

# **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Penerbangan Atas Pembatalan Tiket Pesawat Secara Sepihak Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

<sup>1</sup>Farhanudin Novian, <sup>2</sup>Esther Masri, <sup>3</sup>Hirwansyah  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya  
Email: farhannuvian29@gmail.com

---

Received: 7 Marh 2026

Reviewed: 27 May 2026

Published: 30 Jun 2026

## **Abstract**

*Consumer protection aims to ensure legal certainty so that consumers are protected from detrimental business actions. In the air transportation sector, flight delays and cancellations are regulated in the Minister of Transportation Regulation Number 25 of 2008 and the Minister of Transportation Regulation Number 77 of 2011, which require airlines to provide compensation and ticket refunds in the event of a flight cancellation. This study uses a normative legal research method with a statutory regulatory approach and a study of court decisions. Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, unilateral cancellation of airline tickets by an airline is an act that gives rise to legal responsibility to provide compensation to consumers. Decision Number 175/Pdt.G/2019/PN Ptk reflects consumer protection efforts, although strengthening law enforcement is still needed so that consumer protection in the air transportation sector can be implemented effectively.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Flight Cancellation, Airline Liability, Air Transportation, Consumer Compensation*

## **Abstrak**

Perlindungan konsumen bertujuan menjamin kepastian hukum agar konsumen terlindungi dari tindakan pelaku usaha yang merugikan. Dalam sektor angkutan udara, keterlambatan dan pembatalan penerbangan telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yang mewajibkan maskapai memberikan kompensasi serta pengembalian dana tiket apabila terjadi pembatalan penerbangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi putusan pengadilan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pembatalan tiket pesawat secara sepihak oleh maskapai merupakan perbuatan yang menimbulkan tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Putusan Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk mencerminkan

upaya perlindungan konsumen, meskipun masih diperlukan penguatan penegakan hukum agar perlindungan konsumen di bidang transportasi udara dapat terlaksana secara efektif.

**Kata kunci:** Perlindungan Konsumen, Pembatalan Penerbangan, Tanggung Jawab Maskapai, Transportasi Udara, Ganti Rugi Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

## **PENDAHULUAN**

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan. Menurut Purwosutjipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Secara garis besar moda pengangkutan dapat di klasifikasikan sebagai Pengangkutan darat melalui jalan raya dan kereta api, Pengangkutan laut dan Pengangkutan udara. dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak yang bersangkutan, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen.

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak yang bersangkutan, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus di laksanakan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah "prestasi".<sup>1</sup> Dalam hukum transportasi, kewajiban pelaku usaha antara lain mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai tempat tujuan memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan dan lain sebagainya. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah di tentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang di tetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan. Hak dan kewajiban para pihak tersebut biasanya dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian penerbangan.<sup>2</sup>

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan pelaku usaha yang merugikan. Dalam Perspektif perlindungan konsumen adalah cara pandang atau sudut analisis yang menempatkan kepentingan konsumen sebagai fokus utama dalam menilai suatu perbuatan hukum, kebijakan, atau praktik usaha. Dalam perspektif ini, konsumen diposisikan sebagai pihak yang secara ekonomi, informasi, dan posisi tawar seringkali lebih lemah

---

<sup>1</sup> Yunita Larasati, Indah Dewi Megasari, Hanafi, "*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Pesawat Akibat Pembatalan Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor i Tahun 2009 Tentang Penerbangan*", Makalah, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarbaru, Kalimantan Selatan, hlm. 3

<sup>2</sup> *Ibid*

dibandingkan pelaku usaha.

Berdasarkan hal tersebut, Studi Kasus Nomor : 175/Pdt.G/2019/PN Ptk, yang melatarbelakangi terjadinya pembatalan tiket pesawat yang dibatalkan maskapai penerbangan secara sepihak adalah terkait kasus yang terjadi kepada penumpang dengan nama H. Mikraj Sedekti Embau, S.H., MH., CIL.sebagai penggugat melawan PT Lion Air Mentari Airlines Cabang Pontianak sebagai tergugat. Bahwa atas kejadian ini, Penggugat merasa disepelkan oleh Tergugat,karena hak-hak Penggugat selaku Konsumen tidak dihormati oleh Tergugat, dan atas perbuatan Tergugat tersebut dapatlah dikualifisir sebagai Perbuatan Melawan Hukum, atas dasar inilah Penggugat melakukan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum. Seperti yang di pertegas dalam pasal 1365 KUHPerdada yakni:

“Perbuatan yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari perbuatan melawan hukum yang dilakukannya”.<sup>3</sup>

Telah dijelaskan juga bahwa, berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>4</sup> Hal tersebut juga diatur dalam Pasal 7 huruf g jo Pasal 19 ayat (2) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban dan tanggung jawab Pelaku Usaha yang mengatur memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian hukum adalah prosedur atau tata cara untuk melakukan penelitian hukum supaya dapat menghasilkan pengetahuan hukum yang dapat diakui atau diterima sebagai pengetahuan ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaturan Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak oleh Maskapai Penerbangan**

Pembatalan penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan merupakan perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum penerbangan di Indonesia, maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa penerbangan.

#### **1. Tanggung Jawab Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

---

<sup>3</sup> Pasal 1365 KUHPerdada

<sup>4</sup> Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang diperdagangkan. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>5</sup>

Pembatalan penerbangan secara sepihak dapat dikualifikasikan sebagai cedera janji (*wanprestasi*) karena maskapai tidak memenuhi prestasi berupa pengangkutan penumpang sesuai perjanjian yang telah disepakati melalui pembelian tiket. Oleh karena itu, konsumen berhak menuntut ganti rugi berupa pengembalian uang (*refund*), pengalihan penerbangan, atau kompensasi lainnya.<sup>6</sup>

## 2. Tanggung Jawab Berdasarkan Undang-Undang Penerbangan

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, maskapai penerbangan sebagai badan usaha angkutan udara niaga memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang. Pasal 146 UU Penerbangan menegaskan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian akibat pembatalan penerbangan, kecuali pembatalan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca atau alasan teknis operasional yang membahayakan keselamatan penerbangan.<sup>7</sup> Dengan demikian, apabila pembatalan dilakukan bukan karena keadaan memaksa (*force majeure*), maka maskapai tetap bertanggung jawab memberikan kompensasi kepada konsumen.

## 3. Tanggung Jawab Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan

Tanggung jawab maskapai penerbangan juga diatur secara lebih teknis dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*). Dalam peraturan ini ditegaskan bahwa pembatalan penerbangan termasuk kategori keterlambatan tingkat paling berat, sehingga maskapai wajib memberikan kompensasi berupa pengembalian penuh biaya tiket atau pengalihan ke penerbangan lain tanpa biaya tambahan.<sup>8</sup>

## 4. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut, tanggung jawab pelaku usaha penerbangan terhadap konsumen akibat pembatalan penerbangan secara sepihak meliputi:

---

<sup>5</sup> Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>6</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm. 125.

<sup>7</sup> Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*).

1. Pengembalian penuh harga tiket (*refund*);
2. Pengalihan ke penerbangan lain (*reschedule/reroute*);
3. Pemberian kompensasi atau ganti rugi sesuai ketentuan;
4. Tanggung jawab perdata apabila konsumen mengalami kerugian tambahan.

Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dibebani tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang disediakan. Pasal 19 ayat (1) UUPK secara eksplisit menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Ketentuan ini mencerminkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam perlindungan konsumen, di mana konsumen tidak dibebani kewajiban untuk membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha.<sup>9</sup> Dengan demikian, pembatalan penerbangan secara sepihak secara normatif telah membuka ruang pertanggungjawaban hukum maskapai kepada konsumen.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa tanggung jawab pelaku usaha penerbangan atas pembatalan penerbangan secara sepihak tidak hanya bersumber dari satu rezim hukum, melainkan merupakan akumulasi dari ketentuan perlindungan konsumen, hukum perjanjian, dan hukum penerbangan. Kegagalan maskapai dalam melaksanakan kewajiban tersebut dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa tuntutan ganti rugi secara perdata, baik melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen maupun melalui pengadilan.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang mengalami pembatalan tiket pesawat secara sepihak oleh maskapai penerbangan pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen agar terlindungi dari tindakan pelaku usaha yang merugikan, termasuk dalam sektor jasa penerbangan. Pertama, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK. Pembatalan tiket pesawat secara sepihak dapat menghilangkan kenyamanan dan kepastian perjalanan konsumen, terlebih apabila pembatalan tersebut dilakukan tanpa alasan yang sah atau pemberitahuan yang memadai.

Kedua, Pasal 4 huruf c UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang digunakan. Oleh karena itu, maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha wajib memberikan informasi yang transparan terkait alasan pembatalan penerbangan, prosedur pengembalian dana (*refund*), maupun kompensasi yang menjadi hak konsumen.

Ketiga, dalam Pasal 7 huruf a dan huruf g UUPK ditegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian, pembatalan tiket pesawat secara sepihak tanpa pemenuhan

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm. 126.

hak konsumen merupakan bentuk pelanggaran kewajiban pelaku usaha.

Keempat, Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Dalam praktiknya, sering kali maskapai mencantumkan klausula sepihak yang merugikan konsumen, seperti meniadakan kewajiban ganti rugi akibat pembatalan penerbangan. Klausula demikian dinyatakan batal demi hukum sebagaimana Pasal 18 ayat (3) UUPK.

Selain itu, Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa, atau bentuk lain yang setara, dan harus dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Apabila maskapai penerbangan tidak melaksanakan kewajiban tersebut, konsumen berhak menempuh upaya penyelesaian sengketa, baik melalui jalur nonlitigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK.

Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan hukum yang komprehensif bagi konsumen terhadap pembatalan tiket pesawat secara sepihak, melalui pengaturan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, larangan klausula baku yang merugikan, serta mekanisme penyelesaian sengketa guna menjamin kepastian dan keadilan hukum.

### **Pertanggungjawaban Terhadap Konsumen yang Tiket Pesawatnya Dibatalkan Sepihak Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Berkenaan dengan pengangkutan udara, hal yang sudah sering kali terjadi adalah tentang keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat udara di mana terjadi perbedaan waktu keberangkatan yang tercantum di dalam tiket pesawat dengan realisasi waktu yang terjadi di Bandara.

Pada pelaksanaan pengangkutan penumpang, maskapai penerbangan membuat terlebih dahulu suatu bentuk perjanjian berupa tiket kepada penumpang. Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Penerbangan memberikan pengertian tiket sebagai “dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara”.<sup>10</sup>

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti apa yang telah diperjanjikan, baik oleh pihak pengangkut maupun pihak penumpang tanpa ada pihak yang dirugikan. Namun dalam pelaksanaannya, terkadang perjanjian tersebut tidak terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan, karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Berdasarkan hasil penelitian, maskapai penerbangan selalu memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan atau pembatalan penerbangan. Akan tetapi berdasarkan informasi

---

<sup>10</sup> Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Penerbangan

yang penulis dapatkan dari berbagai sumber, pelaksanaan tanggung jawab tersebut terhambat faktor pelayanan. Kurangnya pelayanan yang baik dari maskapai penerbangan dalam proses pemberian ganti rugi menyebabkan pelaksanaan tanggung jawab menjadi kurang efektif. Dengan adanya Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri, diharapkan kerugian pada penumpang atas keterlambatan penerbangan mendapat perhatian yang lebih baik dari pihak yang bertanggung jawab, dalam hal ini pihak maskapai penerbangan.<sup>11</sup>

Dalam setiap kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan angkutan udara selalu bisa menimbulkan respon yang positif maupun negatif yang disebabkan oleh pelayanan suatu perusahaan angkutan udara. Bahwa badan usaha angkutan udara adalah suatu badan usaha baik yang dimiliki oleh negara ataupun yang dimiliki oleh badan hukum privat dalam bentuk perseroan, yang dalam kegiatan operasionalnya untuk menjalankan pesawat udara dipergunakan untuk kargo, surat pos, dan penumpang dengan mengenakan biaya.

Jadi setiap terjadi suatu hal yang merugikan penumpang maka perusahaan angkutan udara berhak untuk bertanggung jawab sebagai mana mestinya dan jika dilihat pada pasal 1 angka 22 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan maka Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban dari pihak pengangkut yang dilakukan untuk mengganti setiap kerugian yang timbul dari kegiatan pengangkut terhadap penumpang, pengirim maupun pihak ketiga.

Dalam Pasal 2 UUPK mengatur bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada ketepatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum. Upaya perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penerbangan berbasis UUPK yang dikenal dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk memberikan kepastian hukum guna melindungi konsumen.<sup>12</sup> Berdasarkan Pasal 3 UUPK. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK menetapkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain dan bukan untuk tujuan komersial.

Hak untuk memilih barang dan jasa serta menikmati barang dan jasa dengan nilai tukar, dalam hal ini undang-undang dengan jelas mengatur bahwa konsumen berhak menikmati pelayanan dari pengangkutan dengan nilai tukar dan syarat dan ketentuan yang dijanjikan serta hak untuk memperoleh pembelaan, pembelaan dan upaya yang wajar untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen. Atas dasar ini, konsumen berhak menerima kompensasi dari agen komersial. Dan dalam UUPK terdapat ketentuan tentang tanggung jawab produk yaitu pasal 19. Dalam pasal 19 disebutkan bahwa badan usaha dalam hal ini perusahaan penerbangan bertanggung jawab atas kerugian, pencemaran dan/atau kerugian konsumen pada saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dalam hal ini jasa angkutan udara, diproduksi atau dipertukarkan. Mengenai ganti rugi dapat berupa

---

<sup>11</sup> Baiq Setiani, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Tanggerang, Vol 7 No. 1 Februari 2016, hlm 1-10.

<sup>12</sup> Hutapea. (2021). *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid- 19*, Jurist Diction, Vol.4

pengembalian uang atau penggantian jasa dengan nilai yang sama atau sama, yang berarti apabila konsumen dibatalkan, ia berhak mendapatkan penggantian.. Hal ini menjadi acuan ketika pelaku ekonomi ingin memberikan kompensasi kepada konsumen. Di dalamnya, sesuai ayat 3, mengatur ganti rugi konsumen dengan tenggang waktu 7 hari sejak tanggal transaksi dilakukan.

Mengenai penerapan tanggung jawab pelaku ekonomi atas pembatalan penerbangan, sesuai Permenhub No. 89 Tahun 2015. Namun, pelaksanaan tanggung jawab badan usaha atas kerugian materiil dan immateril yang dikenakan kepada konsumen diatur secara ketat. bentuk tanggung jawab agen komersial atas kerugian yang diderita konsumen. Namun, kerugian yang diderita konsumen tetap perlu dibuktikan adanya ganti rugi yang berimbang, tidak hanya kerugian pelaku komersial<sup>13</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut diatas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.<sup>14</sup>

Secara internasional, perhatian terhadap hak dan kepentingan konsumen telah merupakan fokus kajian Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) sebagai organisasi internasional melalui Sidang Umum PBB yang ke-160 tanggal 9 April 1985 yang tertuang dalam Resolusi PBB 39/248 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan beberapa kepentingan konsumen diantaranya perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya, termasuk tersedianya cara-cara ganti rugi yang efektif.

Asas adalah sesuatu yang menjadi dasar atau pokok. Asas hukum sangat penting untuk menentukan isi daripada kaidah atau norma suatu hukum (undang-undang). Pemahaman tentang asas hukum dan norma hukum atau kaidah hukum dapat dijelaskan bahwa hukum bukanlah merupakan aturan yang bersifat konkrit sebagaimana halnya norma atau kaidah hukum yang menjadi isi dari setiap undang-undang, tetapi asas hukum harus memberikan pedoman dalam merumuskan norma hukum yang konkrit dalam pembuatan undang-undang. Norma itu sendiri adalah suatu aturan. Aturan ini didasarkan pada suatu asas. Aturan diturunkan dari asas dalam suatu bentuk kalimat atau bahasa sedemikian rupa sehingga ia (aturan) mempunyai arti bagi manusia dalam melakukan tindakan- tindakannya. Norma adalah suatu rumusan untuk dipakai oleh manusia dalam tingkah lakunya. Norma ini dapat juga dinamakan aturan.

Pemahaman tentang asas dan norma hukum atau aturan dapat dilihat dalam contoh berikut. *Waar schuld daar schade* (dimana ada salah, di situ ada ganti rugi). Ini adalah

---

<sup>13</sup> Diana Moea Jambak, Nabilla Zaskia, dan Lilawati Ginting. *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Tiket Pesawat*. Jurnal Multidisiplin ilmu Vol. 1, No. 4, Bulan Desember tahun 2022.

<sup>14</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2015), hlm 1.

asas, yang bermaksud, jikalau ada unsur kesalahan, maka pelaku perbuatan yang bersangkutan harus membayar ganti rugi atas kerusakan yang telah ditimbulkannya. Asas ini diturunkan menjadi norma yang rumusannya adalah "jangan timbulkan kerusakan pada orang lain". Selanjutnya menjadi aturan atau norma hukum sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menentukan tiap perbuatan melanggar hukum mewajibkan orang yang karena perbuatannya tersebut untuk mengganti kerugian.

Satjipto Rahardjo sebagaimana dikutip Muhamad Djafar Saidi mengemukakan bahwa asas hukum itu merupakan "jantungnya" peraturan hukum. Dikatakan demikian, karena ia merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti, bahwa peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut. Kecuali disebut landasan, asas hukum ini layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan *ratio legis* dari peraturan hukum. Dengan adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan-peraturan, maka hal itu disebabkan oleh karena asas itu mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis.<sup>15</sup>

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada asas yang diyakini memberikan arahan dan implementasinya pada tataran praktik. Pasal 2 UUPK menetapkan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Penjelasannya mengemukakan sebagai berikut:

#### 1. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

#### 2. Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

#### 3. Asas Keseimbangan

Dimaksudkan untuk membagikan keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil atau *sprituil*. Penerapan asas keseimbangan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen dilakukan melalui penetapan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana layaknya suatu perjanjian timbal balik. Apa yang merupakan hak disatu pihak merupakan kewajiban di pihak lainnya dan sebaliknya. Khusus dalam perjanjian baku yang oleh UUPK dipergunakan istilah klausula baku, dimana kedudukan pelaku usaha adalah dominan berada di atas konsumen, namun untuk mewujudkan asas keseimbangan dalam pemberlakuan klausula baku sedemikian, pembentuk undang-undang melalui Pasal 18 UUPK telah memberikan batasan-

---

<sup>15</sup> Muhamad Djafar Saidi, *Hukum Acara Pengadilan Pajak*, (Jakarta: PT. Rasasaja Grafindo Persada, 2013), hlm. 7.

batasan terhadap klausula baku jika pelaku usaha bermaksud mendistribusikan barang dan/atau jasa yang diproduksi dengan mempergunakan klausula baku. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Perwujudan asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menetapkan hak yang utama dan yang pertama daripada konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas keamanan ini juga menjadi salah satu hak dasar yang diakui secara internasional sebagai hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) selain hak lain yaitu hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk didengar (*the right to be heard*).<sup>16</sup>

#### 4. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Berikut adalah pendapat dan analisis yuridis terhadap Putusan Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk terkait pertanggungjawaban terhadap konsumen atas pembatalan tiket pesawat secara sepihak, ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam Putusan Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk, perkara berangkat dari hubungan hukum antara konsumen dan maskapai penerbangan yang timbul akibat pembelian tiket pesawat. Maskapai selaku pelaku usaha jasa transportasi udara melakukan pembatalan penerbangan secara sepihak, yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian, baik materiil maupun immateriil. Sengketa kemudian diajukan ke Pengadilan Negeri Pontianak untuk memperoleh pertanggungjawaban hukum dari pihak maskapai.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK, maskapai penerbangan jelas memenuhi unsur pelaku usaha, karena menyediakan dan memperdagangkan jasa transportasi udara kepada masyarakat. Sementara konsumen penumpang pesawat merupakan konsumen akhir sebagaimana dimaksud Pasal 1 angka 2 UUPK. Dengan demikian, hubungan hukum para pihak tunduk pada rezim perlindungan konsumen, bukan semata-mata hubungan kontraktual biasa.

Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dalam konteks putusan ini, pembatalan tiket pesawat secara sepihak merupakan bentuk tidak terpenuhinya prestasi jasa, sehingga secara yuridis menimbulkan kewajiban

---

<sup>16</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grassindo, 2006), hlm 19-20

ganti rugi bagi maskapai. Kerugian konsumen tidak hanya terbatas pada harga tiket, tetapi juga dapat mencakup:

- Biaya tambahan,
- Kerugian waktu,
- Hilangnya kesempatan lainnya.,
- Serta dampak non-materiil

Oleh karena itu, pembatalan sepihak tanpa kompensasi yang layak bertentangan dengan Pasal 19 UUPK.

Pasal 22 UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha wajib membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam tuntutan ganti rugi”.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa UUPK menganut prinsip pembuktian terbalik, yang bertujuan memperkuat posisi konsumen. Dalam perkara ini, maskapai tidak cukup hanya menyatakan adanya alasan operasional, melainkan harus membuktikan secara konkret bahwa pembatalan penerbangan terjadi karena keadaan yang dibenarkan oleh hukum misalnya *force majeure*. Apabila pembuktian tersebut tidak terpenuhi, maka secara hukum tanggung jawab tetap melekat pada pelaku usaha.

Menurut penulis, putusan ini secara prinsip telah menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi, karena hakim mengakui adanya kerugian akibat pembatalan penerbangan. Hal ini sejalan dengan tujuan UUPK untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada konsumen.

Namun demikian, apabila pertimbangan hakim belum secara eksplisit menguraikan penerapan Pasal 22 UUPK, maka perlindungan hukum yang diberikan belum sepenuhnya optimal, karena pembuktian terbalik merupakan instrumen penting dalam sengketa konsumen.

Dalam pandangan akademik, pertanggungjawaban maskapai dalam perkara ini tidak hanya bersifat kontraktual (*wanprestasi*), tetapi juga bersifat *statutory liability*, yaitu tanggung jawab yang lahir langsung dari undang-undang. UUPK menempatkan tanggung jawab pelaku usaha sebagai tanggung jawab mutlak bersyarat, di mana unsur kesalahan tidak selalu harus dibuktikan oleh konsumen.

Dengan demikian, pembatalan tiket pesawat secara sepihak merupakan perbuatan melanggar kewajiban hukum pelaku usaha, sehingga wajar apabila hakim membebaskan kewajiban ganti rugi kepada maskapai.

Putusan Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk memiliki implikasi penting, yaitu:

1. Menegaskan bahwa maskapai tidak dapat berlindung di balik klausula baku yang merugikan konsumen;
2. Memperkuat posisi konsumen dalam menuntut hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum;

3. Menjadi rujukan bahwa pembatalan penerbangan sepihak bukan sekadar kebijakan internal maskapai, tetapi perbuatan yang memiliki konsekuensi hukum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pembatalan tiket pesawat secara sepihak oleh maskapai penerbangan merupakan perbuatan yang menimbulkan tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Putusan Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk pada dasarnya telah mencerminkan semangat perlindungan konsumen, meskipun masih diperlukan penegasan yang lebih kuat terhadap penerapan prinsip pembuktian terbalik agar perlindungan hukum terhadap konsumen benar-benar efektif.

### **SIMPULAN**

Sebagaimana telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, Pembatalan tiket pesawat secara sepihak oleh maskapai penerbangan merupakan perbuatan yang berpotensi melanggar hak konsumen, khususnya apabila dilakukan tanpa pemberitahuan yang memadai dan tanpa pemberian ganti rugi. Tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa.

Adapun seaku pihak dari Maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat pembatalan penerbangan secara sepihak, baik berupa pengembalian biaya tiket (*refund*), pengalihan penerbangan (*re-routing*), maupun bentuk kompensasi lainnya. Pertanggungjawaban tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat jasa yang diberikan.

### **SARAN DAN REKOMENDASI**

Saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan kepada Maskapai Penerbangan, agar senantiasa menjalankan kegiatan usahanya dengan mengedepankan prinsip itikad baik, transparansi, dan tanggung jawab terhadap konsumen, khususnya dalam hal pembatalan penerbangan, dengan memberikan informasi yang jelas serta kompensasi yang layak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berikutnya kepada Konsumen, diharapkan agar lebih memahami dan memperjuangkan hak-haknya sebagai pengguna jasa penerbangan dengan memanfaatkan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang telah disediakan oleh peraturan perundang-undangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017
- Baiq Setiani, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Tangerang, Vol 7 No. 1 Februari 2016.
- Hutapea. (2021). *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid-19*, Jurist Diction, Vol.4
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2015).
- Muhamad Djafar Saidi, *Hukum Acara Pengadilan Pajak*, (Jakarta: PT. Rasasaja Grafindo Persada, 2013).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grassindo, 2006).

### **Jurnal**

- Diana Moea Jambak, Nabilla Zaskia, dan Lilawati Ginting. *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Tiket Pesawat*. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 1, No. 4, Bulan Desember Tahun 2022.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Pasal 1365 KUHPerdara

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*).

### **Sumber Lain**

- Yunita Larasati, Indah Dewi Megasari, Hanafi, "*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Pesawat Akibat Pembatalan Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*", Makalah, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarbaru, Kalimantan Selatan.