



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG MASKAPAI
PENERBANGAN YANG MENGALAMI *OVERSEAT* (STUDI KASUS :
PUTUSAN PN PERKARA NOMOR 260/PDT.G/2014/PN.JKT.PST)**

Noviana Laora Silalahi*, Bambang Eko Turisno, Aminah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : novianalaoraa@gmail.com

Abstrak

Transportasi merupakan salah satu jenis kegiatan yang berhubungan kebutuhan manusia. Salah satu kualitas pelayanan konsumen pada transportasi adalah tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara, contohnya adalah *overseat* yang merupakan kelebihan kapasitas penumpang. Permasalahan yang dibahas adalah mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami *overseat* dan pertimbangan hukum Majelis Hakim atas kasus dalam putusan Nomor 260/Pdt.G/2014/PN.JKT.PST. Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Data yang digunakan dalam menyusun penulisan hukum ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari wawancara dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami *overseat* berupa ganti rugi. Ganti yang rugi yang berupa tiket penerbangan, tiket penerbangan ke maskapai yang berbeda, penginapan dan transportasi kepada penumpang yang mengalami *overseat*. Dalam kasus Hari Sunaryadi dan PT. Lion Air, Majelis Hakim memutuskan kepada tergugat adalah wanprestasi dan membayar ganti rugi materiil sebesar Rp. 5.107.700,00.

Kata kunci : perlindungan hukum, penumpang, *overseat*.

Abstract

Transportation is one of the activities that related to human needs. One of consumers service quality on transportation is that there are some of airplane passengers who are not picked up because of a capacity of the airplane, for example overseat which is overcapacity of the passengers. The discussed problems are the legal protection for consumers who have overseat and the legal judgement from the judges on Putusan No.260/Pdt.G/2014/PN.JKT.PST. The method used is normative juridicial with analytical descriptive research specification. the data used in arranging this legal research is the primary and secondary data from interviews and literature studies. The analysis has been done by using the qualitative analysis method. The result of this legal research shows that the protection provided to the passengers who have overseat is a compensation, such as flight ticket, flight ticket to different airlines, accommodation and transportation to the passengers who have overseat. On the case between Hari Suryadi and PT.Lion Air, the judges have decided that the defendant is in default and have to pay for a compensation about Rp 5.107.700,00.

Keyword : legal protection, passanger, *overseat*

I. PENDAHULUAN

Dalam kemajuan perekonomian suatu bangsa, transportasi atau pengangkutan merupakan suatu saran pendukung kemajuan perekonomian. Transportasi merupakan salah satu

jenis kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan manusia dengan memindahkan orang dan/atau suatu barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

Salah satu alat transportasi yang sesuai dengan keadaan Indonesia adalah transportasi udara yaitu pesawat terbang. Alat transportasi ini dapat menempuh jarak ribuan mil dalam hitungan detik serta daya jelajahnya yang mampu mencapai seluruh tempat bahkan yang terpencil sekalipun.

Dengan jumlah konsumen yang semakin banyak, sehingga terjadi persaingan usaha dalam bisnis transportasi jasa pengangkutan terutama jasa penerbangan. Hal ini yang memicu persaingan ketat dalam jasa penerbangan dengan menawarkan harga tiket yang relatif murah untuk menarik penumpang (konsumen) sebanyak-banyaknya. Namun, dengan harga tiket yang relatif murah seringkali perusahaan angkutan udara mengabaikan kualitas pelayanan (*service*), yang berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) pesawat, yang dapat memberikan dampak kurang baik terhadap keamanan dan kenyamanan bagi para konsumen.

Dengan seiring berkembangnya zaman pertumbuhan dan perkembangan transportasi udara semakin banyak meninggalkan jejak yang tidak mengenakkan. Peningkatan kualitas pelayanan konsumen pada transportasi udara tidak berjalan dengan optimal atau semakin menurun. Misalnya, sering sekali terjadi keterlambat penerbangan (*flight delayed*), pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*), bahkan terkadang ada tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*). Hal ini menimbulkan kerugian kepada para penumpang

(konsumen) yang dapat menimbulkan permasalahan hukum.

Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*) merupakan suatu kasus keterlambatan penerbangan yang jarang terjadi. Salah satu kasus tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*) adalah kelebihan kapasitas penumpang (*overseat*). *Overseat* merupakan kelebihan kapasitas penumpang yang dikarenakan adanya perubahan pesawat dari kapasitas tertentu ke kapasitas tertentu.

Salah satu faktor kelebihan kapasitas penumpang pesawat (*overseat*) diakibatkan karena faktor operasional dari pihak pengangkut. Terjadinya kelebihan penumpang pesawat (*overseat*) membuat jadwal penerbangan penumpang jadi dialihkan ke penerbangan yang selanjutnya. Namun hal ini jelas merugikan para penumpang karena banyak jadwal kegiatan yang harus diubah atau dibatalkan.

Salah satu kasus kelebihan kapasitas penumpang pesawat (*overseat*) terjadi pada seseorang yang bernama Hari Sunaryadi yang sudah membeli tiket pesawat Lion Air secara online dua hari sebelum keberangkatan. Hari Sunaryadi yang dalam kasus ini berkedudukan sebagai penggugat membeli tiket pesawat Lion Air untuk penerbangan Manado-Jakarta dengan Nomor Penerbangan JT. 743L pada tanggal 19 Oktober 2011 atas nama *Mr.Hari*. Penggugat harus kembali dari Manado pada tanggal 19 Oktober 2011 ke Jakarta untuk mempersiapkan *meeting* dengan

beberapa klien penggugat pada tanggal 20 Oktober 2011.

Pada kasus tersebut, adanya suatu perjanjian pengangkutan udara yang bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak masing-masing mempunyai kewajiban dan hak. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari satu tempat ke tujuan yang tertentu. Sedangkan penumpang yaitu membayar biaya pengangkutan.¹

Mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen dalam fakta yang terjadi selama ini, hak dan kewajiban para pihak dalam kegiatan transportasi udara sering tidak berjalan secara seimbang. Penumpang (*passanger*) atau konsumen berada diposisi yang lemah dan tidak berdaya jika dibandingkan dengan posisi pihak pengangkut atau pelaku usaha yang lebih kuat. Seharusnya posisi para pihak dalam perjanjian pengangkutan (pengangkut dan penumpang) harus seimbang dan sejajar, karena dalam perjanjian pengangkutan adanya sifat timbal balik yang dimana kedua belah pihak masing-masing mempunyai kewajiban dan hak.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis akan memfokuskan penelitian pada hubungan tanggung jawab pengangkutan udara atas kasus kelebihan kapasitas penumpang (*overseat*) dengan perlindungan konsumen. Oleh karena itu adanya latar belakang tersebut diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul : **“Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Maskapai Penerbangan Yang Mengalami**

Overseat (Studi Kasus : Putusan PN Perkara Nomor 260/Pdt.G/2014/PN.JKT.PST)”

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami *overseat* (kelebihan penumpang)?
2. Apa yang menjadi pertimbangan hukum Majelis Hakim atas kasus dalam putusan Nomor 260/Pdt.G/2014/PN.JKT.PST tentang *overseat* (kelebihan penumpang)?

Tujuan utama dalam penelitian hukum ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum kepada para penumpang maskapai pesawat yang mengalami *overseat* menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui pertimbangan hukum Majelis Hakim Agung atas kasus dalam putusan PN Nomor 260/Pdt.G/2014/PN.JKT.PST.

II. METODE

Dalam penulisan hukum diperlukan suatu penelitian, yang mana dengan penelitian tersebut diharapkan akan memperoleh data-data yang akurat sebagai pemecahan permasalahan atau jawaban atas pertanyaan tertentu.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah suatu penelitian yang dilakukan

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Lautan dan Udara*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti), hlm 21

dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.²

Dalam penelitian ini penulis menggunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah suatu penelitian yang berusaha menemukan gejala-gejala yang ada dalam suatu dokumen atau suatu buku dan mempergunakan informasi yang berguna dibidangnya masing-masing.³

Dalam penelitian hukum normatif, maka jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi adalah dengan melakukan wawancara dengan maskapai penerbangan PT. Lion Air dan maskapai PT. Garuda Indonesia. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan cara studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan, menyeleksi, dan meneliti peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dalam teknik analisa data penulis menggunakan metode analisa data kualitatif yaitu dari data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis dan dianalisa untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas, lalu diproses melalui langkah-langkah yang bersifat umum.⁴ Seluruh data yang terkumpul dari pengamatan lapangan dan studi kepustakaan kemudian diolah dan

dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami *Overseat* (Kelebihan Penumpang)

1. Mekanisme Perjanjian Pengangkutan Udara

a. Cara Terjadinya Perjanjian Pengangkutan Udara

Dalam menyelenggarakan pengangkutan niaga, lebih dahulu harus ada perjanjian antara pengangkut dan penumpang atau pengirim. Salah satu pengangkutan yang mengadakan perjanjian pengangkutan adalah angkutan udara.

Definisi perjanjian pengangkutan udara terdapat dalam pasal 1 angka 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Bahwa dari definisi perjanjian pengangkutan udara tersebut dijelaskan adanya suatu penyelenggaraan pengangkutan udara harus terlebih dahulu ada perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang/pemilik barang, yang dimana timbul adanya hak dan kewajiban antara pengangkut dan penumpang/pemilik barang.

Perjanjian pengangkutan udara terdiri dari tiket penumpang, tiket bagasi, dan

² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 42.

³ Diakses di <http://www.bimbingan.org/pengertian-pendekatan-deskriptif-analitis.htm>, diunduh pada tanggal 28-April-2016, pukul 23:59

⁴ Nasution S, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Tarsito, 1992)hlm. 52

surat muatan udara, yang dimana ketiganya tersebut dapat dijadikan sebagai alat bukti adanya perjanjian pengangkutan udara. Tiket penumpang dan tiket bagasi merupakan tanda bukti telah disepakati perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang dan pembayaran biaya angkutan.⁵ Sedangkan tiket muatan adalah tanda bukti yang disepakati antara pengangkut dan pengirim kargo.

Dalam kenyataannya, perjanjian Dalam kenyataannya, perjanjian pengangkutan udara ada ketika pihak penumpang “sudah melakukan suatu transaksi” kepada pihak maskapai penerbangan. Apabila sudah melakukan suatu transaksi, maka sudah timbul hubungan hukum yang dimana adanya hak dan kewajiban antara pihak penumpang dan pihak maskapai.

Perjanjian pengangkutan udara dapat diperoleh dengan sistem *on-line* dan sistem *non-online* (*sales office*). Pemesanan tiket melalui *online* dapat diboeking melalui *website* maskapai penerbangan masing-masing atau bisa melalui travel agen dan hal ini disebut dengan sistem *E-Ticketing*. Sedangkan pemesanan dari

non-online dilakukan di kantor penjualan tiket maskapai penerbangan masing-masing dan biasanya berupa tiket manual dan tiket paper printer.

Tiket penumpang merupakan salah satu dokumen perjanjian pengangkutan udara antara pihak pengangkut dan penumpang yang dimana timbul hak dan kewajiban pihak pengangkut dan penumpang. Dalam tiket penumpang tersebut memuat:

- 1) Nomor, tempat, dan tanggal penerbitan
- 2) Nama penumpang dan nama pengangkut
- 3) Tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pemberangkatan
- 4) Nomor penerbangan
- 5) Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan

Jadi dapat dikatakan perjanjian pengangkutan penumpang udara dibuat secara tertulis. Namun disisi lain, ada beberapa ketentuan yang tidak dapat dimuat dalam dokumen tersebut, tetapi para pihak harus tunduk pada ketentuan tersebut. Maka dari itu, perjanjian pengangkutan penumpang udara juga merupakan perjanjian yang tidak tertulis.

Dengan demikian, perjanjian pengangkutan udara ada ketika penumpang

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1998) hlm 94

sudah membayar tiket tersebut dan perjanjian pengangkutan udara mengikat sejak tanggal tertera dalam tiket tersebut.

b. Syarat-Syarat Perjanjian Pengangkutan Udara

Syarat-syarat perjanjian pengangkutan penumpang udara dibagi dalam syarat-syarat yang bersifat umum dan khusus. Dalam syarat umum pengangkutan atau *Condition of Carriage* memuat aturan-aturan tentang pembatalan dan pengembalian uang *E-Ticket*, informasi umum, peraturan barang bawaan di kabin, pengangkutan penderita cacat, penolakan pengangkutan, perjalanan domestik, penerbangan internasional, paspor dan visa, dan nasihat kepada penumpang penerbangan internasional mengenai batasan tanggung jawab.

Perjanjian pengangkutan udara sendiri mempunyai syarat-syarat yang mengatur hubungan antara penumpang dan pihak maskapai penerbangan. Syarat-syarat tersebut tunduk pada ketentuan Ordonansi Pengangkutan Udara (Stb. No 100 Tahun 1939) dan Undang-Undang yang mengatur tentang Penerbangan. Namun tidak semua ketentuan-ketentuan perjanjian angkutan udara tercantum dalam tiket penumpang, tetapi apabila

terjadi kerugian yang diderita oleh para penumpang dapat dilihat dalam Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Dalam kasus *overseat* ini, penulis membandingkan syarat-syarat antara maskapai penerbangan Lion Air dan Garuda Indonesia. Syarat-syarat yang terdapat dalam tiket maskapai Lion Air menjelaskan mengenai waktu cek-in, waktu tiba di gerbang keberangkatan, dan ketentuan bagasi penumpang. Sedangkan dalam tiket maskapai Garuda Indonesia tidak ditemukan syarat dan ketentuan. Syarat dan ketentuan maskapai Garuda Indonesia sudah dijelaskan dalam *website* Garuda Indonesia yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

Jadi dengan demikian, perjanjian pengangkutan penumpang udara yang berupa tiket penumpang terdapat syarat-syarat perjanjian pengangkutan yang dimana para penumpang harus tunduk terhadap perjanjian tersebut. Namun apabila terjadi kerugian yang diderita oleh penumpang yang diakibatkan karena adanya kesalahan dari pihak maskapai, maka penumpang dapat melihat dan

mengacu pada peraturan-peraturan yang berlaku.

c. Hak dan Kewajiban Pengangkutan Udara

Dalam pengangkutan, terdapat perjanjian dan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban pihak-pihak telah dirumuskan dalam perjanjian yang sudah dibuat.

Terjadinya pengangkutan udara dengan menggunakan pesawat udara harus diadakannya suatu perjanjian pengangkutan terlebih dahulu yang dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Dalam perjanjian pengangkutan udara, pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan udara terdiri dari pihak pengangkut dan pihak penumpang. Maka dengan demikian, timbullah hak dan kewajiban antara pihak penumpang dan pihak pengangkut.

Dalam pasal 140 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan bahwa pihak maskapai penerbangan mempunyai kewajiban untuk mengangkut orang dan/atau barang, yang dapat dibuktikan dengan tiket penumpang dan/atau surat muatan udara. Pihak pengangkutan udara juga mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang

layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dalam pasal 140 ayat (2).⁶

Dalam kasus *overseat*, seharusnya pihak pengangkut udara mempunyai kewajiban yaitu wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan. Namun dalam kasus ini, pihak pengangkut sama sekali tidak melakukan kewajibannya untuk mengangkut penumpang menuju tujuan yang sudah tertera dalam perjanjian.

Pihak pengangkutan udara juga seharusnya memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang ketika terjadi *overseat*. Pelayanan yang layak yang diberikan oleh pihak maskapai adalah dengan memberikan informasi kepada penumpang sebelum hari keberangkatan atau beberapa jam sebelumnya. Selain itu, pelayanan yang layak juga dengan memberikan penyediaan tempat dan konsumsi secara layak.

Dalam *condition of carriage* maskapai penerbangan Garuda Indonesia menjelaskan kewajiban pihak maskapai penerbangan yaitu pihak

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1991), hlm 126

pengangkut akan bertanggung jawab atas kerugian-kerugian yang diderita sesuai dengan undang-undang yang berlaku termasuk apabila terjadi *overseat*.

Sedangkan dalam *condition of carriage* pihak maskapai Lion Air tidak menjelaskan mengenai tanggung jawab Lion Air terhadap penumpang apabila terjadi *overseat*. Tetapi maskapai Lion Air tunduk pada undang-undang penerbangan yang berlaku.

Dengan demikian, dalam *condition of carriage* Garuda Indonesia dan Lion Air tidak secara langsung menjelaskan kewajiban pihak maskapai penerbangan apabila terjadi *overseat* (kelebihan penumpang). Tetapi kedua maskapai tersebut tunduk dan patuh terhadap undang-undang yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011.

2. Perlindungan Hukum Bagi Para Konsumen Yang Mengalami *Overseat*

Perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami *overseat* (kelebihan penumpang) selaku konsumen terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perlindungan hukum

terhadap penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam bidang jasa.

Salah satu hak yang dapat dituntut oleh penumpang apabila terjadi *overseat* adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur karena informasi mengenai keterlambatan pada maskapai penerbangan merupakan hal yang penting bagi penumpang.

Penumpang yang dalam hal ini sebagai konsumen, berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pihak maskapai penerbangan. Tetapi pihak maskapai penerbangan belum memberikan sebagaimana yang seharusnya diberikan.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana dijelaskan pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban yang harus ada pada pihak maskapai penerbangan selaku pelaku

usaha apabila terjadi *overseat* (kelebihan penumpang) dalam maskapai yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai suatu keterlambatan yang terjadi pada maskapai tersebut. Selain itu, pihak maskapai penerbangan juga memperlakukan dan melayani penumpang dengan baik apabila memang terjadi *overseat* (kelebihan penumpang).

Kewajiban pihak maskapai penerbangan selaku pelaku usaha apabila terjadi *overseat* (kelebihan penumpang) adalah memberikan ganti rugi atau kompensasi bagi penumpang. Hal ini diatur dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab Maskapai Lion Air apabila terjadi *overseat* adalah dengan mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan, mengalihkan ke maskapai penerbangan lain, dan memberikan akomodasi transportasi dan penginapan. Akan tetapi, ganti rugi yang seharusnya diberikan oleh pihak Maskapai Lion Air sangat berjalan dengan lambat.⁷

Tanggung jawab Maskapai Garuda Indonesia sama halnya dengan tanggung jawab yang diberikan oleh Maskapai Lion Air. Tetapi bedanya adalah pihak Maskapai Garuda Indonesia akan cepat dalam memproses ganti rugi tersebut, karena kualitas dan pelayanan yang diberikan sangat mementingkan kepentingan penumpang sebagai konsumen.⁸

Penyelesaian sengketa terhadap tuntutan ganti rugi antara pihak maskapai penerbangan dan penumpang yang mengalami *overseat* dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa. Namun apabila pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri setempat.

Gugatan terhadap maskapai yang mengalami *overseat* dapat mengajukan gugatan wanprestasi. Wanprestasi adalah tidak adanya suatu prestasi dalam perjanjian, yang berarti bahwa suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian.

Akibat hukum dari *overseat* adalah wanprestasi dikarenakan pihak maskapai sudah melanggar perjanjian pengangkutan udara yang sudah terjadi yaitu dengan tidak memberangkatkan

⁷ Adi, Wawancara, Manager, PT. Lion Air, Maret 2016

⁸ Tyo, Manager, PT. Garuda Indonesia Airlines, April 2016

penumpang ke tujuan yang sudah terjadi yaitu dengan tidak memberangkatkan penumpang ke tujuan yang sudah disepakati.

Dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ganti rugi yang dapat dituntut oleh kreditur dalam hal tidak terpenuhinya perikatan atau dalam hal terjadinya wanprestasi.

Jadi, pihak maskapai harus memenuhi prestasinya yaitu mengangkut orang dan/atau benda sesuai dengan yang diperjanjikan dan memberikan ganti rugi kepada penumpang yang mengalami *overseat*.

B. Pertimbangan Hukum Bagi Majelis Hakim Atas Kasus Dalam Putusan Nomor 260/Pdt.G/2014/PN.JKT.PST Tentang *Overseat* (Kelebihan Penumpang) Berkaitan Dengan Perlindungan Konsumen

1. Kasus Posisi

Pada kasus ini, Hari Sunaryadi merupakan salah satu penumpang maskapai Lion Air, yang dimana kedudukan Hari Sunaryadi sebagai Penggugat. Sedangkan PT. Lion Air selaku pelaku usaha merupakan salah satu perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia, yang dimana kedudukan PT. Lion Air sebagai Tergugat.

Pada tanggal 17 Oktober 2011, penggugat membeli tiket elektronik dengan Nomor Tiket TE. 9902170216630 untuk

penerbangan dari Manado ke Jakarta. Penggugat membeli tiket Lion Air untuk tanggal 19 Oktober 2011 dengan Nomor Penerbangan JT. 743L dan atas nama *Mr. Hari*.

Pada tanggal 19 Oktober 2011, pukul 17.45 WITA penggugat tiba di Bandara Samratulangi Manado untuk melakukan *check in* atas tiket miliknya. Setelah beberapa lama mengantri tiba giliran Penggugat untuk *check in*, namun penggugat mendapatkan pemberitahuan dari petugas yang melayaninya tersebut meminta kepada penggugat untuk kembali esok pagunya dan meminta untuk mengumpulkan *E-ticket* bersama-sama dengan beberapa penumpang lainnya.

Setelah beberapa lama menunggu, dikeluarkanlah Surat Keterangan kepada Penggugat mengenai bahwasannya Penggugat tidak dapat diberangkatkan karena alasan operasional (*change aircraft 215 seat ke 205 seat*).

Kemudian Penggugat membeli tiket menuju Jakarta untuk keesokan harinya dengan menggunakan maskapai Sriwijaya.

Selama Penggugat menunggu penerbangan esok paginya dengan Maskapai Sriwijaya, Penggugat memilih untuk bermalam di Bandara Samratulangi Manado.

Pada tanggal 28 Desember, Penggugat selaku konsumen mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Jakarta. Namun pada tanggal 20 Maret 2012, hasil sidang di BPSK Jakarta tidak menemukan kata sepakat antara kedua belah pihak. Maka dari itu, pada tanggal 3 Juni 2014 Penggugat mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

2. Pertimbangan Hakim Dalam Memutus Perkara di Tingkat Pengadilan Negeri

Majelis Hakim menyatakan bahwa dalil gugatan Penggugat mengenai “perbuatan melawan hukum” yang dilakukan oleh Tergugat ditolak, karena antara Penggugat dan Tergugat sudah adanya hubungan hukum yang dapat dibuktikan dari perjanjian pembelian tiket elektronik. Seharusnya gugatan Penggugat adalah mengenai “wanprestasi”.

Menurut penulis, sangat setuju atas pendapat hakim mengenai “wanprestasi” terhadap kasus *overseat* yang terjadi pada Penggugat. Wanprestasi karena sudah ada yang mengikat antara kedua belah pihak sesuai dengan pasal 1320 KUH Perdata dapat dibuktikan oleh dokumen pengangkutan.⁹

Dalam pasal 1338 KUH Perdata menyatakan bahwa perjanjian sebagai undang-undang bagi yang menimbang. Maka dari itu, Tergugat telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut.

Pada pasal 1234 KUH Perdata juga menyatakan bahwa tiap-tiap perjanjian memberikan sesuatu untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Seharusnya Tergugat memberikan sesuatu untuk berbuat sesuatu kepada Penggugat yaitu dengan menerbangkan Penggugat sesuai dengan tujuan yang telah disepakati.

Majelis Hakim juga mengabulkan permohonan Penggugat untuk menghukum Tergugat membayar kerugian materiil sebesar Rp. 5.107.700,- (lima juta seratus tujuh ribu tujuh ratus rupiah) dan menolak untuk menghukum Tergugat membayar kerugian imateriil sebesar Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

Menurut penulis, Majelis Hakim sudah benar untuk mengabulkan permohonan Penggugat untuk menghukum Tergugat dengan membayar kerugian materiil sebesar Rp. 5.107.700 (lima juta seratus tujuh ribu tujuh ratus rupiah). Hal ini dikarenakan, Tergugat terbukti melakukan tindakan wanprestasi dan merugikan Penggugat sebagai penumpang.

Dalam pasal 1247 KUH Perdata, menjelaskan bahwa debitur hanya diwajibkan membayar ganti kerugian yang nyata telah atau sedianya harus dapat diduganya sewaktu perjanjian dibuat, kecuali jika hal tidak tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan oleh tipu daya.

⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.* hlm 91

Selain itu pada pasal 1248 KUH Perdata juga menjelaskan tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan oleh tipu daya debitur, pembayar ganti kerugian sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh kreditur dan keuntungan yang hilang baginya hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tidak penuhi perjanjian.

3. Analisis Kasus

a. Hak-Hak Konsumen Yang Dilanggar Oleh PT. Lion Air Sebagai Pelaku Usaha Penerbangan

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa

Dalam kasus ini PT. Lion Air selaku pelaku usaha penerbangan telah melanggar hak-hak Hari Sunaryadi yang seharusnya didapat sebagai pihak konsumen karena PT. Lion Air tidak memberangkatkan Hari Sunaryadi sesuai dengan perjanjian yang sudah dibeli oleh konsumen yaitu berupa E-tiket. Sehingga Hari Sunaryadi tidak mendapatkan hak atas kenyamanan dalam mengonsumsi jasa tersebut.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Dalam hal ini, PT Lion Air sudah melanggar hak Hari Sunaryadi selaku konsumen untuk mendapatkan jasa yang seharusnya di dapat. PT. Lion Air selaku pihak pelaku usaha dalam penerbangan seharusnya memberikan jasa kepada penumpang dengan memberangkatkan penumpang sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang ada, tetapi PT. Lion Air tidak melakukan kewajiban yang seharusnya.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur
Seharusnya PT. Lion Air selaku pelaku usaha dalam penerbangan memberitahukan atau memberikan informasi kepada para penumpang sebelum keberangkatan bahwa adanya perubahan aircraft baik secara tertulis ataupun lisan.
- 4) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
PT. Lion Air selaku pelaku usaha dalam penerbangan telah melanggar hak Hari Sunaryadi selaku konsumen karena PT. Lion Air tidak menanggapi dan memberikan kompensasi yang sangat manusiawi kepada Hari Sunaryadi dan penumpang lainnya.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa

perlindungan konsumen secara patut

Dalam kasus ini, Hari Sunaryadi selaku konsumen sudah melakukan penyelesaian sengketa konsumen sesuai yang sudah dijelaskan. Hari Sunaryadi juga mencoba melakukan negosiasi dengan pihak PT. Lion Air untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi yang layak dan manusiawi, tetapi tidak ada pemberian kompensasi atau ganti rugi dari PT. Lion Air.

- 6) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya
Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi tersebut timbul karena jasa penerbangan yang seharusnya diterima oleh Hari Sunaryadi selaku konsumen yaitu tidak diberangkatkan karena terjadi *overseat* dalam pesawat. Oleh karena itu, Hari Sunaryadi berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi tersebut.

b. Tanggung Jawab PT. Lion Air kepada Penumpang Terhadap *Overseat*

PT. Lion Air selaku pihak maskapai penerbangan seharusnya bertanggung jawab atas tidak diberangkatkannya Hari Sunaryadi karena alasan *overseat* (kelebihan penumpang), kecuali PT.

Lion Air dapat membuktikan bahwa PT. Lion Air tidak bersalah.

Maka dalam kasus tidak diberangkatkannya Hari Sunaryadi karena alasan *overseat*, PT. Lion Air sebagai pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Hari Sunaryadi. Hal ini diatur secara jelas dalam pasal 147 ayat (1) Undang-Undang No 1 Tahun 2009.

Selain itu tanggung jawab PT. Lion Air sebagai pihak pengangkut dijelaskan dalam pasal 147 (2) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Dari ketentuan dalam Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, maka jelas bahwa PT. Lion Air sebagai pihak maskapai penerbangan harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh Hari Sunaryadi dan penumpang lainnya. Namun pada kenyataannya PT. Lion Air tidak melaksanakan tanggung jawabnya.

Selain itu, pihak PT. Lion Air juga dapat lebih tanggap dan cepat dalam mengatasi kasus *overseat* (kelebihan penumpang) ini. Hal ini dikarenakan pihak PT. Lion Air sebagai pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Hari Sunaryadi dan penumpang lainnya.

Dalam melakukan aktifitasnya, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung jawab pelaku usaha, pasal 19-28.

Dalam kasus ini, ganti rugi atas tidak diberangkatkan Hari Sunaryadi dan penumpang yang lainnya dapat dilakukan dengan penggantian jadwal untuk penerbangan yang selanjutnya atau bisa dilakukan dengan memberikan refund sepenuhnya yang berupa uang yaitu sejumlah Rp. 2.237.700 (dua juta dua ratus ribu tiga puluh tujuh ribu tujuh ratus). Apabila jika penerbangan yang selanjutnya penuh dan memang harus diberangkatkan pada esok harinya, seharusnya PT. Lion Air memberikan penginapan dan transportasi menuju penginapan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian dan pembahasan yaitu :

1. Perlindungan hukum bagi penumpang maskapai yang mengalami *overseat* (kelebihan penumpang) yaitu pihak maskapai sebagai pelaku usaha seharusnya memberikan ganti rugi kepada para penumpang selaku konsumen. Ganti rugi yang seharusnya diberikan oleh pihak maskapai yaitu mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan, dan memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.
2. Dalam kasus keterlambatan, terdapat kasus *overseat* (kelebihan penumpang) yang terjadi pada Hari Sunaryadi dan PT. Lion Air. Pertimbangan hakim dalam memutus perkara di tingkat pengadilan negeri yaitu kasus *overseat* (kelebihan penumpang) dalam maskapai Lion Air merupakan suatu "Wanprestasi". Hal ini dapat dibuktikan dengan tiket yang telah dibeli oleh Penggugat, yang dimana dalam tiket tersebut sudah ada hubungan hukum antara Penggugat dan Tergugat. Tergugat dihukum untuk membayar ganti kerugian Materiil sebesar Rp. 5.107.700 (lima juta seratus tujuh ribu tujuh ratus) dan tidak mengabulkan ganti kerugian Imateriil. Hal ini dikarenakan Tergugat terbukti melakukan tindakan "Wanprestasi" terhadap Penggugat.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis mencoba memberikan saran kepada PT. Lion

Air untuk memberikan pelayanan yang cepat dan baik kepada konsumen apabila mengalami *overseat* (kelebihan penumpang) dengan mempercepat proses pemberian ganti rugi kepada konsumen. Menurut penulis juga, dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap maskapai dengan cara menaikkan harga tiket dan mengurangi jadwal penerbangan. dengan menaikkan harga tiket penumpang, maka kualitas pesawat akan semakin baik sehingga tidak terjadi *overseat*.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Muhammad Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung. Citra Aditya Bakti
- , 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti
- , 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti
- Miru Ahmad. 2000. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Surabaya
- Muri Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Aji Brotosusilo dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Sinar Grafika
- Amiruddindan H Zainal Asikin. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Nasution.A.Z. 1965. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta. Pustaka Harapan
- , 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta. Diadit Media
- Cambell.Hendry.Black *Law Dictionary*.St. Paul Minn : West Publishing Co.1990.
- Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT Gramedia PustakaUtama
- Nasution H.M.N. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Sidabalok Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti
- Roni Hanitjo Soemitro. *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta : Ghalia Indonesia.1982
- Wiradipradja Saefullah. 1989. *Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*. Yogyakarta. Liberty
- Soekanto Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada,
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta.Grasindo



**B. PERATURAN
PERUNDANG-
UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Negara
Republik Indonesia Tahun
1945

Kitab Undang-Undang Hukum
Perdata

Ordonansi Pengangkutan Udara
(*Luchtvervoer Ordonantie* –
Stb. 1939 No. 100) tentang
Pengangkutan Udara

Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan
Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun
2009 tentang Penerbangan

Peraturan Pemerintah RI Nomor 3
Tahun 2000 tentang
Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan
No 77 Tahun 2011 tentang
Tanggung Jawab Pengangkut
Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan
No 89 Tahun 2015 tentang
Penanganan Keterlambatan
Penerbangan (*Delay
Management*)

Peraturan Menteri Nomor 185
Tahun 2015 tentang Standar
Pelayanan Penumpang Kelas
Ekonomi Angkutan Udara
Niaga Berjadwal Dalam
Negeri

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>

<http://kabar24.bisnis.com/read/2014127/16/276130/lion-air-dinyatakan-wanprestasi>

C. WEBSITE

[Id.wikipedia.org/wiki/Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia)

<http://www.garuda-indonesia.com>

www.lionair.co.id

www.dephub.go.id

www.landasanteori.com

<http://www.tiketips.com/2012/08/>

[paper-tiket-dan-e-tiket.html](http://www.tiketips.com/2012/08/paper-tiket-dan-e-tiket.html)

<http://ticketinginfo.blogspot.co.id/>