fundamental hukum kontrak: konsensualisme, pacta sunt servanda, dan kebebasan berkontrak.

Lebih lanjut, Budiono (2006: 359) mengelaborasi dua perspektif tentang posisi asas keseimbangan:

1. Sebagai asas komplementer yang terwujud melalui implementasi tepat dari tiga asas dasar kontrak lainnya
2. Sebagai asas fundamental mandiri yang setara dengan ketiga asas lainnya, di mana pemenuhan tiga asas dasar tidak otomatis menjamin tercapainya keseimbangan. Perspektif ini menjadikan keseimbangan sebagai parameter independen yang harus terpenuhi bersamaan dengan asas konsensualisme, pacta sunt servanda, dan kebebasan berkontrak. Problematika klausul eksonerasi

dalam tiket AirAsia, khususnya terkait penundaan penerbangan, menciptakan ketimpangan signifikan dalam hubungan konsumen dan penyedia jasa. Meskipun penumpang telah memenuhi kewajiban finansialnya, hak mereka untuk mendapatkan layanan sesuai perjanjian justru tereliminasi oleh adanya klausul yang membebaskan maskapai dari tanggung jawab kompensasi atas keterlambatan.

Mengacu pada kerangka analisis Herlien Budiono tentang prinsip keseimbangan, kasus AirAsia dapat dievaluasi melalui perspektif perilaku para pihak, yang berkaitan erat dengan asas konsensualisme dalam perjanjian. Prinsip ini menggariskan bahwa legitimasi perjanjian bergantung pada kesepakatan yang bebas dari unsur pemaksaan, penipuan, atau penyalahgunaan keadaan. Dalam konteks ini, pencantuman klausul eksonerasi oleh AirAsia terkait keterlambatan penerbangan mengindikasikan adanya cacat hukum dalam perjanjian. Maskapai menunjukkan itikad buruk dengan menghindari tanggung jawab atas jadwal penerbangan yang mereka tetapkan sendiri dan telah disepakati oleh penumpang, menciptakan kondisi yang bertentangan dengan prinsip fundamental keseimbangan dalam perjanjian.

Disparitas ekonomi antara AirAsia sebagai pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen menciptakan kondisi yang rentan terhadap penyalahgunaan keadaan. Superioritas ekonomi AirAsia, yang termanifestasi dalam kemampuannya menciptakan dan menawarkan kontrak standar, telah disalahgunakan dengan memasukkan klausul yang secara eksplisit dilarang undang-undang, menunjukkan adanya cacat kehendak dalam pembentukan perjanjian.

Evaluasi terhadap substansi perjanjian melalui lensa asas kebebasan berkontrak mengungkapkan adanya pembatasan signifikan. Meski prinsip ini memberi keleluasaan dalam membuat perjanjian selama tidak bertentangan dengan hukum, kepatutan, dan kesusilaan, format kontrak baku AirAsia justru mengeliminasi

ruang negosiasi. Paradigma 'take it or leave it' yang diterapkan, meskipun secara teoretis memberikan pilihan kepada konsumen, pada praktiknya bertentangan dengan UUPK dan UU Penerbangan.

Lebih jauh, ditinjau dari asas pacta sunt servanda, keabsahan perjanjian bergantung pada pemenuhan syarat-syarat fundamental, termasuk causa yang halal. Pencantuman klausul eksonerasi oleh AirAsia yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan secara langsung menggugurkan legitimasi perjanjian tersebut, mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip dasar hukum perjanjian.

Implementasi klausul eksonerasi dalam dokumen angkutan AirAsia terkait keterlambatan penerbangan merupakan pelanggaran eksplisit terhadap regulasi perlindungan konsumen dan hukum penerbangan. Sebagaimana dianalisis Angger Puja Andhika Adityawarman (2019: 99), upaya AirAsia mengelak dari tanggung jawab keterlambatan bertentangan dengan prinsip presumsi tanggung jawab, di mana pengangkut harus membuktikan adanya alasan yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum untuk terbebas dari kewajiban kompensasi.

Berdasarkan konstruksi hukum dalam KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian, klausul eksonerasi yang dicantumkan AirAsia mengalami cacat causa yang mengakibatkan kebatalan demi hukum. Konsekuensinya, klausul tersebut dianggap tidak pernah ada, dan tanggung jawab maskapai kembali mengacu pada ketentuan reguler dalam undang-undang penerbangan mengenai keterlambatan.

Dalam dimensi pelaksanaan kesepakatan, terjadi ketimpangan antara pemenuhan kewajiban oleh penumpang yang telah membayar biaya transportasi dengan kewajiban maskapai untuk memberikan layanan sesuai jadwal. Pencantuman klausul eksonerasi oleh AirAsia mencerminkan itikad buruk dalam pelaksanaan kontrak dan upaya menghindari tanggung jawab hukum atas keterlambatan, yang bertentangan

dengan prinsip fundamental perjanjian timbal balik.

Analisis komprehensif terhadap tiga parameter pengujian asas keseimbangan mengungkapkan adanya ketimpangan fundamental dalam relasi kontraktual antara AirAsia dan penumpangnya, khususnya dalam konteks klausul eksonerasi terkait keterlambatan penerbangan (no-fault for delay in transport). Meski perjanjian baku pada awalnya didesain untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas transaksi bisnis, implementasinya dalam kasus AirAsia justru menciptakan disharmoni antara hak dan kewajiban para pihak. Ketidakseimbangan ini menjadi semakin mencolok mengingat disparitas posisi tawar antara maskapai sebagai pengangkut dan konsumen sebagai penumpang. Dengan demikian, pencantuman klausul eksonerasi dalam tiket penumpang AirAsia terbukti bertentangan dengan prinsip keseimbangan yang seharusnya menjadi fondasi setiap perjanjian.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa klausula eksonerasi yang digunakan oleh maskapai penerbangan bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan dinyatakan batal demi hukum karena mengalihkan tanggung jawab atas keterlambatan pengangkutan. Perlindungan hukum terhadap penumpang masih lemah, dengan banyak maskapai yang tidak memberikan informasi yang benar dan jelas sesuai Pasal 7 huruf b UUPK. Penerapan klausula eksonerasi juga melanggar asas keseimbangan, menghapus hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian. Untuk memperbaiki situasi ini, disarankan agar dilakukan pemberdayaan konsumen melalui sosialisasi, penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap maskapai yang melanggar, serta optimalisasi pengaturan dan pengawasan perjanjian baku oleh pemerintah. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan perlindungan konsumen dalam industri penerbangan dan mencegah pelanggaran berulang oleh maskapai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Badruzaman, Mariam Darus. 2006. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Jakarta: Bina Cipta.
- , 2006. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (Standart)*. Jakarta: Bina Cipta.
- Budiono, Herlien. 2006. *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gunawan, Johannes dan Bernadette M. Waluyo. 2021. *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*. Jakarta: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Munawar, Ahmad. 2005. *Dasar-dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2013. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Sudiro, H.K.M. 2011. *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UURI Nomor 1 Tahun 2009*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Susanto, Bambang. 2014. *Revolusi Transportasi*. Jakarta: Gramedia.
- Windari, Ratna Artha. 2014. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yasid, Muhammad dan Sarman Sinaga. 2020. *Hukum Perdata*. Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri.

Jurnal

- Adityawarman, Angger Puja Andhika.

"Klausula Eksonerasi Dalam Dokumen Angkutan Udara Pada Perusahaan Penerbangan Lion Air". *Aktualita*, Vol. 2 No. 1 (Juni) 2019: 99.

Satria, Bure Teguh. "Eksistensi Dan Akibat Hukum Klausula Eksonerasi". *Lex Privatum*, Volume II, Nomor 3, (2014): 39.

Seran, Marcel dan Anna Maria Wahyu Setyowati. "Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen". *Jurnal Hukum*, Volume XXIV, Nomor 2, (2006): 159.

Zakiah. "Klausula Eksonerasi Dalam Prespektif Perlindungan Konsumen". *Al'Adl*, Volume IX, Nomor 3. (2017): 436.