

## **Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang Atas Reschedule Keberangkatan Pesawat Secara Sepihak**

*Air Carrier's Responsibility to Passengers for Unilateral Rescheduling of  
Flights*

**Zevia Tristania Budi**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: [taniaalafghan@gmail.com](mailto:taniaalafghan@gmail.com)

**Nakzim Khalid Siddiq**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: [nakzimakhalid@unram.ac.id](mailto:nakzimakhalid@unram.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan menganalisis regulasi perlindungan konsumen serta tanggung jawab maskapai penerbangan terkait dengan penjadwalan ulang secara sepihak keberangkatan pesawat. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan metode pendekatan yuridis dan pendekatan konseptual. Penjadwalan ulang secara sepihak keberangkatan pesawat yang dilakukan oleh maskapai penerbangan belum diatur dalam peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan peraturan-peraturan lain yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan. Perlindungan konsumen dalam hal ini diperlukan baik secara preventif maupun represif dengan memperhatikan kerugian material dan immaterial yang dialami oleh konsumen. Jika terjadi hal-hal terkait penjadwalan ulang secara sepihak oleh maskapai penerbangan, perlindungan yang dapat diberikan adalah apakah dengan menyesuaikan waktu penjadwalan ulang dengan penundaan atau dapat dikatakan sebagai pembatalan penerbangan. Bentuk tanggung jawab atas hambatan-hambatan ini belum diatur secara jelas, sehingga dari kekosongan norma, beberapa pasal yang relevan digunakan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara, dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta dengan menggunakan prinsip tanggung jawab.

**Kata kunci:** *Penjadwalan ulang; Perlindungan konsumen; Tanggung jawab; Ketidakhadiran norma-norma*

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the regulation of consumer protection and the liability of the airline related to unilateral rescheduling of aircraft departures. This research is a normative legal research that uses the method of statutory approach and conceptual approach. Unilateral rescheduling of aircraft departures carried out by the airline has not been regulated in any related regulations such as Law No. 1 of 2009 concerning Aviation and other related Minister of Transportation Regulations. Consumer protection in this case is needed both preventively and repressively by looking at material and immaterial losses experienced by consumers. If matters related to unilateral rescheduling of departures by the airline occur, the protection that can be provided is whether by adjusting the reschedule time with Delay or can be said to be flight cancellation. The form of liability for these obstacles has not been clearly regulated, so from the vacuum of norms, several relevant articles are used in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Minister of Transportation Regulation No. PM 77 of 2011 concerning the*

*Responsibility of Air Transport Carriers, and Article 1365 of the Civil Code and by using the principle of responsibility.*

**Keywords: Reschedule; Consumer Protection; Liability; Lack Of Norms**

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia adalah negara yang terdiri atas beberapa gugusan pulau-pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke dengan memiliki jumlah pulau sebanyak 17.001 pulau pada 2024 ini.<sup>1</sup> Secara geografis, berdasarkan luas wilayah dan penyebaran penduduknya, peranan dan fungsi angkutan udara di Indonesia mempunyai posisi yang sangat penting dan juga strategis, baik ditinjau dari segi persatuan dan kesatuan nasional, kehidupan sosial budaya, ekonomi, roda pemerintahan maupun pertahanan dan keamanan.<sup>2</sup> Pada dasarnya pengangkutan adalah proses, cara, perbuatan mengangkut, usaha membawa, mengantar, atau memindahkan orang atau penumpang maupun barang dari satu tempat ke tempat lain yang dituju.<sup>3</sup>

Saat ini, transportasi udara niaga berkembang pesat, terlihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang menyediakan layanan penerbangan di berbagai rute, baik itu penerbangan domestik maupun internasional. Beberapa perusahaan yang menawarkan layanan penerbangan niaga antara lain Garuda, Sriwijaya, Lion Air, dan lainnya.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan di satu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang dan pemilik kargo) karena akan banyak pilihan. Perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keselamatan penerbangan dan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.<sup>4</sup>

*Reschedule* merupakan istilah asing dari perubahan jadwal yang secara khusus merujuk pada pengaturan ulang waktu atau jadwal suatu kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam masalah ini, *reschedule* yang dilakukan secara sepihak oleh maskapai merupakan suatu pelanggaran dari kewajiban, yang mana hal tersebut pada dasarnya harus dipenuhi tetapi tidak sebagaimana harusnya. Ini berarti perubahan jadwal sampai pada bandar udara transit maupun lokasi tujuan merupakan suatu pelanggaran kewajiban oleh pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang yang menyebabkan kerugian sehingga dapat diminta pertanggung jawaban.

1 Direktorat Statistik Distribusi, *Statistik Indonesia 2024 Statistical Yearbook Of Indonesia 2024*, Badan Pusat Statistik Indonesia, Vol. 52, 2024, hlm. 10.

2 Sudiarto dan Hasan Asy'Ari, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Udara Pada Penerbangan Domestik*, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Mataram Jatiswara, Vol. 34, No. 3 November 2019, (selanjutnya disebut sudiarto I), hlm. 317.

3 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2007, hlm. 52.

4 E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 25, No. 1 Tahun 2006, hlm. 5.

Seperti contoh kasus yang diberitakan oleh Kompas.com yang bermula pada saat seorang penumpang yang menjadwalkan keberangkatan dengan maskapai Air Asia untuk penerbangan Pada tanggal 15 Februari 2021. Namun, pada tanggal 11 Februari 2021 Air Asia mengirimkan SMS bahwa ada perubahan yaitu jadwal diubah ke tanggal 17 Februari 2021 tanpa memberikan penjelasan yang jelas.<sup>5</sup>

Sebagai langkah dalam mengatasi masalah tersebut masih diperlukan berbagai upaya berupa payung hukum, baik dalam bentuk perlindungan *preventif*, *represif*, ataupun bentuk penyelesaian hukum yang diberikan dalam mengadakan penegakan hukum perlindungan konsumen terhadap perubahan sepihak jadwal penerbangan tiket transportasi udara hingga saat ini.<sup>6</sup> Untuk dalam hal-hal yang mengatur mengenai keterlambatan penerbangan (*flight delay*) di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 mengenai Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

Namun dalam regulasi tersebut tidak mengatur secara khusus mengenai perubahan jadwal (*reschedule*) keberangkatan pesawat. Maka dari itu diperlukan pengaturan mengenai perubahan jadwal (*reschedule*) keberangkatan pesawat oleh maskapai serta dibutuhkan perlindungan hukum bagi penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis bagaimana perlindungan hukum serta bentuk tanggung jawab terhadap *reschedule* secara sepihak oleh pihak maskapai diatur dalam peraturan – peraturan yang terkait penerbangan di Indonesia. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum maritim dan keselamatan pelayaran. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan bagi pemerintah dan perusahaan penerbangan dalam menerapkan ketentuan mengenai *Reschedule* secara sepihak oleh pihak maskapai secara lebih optimal.

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, yaitu metode yang didasarkan pada pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan dan bahan kepustakaan. Penelitian ini menggabungkan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, dengan sumber data yang meliputi bahan hukum primer seperti undang - undang, bahan hukum sekunder seperti literatur dan jurnal, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Analisis data dilakukan dengan metode penafsiran (interpretasi). Penafsiran (interpretasi) merupakan uraian mengenai pemahaman terhadap norma atau kaidah, serta materi muatan dari setiap pasal dalam ketentuan peraturan Perundang- undangan.

5 Gilang G, *Jadwal Penerbangan Diubah Secara Sepihak dan Dadakan*, <https://inside.kompas.com/surat-pemba-ca/read/60774/jadwal-penerbangan-diubah-secara-sepihak-dan-dadakan>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2024 .

6 Fahrizal, Dedy, Darwis Anatami, dan Siti Nurkhotijah, *Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia, Vol. 2, no. 1 tahun 2022, hlm.16.

## C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Peraturan Dan Perlindungan Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Udara Atas *Reschedule* Keberangkatan Pesawat

Saat melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara, penumpang terkadang tidak jarang menjumpai berbagai kendala. Kendala-kendala tersebut biasanya terjadi sebelum terjadinya penerbangan, saat penerbangan, dan/atau bahkan setelah terjadinya penerbangan. Kendala-kendala tersebut seperti *delay* atau keterlambatan penerbangan, kecelakaan penerbangan, *reschedule* keberangkatan, atau bahkan pembatalan penerbangan. Kendala-kendala tersebut tentu saja merugikan para penumpang pengguna transportasi udara.

Atas persoalan kendala seperti *delay*, kecelakaan penerbangan dan pembatalan penerbangan, hal-hal tersebut telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah yaitu seperti Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, Peraturan Menteri Nomor PM No. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 14 Tahun 2015 tentang Pemberitahuan dan Pelaporan Kecelakaan, Kejadian Serius Pesawat Udara Sipil serta Prosedur Investigasi Kecelakaa, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

*Reschedule* keberangkatan pesawat yang dilakukan pihak maskapai belum diatur dalam Undang-Undang Penerbangan ataupun dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang terkait. Apabila *reschedule* keberangkatan pesawat dilakukan secara sepihak oleh pihak maskapai, tentu saja menimbulkan kerugian atas peristiwa tersebut. Maka dari itu diperlukan perlindungan atas konsumen, perlindungan konsumen itu sendiri mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>7</sup>

Hal itu dikarenakan pada hakikatnya mengganti kerugian merupakan hak dasar dari seorang konsumen yaitu hak mendapatkan penggantian kerugian dan/atau kompensasi. Yang mana hal tersebut telah tercantum dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 mengenai hak dasar konsumen, terkhusus pada angka 8 yang menyebutkan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;”

Kewajiban dari pelaku usaha disini yaitu pihak maskapai juga telah tercantum dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 7, pada poin (f) dan (g) yang menyebutkan : f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau

---

7 Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada Media, 2017, hlm. 22

penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk perlindungan konsumen selaku pengguna jasa angkutan udara juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 89 Tahun 2015, yaitu tentang penundaan penerbangan (*Delay Management*) untuk Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Namun, dalam Peraturan Menteri Perhubungan ini tidak mencakup mengenai perubahan jadwal yang dilakukan oleh pihak maskapai jika melihat dari kategori penundaan penerbangan yang tertera pada pasal 3 yang berisi : Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu: a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit; b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit; c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit; d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit; e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan f. kategori 6, pembatalan penerbangan.

Selain PM 89 Tahun 2015, kewajiban pengangkut penerbangan untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo terdapat dalam UU Penerbangan No. 1 Tahun 2009, tepatnya Pasal 140 yang mengamanatkan bahwa: (1) Setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan, badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo serta suarat. (2) Badan usaha angkutan, udara niaga harus memberikan pelayanan yang layak kepada setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang telah disepakati. (3) Perjanjian/kontrak pengangkutan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibuktikan dengan tiket dan dokumen pemuatan.

Sebagaimana yang disebut dalam Pasal 1365 KUHPerdara, perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Pada pasal 1365 KUHPerdara memberikan dasar pengajuan kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum. Bentuk-bentuk kerugian pada perkara perbuatan melawan hukum biasanya terdiri atas dua bentuk, yaitu Materiil dan Imateriil.<sup>8</sup>

Lalu apabila dalam hal *reschedule* keberangkatan pesawat yang dilakukan oleh maskapai tidak diatur dalam Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan juga Peraturan Menteri Perhubungan manapun maka penyelesaian yang dapat diberikan yaitu apakah dengan menyesuaikan waktu *Reschedule* tersebut dengan *Delay* atukah dikatakan pembatalan penerbangan. Karena kendatinya perlindungan konsumen yang mana disini ialah penumpang berhak mendapatkan perlindungan atas haknya baik itu secara *preventif* (pencegahan) maupun *represif* (penyelesaian).

## **2. Bentuk Tanggung Jawab Pengangkut Udara Mengenai *Reschedule* Keberangkatan Pesawat**

Atas *Reschedule* keberangkatan yang dilakukan secara sepihak oleh pihak maskapai, tentu memberikan dampak kerugian bagi penumpang, Dalam masalah ini, perubahan jadwal merupakan suatu pelanggaran dari kewajiban, yang mana hal tersebut pada dasarnya harus dipenuhi tetapi tidak sebagaimana harusnya. Ini berarti perubahan jadwal sampai pada bandar udara transit maupun lokasi tujuan merupakan suatu

<sup>8</sup> Rai Mantili, *Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda*, Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure, Vol. 4, No. 2, Tahun 2019, hlm. 300

pelanggaran kewajiban oleh pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang yang menyebabkan kerugian sehingga dapat diminta pertanggung jawaban.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPer, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.<sup>9</sup>
- b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*) Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.<sup>10</sup>
- c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*) Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara commonsense dapat dibenarkan.<sup>11</sup>
- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*) Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian adapula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.<sup>12</sup>
- e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci/ dicetak itu hilang atau rusak, maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.<sup>13</sup>

Pasal 1 angka 22 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan: “Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.” Namun pada pasal- pasal turunan mengenai tanggung jawab pengangkut udara pada Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yaitu pada paragraf 2 pada pasal 141 sampai dengan pasal 149 tidak ada mengenai tanggung jawab atas reschedule keberangkatan pesawat secara sepihak yang dilakukan oleh pihak maskapai.

9 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT Grasindo, 2000 (selanjutnya disebut Shidarta II), hlm. 59

10 *Ibid*, hlm. 61

11 *Ibid*

12 *Ibid*, hlm. 63

13 *Ibid*, hlm. 65

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada Bab 2 tentang jenis tanggung jawab pengangkut dan besaran ganti kerugian pasal 2 berisi “Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap : a. penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka; b. hilang atau rusaknya bagasi kabin; c. hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat d. hilang, musnah, atau rusaknya kargo; e. keterlambatan angkutan udara; dan f. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.”

Tanggung jawab sebagai pelaku usaha yang mana disini selaku pihak maskapai juga tercantum dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu tercantum dalam pasal 19 yaitu: “a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku; c. Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

Selanjutnya pada pasal 23 menjelaskan bahwa “Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Dalam menangani permasalahan ini, prinsip yang relevan untuk digunakan apabila hal ini terjadi yaitu Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*). Karena Pembelian tiket pesawat membentuk suatu perjanjian (kontrak) antara penumpang dan maskapai. Maskapai memiliki kewajiban untuk melaksanakan isi kontrak tersebut, termasuk menyediakan penerbangan sesuai jadwal yang dijanjikan. Perubahan jadwal secara sepihak dapat dianggap sebagai wanprestasi atau cidera janji oleh maskapai. Untuk menuntut ganti rugi berdasarkan wanprestasi, penumpang perlu membuktikan adanya kerugian akibat perubahan jadwal tersebut. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP). Maka penumpang yang dirugikan perlu membuktikan adanya kesalahan dari pihak maskapai yang menyebabkan perubahan jadwal dan kerugian yang diderita akibatnya untuk dapat menuntut ganti rugi berdasarkan prinsip wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

#### **D. KESIMPULAN**

Meskipun belum terdapat pengaturan khusus terkait *reschedule* keberangkatan pesawat oleh maskapai dalam peraturan penerbangan, perlindungan terhadap konsumen tetap dapat diberikan dan tanggung jawab pihak maskapai tetap melekat dengan mengacu

pada ketentuan umum, seperti Pasal 4 angka 8 dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada Bab 2 Pasal 2 huruf F, serta Pasal 1365 KUHPerdara berpotensi menjadi dasar tuntutan ganti rugi apabila reschedule yang dilakukan maskapai terbukti menimbulkan kerugian bagi penumpang akibat kelalaian atau kesengajaan maskapai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku dan Jurnal**

- Direktorat Statistik Distribusi, 2024, *STATISTIK TRANSPORTASI UDARA Air Transportation Statistics 2023*, Vol. 9, badan pusat statistic Indonesia, Jakarta.
- E. Saefullah Wiradipradja, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, 25(1), 5.
- Fahrizal, Dedy, Darwis Anatami, dan Siti Nurkhotijah, 2022, *Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2(1), 16.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2007, Balai Pustaka, Jakarta.
- Rai Mantili, 2019, *Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda*, Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure, 4(2), 300
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Sudiarto dan Hasan Asy'Ari, 2019, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Udara Pada Penerbangan Domestik*, Jurnal Ilmu Hukum Universitas Mataram Jatiswara, 34(3), 317.
- Zulham, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Indonesia, Undang – Undang tentang Penerbangan, UU No. 1 Tahun 2009, LN No. 1 Tahun 2009, TLN No. 4956.
- Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN. No. 22 Tahun 1999, TLN NO. 3821.
- Indonesia, Kementerian Perhubungan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, BN Tahun 2011/No 486.
- Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), LN No. 23 Tahun 1847.

### **Internet**

- “Jadwal Penerbangan Diubah Secara Sepihak dan Dadakan” dalam <https://inside.kompas.com/suratpembaca/read/60774/JadwalPenerbangan-Diubah-Secara-Sepihak-dan-Dadakan,diakses> pada tanggal 18 Oktober 2024.