



PERLINDUNGAN PENUMPANG DALAM PENOLAKAN PENGANGKUTAN OLEH MASKAPAI UDARA

Masithah Meilia Rizkita*, Budiharto, Hendro Saptono

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

Email : macitaita@gmail.com

Abstrak

Kerugian konsumen maskapai udara masih seringkali terjadi. Biasanya diakibatkan oleh kelainan dari pihak maskapai. Demikian juga kasus perbuatan melawan hukum yang dialami oleh penumpang maskapai udara, yakni Regina Goenawan. Ia dianggap melakukan kekerasan terhadap awak kabin maskapai tanpa dasar bukti yang jelas sehingga mengakibatkan maskapai PT. Indonesia Air Asia Extra menolak pengangkutan terhadap Regina Goenawan. Dari kasus tersebut, penelitian ini akan melakukan kajian perlindungan konsumen bagi Regina Goenawan dan keluarga sebagai penumpang maskapai udara. Kajian ini berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Penerbangan, Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdara, serta tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Indonesia Air Asia Extra kepada Regina Goenawan berdasar Konvensi Warsawa 1929, Konvensi Montreal 1999 dan Permenhub Nomor 77 Tahun 2011. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif-analitis. Data yang digunakan dalam penulisan adalah data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Metode analisis yang dilakukan adalah analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan melawan hukum. Tuduhan tanpa bukti yang mengakibatkan Regina Goenawan termasuk ke dalam daftar hitam maskapai merupakan dasar adanya perbuatan melawan hukum. Tuduhan tersebut dapat dibantah oleh penumpang karena kedudukan keduanya sejajar berdasarkan Undang-Undang Penerbangan yang sebagai ratifikasi Indonesia dalam Konvensi Warsawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999. Dua konvensi ini menyatakan bahwa maskapai wajib bertanggung jawab atas segala kerugian, terutama jika ditemukan kesalahan yang disengaja dari pihak maskapai.

Kata Kunci: Perbuatan Melawan Hukum; Perlindungan Konsumen; Transportasi Udara

Abstract

The losses of airline consumers still occur frequently. Generally caused by negligence from the airline. The case of unlawful acts experienced by airline passenger, namely Regina Goenawan. She was accused to have committed violence against airline cabin crew without clear evidence so that the airline PT Indonesia Air Asia Extra refused to transport Regina Goenawan. The purpose of this study are to asses the consumer protection for Regina Goenawan and family as an airline passengers. This study is based on the Consumer Protection Law, Aviation Law, Article 1365 and Article 1367 of the Civil Code and the responsibilities given by PT Indonesia Air Asia Extra to Regina Goenawan based on the Warsawa Convention 1929, Montreal Convention 1999, and Minister of Transportation Regulation Number 77 of 2011. The method that used in this study is normative juridical method with descriptive-analytical specification. The data that used in this study are secondary data obtained from literature study. The analytical method that used is qualitative data analysis. The results showed that there are businessmen who committed unlawful acts. Allegations without evidence that resulted in Regina Goenawan being included in the airline's blacklist were the basis of unlawful acts. These accusations can be refuted by passengers because their position is equal based on the Aviation Law as Indonesian ratification in the Warsawa Convention 1929 and Montreal Convention 1999. Both of these conventions state that the airline shall be responsible for any losses, especially if intentional errors are found from the airline side.

Keywords: Unlawful Acts; Consumer Protection; Air Transportation

I. PENDAHULUAN

Regina Goenawan merupakan salah satu konsumen maskapai PT. Indonesia Air Asia Extra (Air Asia). Kasus yang dialaminya dalam perbuatan melawan hukum memperkuat adanya dugaan bahwa fungsi, asas, dan tujuan dalam transportasi udara belum berjalan dengan baik. Kasus ini berumula dari pemesanan tiket melalui situs treveloka.com untuk dirinya dan lima orang anggota keluarganya. Tiket dibeli untuk penerbangan dari Jakarta ke Surabaya tertanggal 4 November 2016 dengan kode booking XJL6QT.

Tepat di tanggal tersebut, calon penumpang melakukan *check-in* di konter Air Asia, Terminal 2F Bandara International Soekarno-Hatta dengan menunjukkan tiket yang telah Regina beli. Namun, saat proses tersebut Air Asia tidak mengizinkan para calon penumpang untuk melakukan proses *check-in* dalam penerbangan XT7680 tujuan Jakarta-Surabaya dengan keberangkatan pukul 07.10 WIB. Alasan yang diberikan pihak Air Asia pun terkesan mengada-ada. Selain itu, Air Asia dirasa oleh Regina Goenawan telah menyelesaikan kasus ini secara sepihak, tanpa sebelumnya terdapat kesepakatan anatara Regina dan Air Asia. Oleh karenanya, Regina Goenawan membawa kasus ini ke Pengadilan Negeri Tangerang yang hing kini kasusnya mesih berjalan.¹

¹ [kumpanan.com/Air Asia Digugat Ganti Rugi](http://kumpanan.com/Air%20Asia%20Digugat%20Ganti%20Rugi), Diakses 3 April 2017.

Dalam penulisan hukum, kasus ini terjadi pada Regina Goenawan akibat salah satu fungsi pengangkutan tidak dijalankan oleh pengangkut. Lebih spesifiknya, fungsi kegunaan waktu yang tidak dapat dimaksimalkan. Dari segi konseptual pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda, maupun perorangan, kerena perpindahan itu mutlak dilakukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.² Pengangkutan juga memiliki dua kegunaan, sebagaimana ditegaskan oleh Sri Rejeki Hartono.³

1. Kegunaan Tempat (Place Utility)

Dengan adanya pengangkutan berarti terjadi perpindahan barang dari suatu tempat, di mana barang tadi dirasakan kurang bermanfaat, ke tempat lain yang menyebabkan barang tadi menjadi lebih berguna bagi manusia.

2. Kegunaan Waktu (Time Utility)

Dengan adanya pengangkutan, berarti dapat dimungkinkan terjadinya suatu perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain di mana barang itu lebih diperlukan tepat pada waktunya.

²Sukardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II bagian Pertama*, (Jakarta: Rajawali, 1981), halaman 8.

³ Rintami Njatrijani, *Op.cit.*, halaman 16.

Penulis juga berspekulasi bahwa terdapat asas yang dilanggar oleh maskapai Air Asia. Asas dari pengangkutan terdiri dari asas hukum publik (landasan undang-undang yang lebih mengutamakan kepentingan umum) dan asas keperdataan (landasan undang-undang yang lebih mengutamakan kepentingan pihak-pihak dalam pengangkutan).⁴ Keduanya meliputi beberapa hal. Asas Hukum Publik yang berupa asas manfaat, asas adil dan merata, asas tegaknya hukum dan asas keselamatan penumpang. Sedangkan Asas hukum perdata meliputi asas perjanjian, asas koordinatif, asas campuran, asas pembuktian dengan dokumen.

Asas yang dilanggar adalah asas perjanjian di dalam hukum perdata. Pengangkut berkewajiban untuk memindahkan para calon penumpang yang pada akhirnya gagal dilaksanakan. Selain itu, pihak maskapai juga tidak memberi penjelasan yang rinci akan gagalaya keberangkatan para calon penumpang di saat mereka telah melaksanakan kewajibannya untuk membayar jasa pengangkutan sesuai kesepakatan. Asas dan fungsi yang dilanggar juga menandakan bahwa tujuan penerbangan yang diharapkan oleh Undang-Undang Penerbangan tidak dapat dilaksanakan, terutama pada poin “Memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi pengangkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional”.

Pelanggaran tersebut berkaitan dengan Konvensi Warasawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999 mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan, Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan masakapi maupun karyawan. Hal ini menyebabkan kerugian pada orang lain, berdasarkan pasal 4 hingga Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Selain itu, pasal Undang-Undang Penerbangan mengenai ketentuan wajib angkut, dan Pasal 9 huruf c serta pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan mengenai tanggung jawab pengangkut angkutan udara terhadap keterlambatan pesawat. Dalam pasal tersebut salah satunya mengatur mengenai keterlambatan pesawat.

Dari latar belakang tersebut, penulis berkeinginan melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang yang telah melaksanakan kewajibannya namun ditolak untuk diangkut oleh pihak maskapai. Penulisan ini diberi judul “Perlindungan Penumpang dalam Penolakan Pengangkutan oleh Maskapai Udara”.

Adapun pokok permasalahan yang diangkat adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang yang sudah memenuhi kewajibannya tetapi ditolak oleh maskapai penerbangan dan bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan yang menolak untuk melaksanakan pengangkutan. Dari rumusan masalah tersebut, diharapkan penulisan ini dapat menjawab dan membuka wacana

⁴ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Naga, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), halaman 12-15.

lain terhadap kasus kerugian konsumen dan perbuatan melawan hukum lainnya.

II. METODE

Dalam penulisan hukum diperlukan suatu penelitian yang diharapkan dapat memperoleh data akurat sebagai pemecahan permasalahan atau jawaban atas pertanyaan tertentu. Sebab, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Prosesnya perlu diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.⁵ Karenanya, penelitian merupakan sarana yang dipergunakan untuk memperkuat, membina, serta mengembangkan ilmu pengetahuan secara sistematis.⁶ Di dalamnya sebagai aktivitas ilmiah yang berkaitan kuat dengan analisa dan konstruksi yang dilajukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.

Di sisi lain, ada pula ragam metode penelitian hukum menurut beberapa ahli.⁷ Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan menganalisisnya

dan melakukan pemeriksaan terhadap faktor hukum.

Pendapat lain dinyatakan oleh Soetandyo Wignyosoebroto. Menurutnya, penelitian hukum adalah seluruh upaya untuk mencari dan menemukan jawaban yang banar dan/atau jawab yang tidak keliru mengenai suatu permasalahan. Permasalahan hukum harus dikaji secara cermat dan mendalam. Selain itu, T.M Radhie yang berpendapat bahwa penelitian hukum adalah keseluruhan aktivitas berdasar disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterpretasi fakta. Hubungan di lapangan hukum dan kondisi serta konteks lain yang relevan juga dapat dikembangkan dalam prinsip-prinsip ilmu pengetahuan.

Dalam tulisan ini, metode yang digunakan adalah yuridis normatif. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁸ Untuk pendekatan normatif, dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepastakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan tersebut pun dikenal dengan pendekatan kepastakaan, yakni dengan

⁵ Soerjono Soekanto Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), halaman 1.

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2008), halaman 3.

⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) halaman 18.

⁸ Roni Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), halaman 20.

mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Adapun spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitis. Dalam arti lain, bertujuan melukiskan tentang suatu hal di Daerah tertentu dan pada saat tertentu dengan dikaitkan pada teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian hukum ini juga menggunakan sumber data, baik yang primer, sekunder dan tersier.

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat.⁹ Bahan hukum ini terdiri dari beberapa hal.

- a) Konvensi Warsawa 1929;
- b) Konvensi Montreal 1999;
- c) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- d) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- e) Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Selain bahan hukum primer, terdapat juga bahan hukum sekunder yang berhubungan dengan bahan hukum primer yang meliputi beberapa hal.

- a) Makalah dan artikel yang berkaitan dengan judul penulisan hukum ini.
- b) Literature yang berkaitan
- c) Jurnal-jurnal hukum
- d) Bahan rujukan lainnya.

⁹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), halaman 113.

Dalam penulisan ini juga digunakan bahan hukum tersier yang berfungsi memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersebut meliputi beberapa hal. Di antaranya, Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ensiklopedia, dan bahan rujukan lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan berdasarkan sumber data yang diperoleh dalam penelitian, dengan cara mengumpulkan data sekundernya melalui penelitian kepustakaan atau studi dokumentasi. Selain itu juga menggunakan bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan.¹⁰ Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan teori hukum dan doktrin hukum, asas hukum dan pemikiran konseptual serta penelitian pendahulu yang berkaitan dengan objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif dari data sekunder yang diperoleh. Analisis data kualitatif ini merupakan analisis data yang tidak menggunakan angka tetapi memberikan penjelasan dengan kata-kata, kalimat atas temuan-temuan dalam penelitian dan menentukan mana aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.¹¹ Data yang telah

¹⁰ Ani Purwanti, 2016, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Print Out Ajar Kuliah untuk Kalangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.

¹¹ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), halaman 183.

terkumpul tersebut diolah melalui tahap pemeriksaan (editing), penandaan (classifying), analisis (analysis), penyimpulan (concluding) berdasarkan pokok bahasan dan sub pokok bahasan yang diidentifikasi dari rumusan masalah. Bahan hukum yang diolah tersebut dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif dan dilakukan pembahasan, yang kemudian diambil sebuah jawaban terhadap permasalahan yang dibahas. Tujuan penggunaan metode kualitatif ini adalah untuk memperoleh pemahaman pengembangan teori. Analisis ini dilakukan secara terus menerus dengan pendekatan secara umum dari tujuan penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk memudahkan pembahasan terhadap kasus melawan hukum yang dilakukan oleh Regina, penulis mengidentifikasi beberapa hal. Di antaranya, kasus posisi yang terdiri dari identifikasi pihak terkait, uraian fakta, dan ringkasan. Hal tersebut dilakukan untuk memetakan kasus secara cermat berdasarkan metode yang digunakan.

Pihak yang terlibat dalam kasus perbuatan melawan hukum terdiri dari beberapa subjek. Di antaranya, Regina Goenawan selaku calon penumpang Air Asia yang membeli tiket dari traveloka.com, Sandra Genawan, Richard Goenawan, Ramona Goenawan, Julis Chandra, serta Claudia Milan Chandra selaku calon penumpang Air Asia, PT Indonesia Air Asia Extra dan PT Traveloka Indonesia (traveoka.com). Mereka adalah para

phak yang terlibat dalam kasus perbuatan melawan hukum.

Adapun uraian faktanya dimulai pada tanggal 6 Oktober 2016, Regina Goenawan memesan tiket penerbangan Air Asia melalui situs traveloka.com dengan tujuan penerbangan dari Jakarta ke Surabaya. Tiket yang dipesan diperuntukkan untuk keluarganya atau calon penumpang Air Asia. Regina pada saat itu juga melakukan pembayaran ke situs traveloka.com sebesar Rp. 2.059.600,- dengan hard per tikenyata sebesar Rp. 514.900 dan kode boring tiket adalah XJL6QT.

Tanggal penerbangannya adalah 4 November 2016 dengan menggunakan maskapai Air Asia. Satu hari sebelum keberangkatan, Air Asia mengirimkan pesan singkat untuk para calon penumpang agar datang tepat waktu di Bandara Soekarno-Hatta. Pada tanggal 4 November 2016, Regina Goenawan dan calon penumpang melakukan *check-in* di konter air Asia Terminal 2F Bandara International Soekarno-Hatta. Namun, pihak maskapai tidak mengizinkan mereka dalam penerbangan XT7680 jurusan Jakarta-Surabaya dengan alasan calon penumpang bernama Regina masuk dalam daftar hitam (*blacklist*) penerbangan Air Asia.

Atas pernyataan tersebut, Regina Goenawan dan Sandra Goenawan mendesak Air Asia untuk menjelaskan alasan dasar masuknya nama Regina dalam daftar hitam tersebut. Hal itu dilakukan karena Regina Goenawan tidak memiliki permasalahan apapun dengan Air Asia. Namun, pihak maskapai tidak

memberikan alasan dan penjelasan apapun.

Regina Goenawan pun akhirnya diminta untuk menunjukkan data tambahan sebagai bukti identitas berupa paspor. Regina Goenawan dengan tegas menolak dikarenakan penerbangannya adalah penerbangan domestik yang tidak mewajibkan penumpang menunjukkan paspor. Pihak maskapai pada kasus ini, tetap tidak memberikan alasan dan penjelasan dalam bentuk apa pun. Akibatnya, penerbangan Regina Goenawan dan calon penumpang harus menunggu selama kurang lebih 4 jam 30 menit dan tidak memberikan kompensasi serta fasilitas dalam bentuk apa pun. Hal ini juga menyebabkan Regina Goenawan dan calon penumpang tidak dapat melakukan penerbangan ke Surabaya sesuai jadwal dan menyebabkan agenda yang telah disusunnya terganggu.

Regina Goenawan dan calon penumpang pun memutuskan untuk memesan secara online tiket penerbangan dengan maskapai Citilink melalui situs traveloka.com sebesar Rp. 3.237.065. Setelah menunggu dan tanpa ada penjelasan apapun dari Air Asia, Regina Goenawan dan calon penumpang pergi ke Terminal 1 F menggunakan taksi ke maskapai Citilink pada pukul 11.40 WIB. Pada tanggal 14 November 2016, Regina Goenawan mengirimkan surat kepada tergugat untuk meminta klarifikasi serta penjelasan kepada Air Asia terkait masuknya nama Regina Goenawan dalam daftar hitam. Ia juga menyampaikan tindakan salah satu karyawan pihak Air Asia yang tidak etis dan tidak profesional dalam

memberikan pelayanan terhadap konsumen Air Asia.

Air Asia mengirimkan balasan melalui Surat No. REF.: IAX/11-2016/006 perihal Jawaban Klarifikasi tertanggal 21 November 2016. Isi surat tersebut pada intinya menyatakan bahwa tindakan Air Asia meminta paspor Regina Goenawan bukan karena rute domestik, melainkan sebagai tindakan klarifikasi data diri penumpang. Regina Goenawan kembali mengirimkan surat kepada Air Asia pada tanggal 24 November 2016. Dalam surat tersebut Regina Goenawan menyampaikan bahwa ia belum mendapat alasan yang pasti dan jelas mengenai penyebab nama Regina Goenawan masuk kedalam daftar hitam. Ia juga memberikan transkrip pembicaraannya kepada salah satu karyawan Air Asia yang tidak profesional dalam pelayanannya terhadap konsumen.

Melalui surat tersebut, Air Asia kembali mengirimkan balasan melalui surat No. Ref: IAX/LEG/12-2016/001 perihal Jawaban Klarifikasi 2 tertanggal 2 Desember 2016. Dalam surat itu, Air Asia menyatakan pernah melakukan *black list* penumpang atas nama "Regina" karena telah melakukan tindakan kekerasan terhadap salah satu awak kabin Air Asia pada tahun 2013. Atas kejadian tersebut, nama "Regina" terblokir dalam *reservation system* Air Asia. Karenanya Air Asia, meminta klarifikasi tingkat dua, yaitu permintaan data diri tambahan dari Regina Goenawan yang tertera dalam paspor.

Alasan yang disampaikan Air Asia sangat tidak profesional. Pada faktanya Regina Goenawan tidak

melakukan tindakan kekerasan sebagaimana yang dijelaskan pihak maskapai. Pun jika nama Regina Goenawan sudah masuk dalam daftar hitam, seharusnya sejak tahun 2013 ia tidak dapat melakukan penerbangan dengan maskapai Air Asia. Namun, faktanya pada tanggal 2 Mei 2015 dan tanggal 9 Mei 2016 ia melakukan penerbangan menggunakan maskapai Air Asia.

Namun, pada tanggal 15 Desember 2016 Air Asia mengirimkan surat permohonan maaf atas ketidaknyamanan kepada Regina Goenawan dengan surat No. Ref.: IAAX/DOM/12-2016/001. Pada tanggal 12 Januari Air Asia mengirimkan surat pemberitahuan melalui email bahwa telah melakukan pengembalian dana atas carga tiket yang telah para calon penumpang bayarkan sebagai pengganti yang telah calon penumpang bayarkan sebesar, Rp. 5.317.500 ke rekening BCA atas nama Regina Goenawan. Namun, setoran tersebut menurut Regina tidak menyebutkan nama dan/atau alamat pihak yang menyetorkan uang ke rekening BCA Regina Goenawan. Ia dengan tegas menolak mekanisme penyelesaian perkara yang secara sepihak yang dilakukan Air Asia.

Tanggal 7 Februari 2017, Regina Goenawan meminta nomor rekening Air Asia untuk mengembalikan uang yang telah dikirimkan. Ia sekaligus menegaskan bahwa para calon penumpang telah memutuskan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi melalui mekanisme dan jalur hukum. Namun, hingga gugatan yang diajukan, Air Asia tidak menanggapi

email Regina Goenawan dalam bentuk tertulis maupun lisan. Pada 27 Februari, Regina Goenawan mendatangi pihak Bank BCA untuk meminta klarifikasi dan/atau mencari tahu nama dan nomor rekening penyetor uang ke rekening BCA Regina Goenawan pada 12 Januari 2017. Namun pihak Bank BCA menerangkan bahwa nama dan nomor rekening penyetor tidak dicantumkan dalam slip penyetoran. Dari uraian tersebut, akibatnya Regina Goenawan, Sandara Goenawan, Ricahad Goenawan, Ramona Goenawan, Julius Chandra, serta Claudia Milan Chandra mengalami beberapa kerugian, yakni kerugian materil dan immateril.

a) Kerugian Materil

Regina Goenawan dan calon penumpang mengalami total kerugian materil sebesar Rp. 5.296.665 akibat tindakan yang dilakukan oleh maskapai Air Asia.

b) Kerugian Immateril

Rasa was-was, khawatir, rasa tidak aman dan nyaman dalam melakukan penerbangan pun dirasakan oleh Regina Goenawan dan calon penumpang. Hak untuk mendapatkan kepastian dan kenyamanan serta keamanan dalam menggunakan jasa layanan penerbangan pun tidak didapatkan oleh Regina Goenawan dan calon penumpang. Waktu, tenaga dan pikiran pun menyita untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Kerugian Immaterial ini, jika dinilai dengan nominal uang maka sebesar Rp. 5.000.000.000.

Dari uraian tersebut dapat diringkas kembali. Pada tanggal 6 Oktober 2016 Regina membeli tiket Air Asia untuk ke Surabaya melalui

situs traveloka untuk tanggal 4 November 2016. Pada saat pembelian, traveloka tidak mengetahui akan adanya *blacklist*, karena tidak dibutuhkan juga kartu Identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Regina hanya diberi tahu untuk membawa identitas KTP oleh traveloka agar ditunjukkan pada saat *check-in* di bandara. Namun, nama Regina termasuk dalam daftar hitam sejak tahun 2013. Regina dan keluarga ditelantarkan dan tidak mendapat kompensasi dan kejelasan atas masuknya nama Regina dalam daftar hitam. Hingga akhirnya, Regina terpaksa memesan tiket keberangkatan dengan menggunakan maskapai Citilink.

Dengan alasan tak berdasar itu, pihak maskapai mengirimkan permintaan maaf kepada Regina, bukan pada semua penumpang yang gagal melakukan penerbangan pada saat itu akibat kelalaian yang dilakukan. Pada tanggal 12 Januari 2017, pihak Air Asia mengirimkan surat elektronik kapad Regina bahwa telah dilakukan pengembalian dana terhadap harga tiket yang telah dibayarkannya kepada Citilink. Memang, belum ada kesepakatan untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga Air Asia dianggap menyelesaikan perkara secara sepihak. Hal ini membuat Regina memutuskan untuk menyelesaikan secara hukum dengan mendaftarkan perkara ke Pengadilan Negeri Tangerang dengan nomor register perkara 169/Pdt.G/2017/PN.TNG.

B. Pembahasan

Gugatan yang didaftarkan kepada Pengadilan Negeri Tangerang ini didasarkan kepada Perbuatan

Melawan Hukum yang terdapat pada KUHPerduta. Sedangkan, perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang bukan hanya berdasar pasal perbuatan hukum pada KUHPerduta, namun juga terdapat pada ketentuan di pasal-pasal yang terdapat dalam ketentuan klausula baku. Hal tersebut juga telah dicantumkan di situs Air Asia. Yakni, pasal-pasal yang terdapat pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan pasal-pasal yang terdapat pada UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Kasus ini juga menuntut adanya tanggung jawab dari maskapai berdasarkan ketentuan yang terdapat pada KUHPerduta, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan pasal-pasal yang terdapat pada UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Konvensi Warasawa 1929 maupun ketentuan-ketentuan yang terdapat pada Konversi Montreal 1999.

Perbuatan tidak terangkutnya penumpang dengan alasan yang jelas tanpa diberikan kompensasi atau ganti rugi sudah memenuhi unsur adanya perbuatan melawan hukum (unsur pertama) pada pasal 1365 KUHPerduta mengenai Perbuatan Melawan Hukum yang mengingkari klausula baku yang dibuat oleh pihak Air Asia. Perbuatan ini bertentangan dengan pasal 140 UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengenai ketentuan maskapai yang wajib mengangkut penumpang setelah diadakannya perjanjian. Selain itu, Pasal 140 ayat 2 UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang

Penerbangan mengenai ketentuan maskapai yang wajib memberikan pelayanan layak terhadap pengguna jasa sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan.

Ketentuan yang dilanggar juga tentunya beberapa pasal di UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terutama mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Kemudian, terhadap tindakan atau perilaku karyawan yang tidak profesional dalam menanggapi keluhan konsumen, dikenakan Pasal 1367 KUHPerdata. Di dalamnya menyatakan bahwa seseorang juga bertanggungjawab bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang yang menjadi tanggungannya.

Sedangkan unsur kedua perbuatan melawan hukum ialah adanya kesalahan. Adanya kesalahan ini dapat terlihat dari tindakan Air Asia yang tidak mengizinkan Regina untuk melakukan proses check-in tanpa alasan yang jelas. Akibatnya Regina dan keluarganya tidak dapat melanjutkan perjalanan ke Surabaya.

Hal tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum Air Asia yang juga berarti melanggar hak subjektif Regina dan keluarganya. Surat No. Ref.: IAAX/DOM/12-2016/001 perihal Permohonan Maaf yang dikirimkan oleh Air Asia kepada Regina atas ketidaknyamanan yang dialami juga menunjukkan bahwa Air Asia menyadari bahwa tindakan tersebut merupakan suatu

keasalahan yang dilakukan kepada konsumen.

Unsur ketiga dari perbuatan melawan hukum ialah adanya kerugian. Hal ini tentu tidak dapat ditampik, karena Regina mengalami kerugian materil dan immateril. Sedangkan unsur keempat dari perbuatan melawan hukum ialah adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Hal ini dapat dielaskan dengan adanya kerugian imateril dan immateril yang dialami oleh Regina dan keluarganya diakibatkan oleh kesalahan Air Asia.

PT. Indonesia Air Asia Extra juga diduga telah menolak untuk melaksanakan pengangkutan. Berdasarkan hukum, maskapai Air Asia dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakannya kepada Regina Goenawan beserta keluarganya. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat dikategorikan dua macam bentuk pertanggungjawaban.

Bentuk pertanggungjawaban yang pertama ialah tanggung jawab atas dasar kesalahan. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, operbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.¹² Bentuk tanggung jawab maskapai diatur dalam beberapa peraturan. Salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang secara umum, diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 yang menyatakan beberapa hal.

¹² Janus Sidabalok, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Halaman 91.

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian anti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian anti 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.

Pada kasus ini, PT. Indonesia Air Asia Extra mengakibatkan kerugian secara langsung kepada Regina dan keluarga dan oleh karenanya Air Asia wajib memberikan ganti rugi berupa kerugian materil dan kerugian immateril. Hal tersebut sesuai dengan

Pasal 19 ayat (1), sehingga PT. Indonesia Air Asia Extra harus memberikan ganti rugi kepada Regina Goenawan beserta keluarganya.

Dasar hukum yang lain yang mengatur mengenai tanggung jawab atas dasar kesalahan oleh maskapai terhadap kesalahan yang dilakukan ialah dengan menggunakan Pasal 1365 KUHPerdara. Tanggung jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur-unsur adanya kesalahan, ada kerugian dan kerugian tersebut ada hubungannya dengan kesalahan, korban yang harus membuktikan adanya kesalahan. Bilamana terbukti ada kesalahan mengakibatkan jumlah ganti rugi tidak terbatas. Korban sebagai sebagai penggugat dengan perusahaan sebagai tergugat mempunyai kedudukan yang sama dalam arti dapat saling membuktikan.

Unsur kesalahan telah dialui oleh Air Asia dengan adanya surat permintaan maaf. Korban (Regina) juga dapat membuktikan adanya kesalahan akrena Air Asia menyatakan Bahia Regina maus daftar hitam pada tahun 2013. Sedangkan, pada tahun 2016, Regina berpergian sebanyak dua kali dengan salah seorang keluarganya juga dengan menggunakan maskapai Air Asia selama tahun 2016. Pada saat itu, pengangkutan berhasil dijalankan.

Jumlah ganti rugi yang tidak terbatas diberikan oleh bentuk pertanggungjawaban ini cukup membuat adanya ganti rugi imateril yang diajukan oleh Regina kepada Air Asia. Besarannya adalah Rp. 5.000.000.000. Unsur kedudukan yang sama antar pika membuat Air

asia mendapat kesempatan yang sama untuk membuktikan jika memang Regina mask ke dalam daftar hitam dengan alasan perdah melakukan kekerasan kepada awak kabin.

Secara lebih husus, tanggung jawab atas dasar kesalahan oleh maskapai Air asia diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lebih lanjut dijelaskan dalam Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara. Pada UU Nomor 1 Tahun 2009, tenggung jawab maskapai terhadap Regina dimasukkan ke dalam keterlambatan pesawat.

Pada Pasal 146 UU Penerbangan dinyatakan secara tegas bahwa pengangkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, knecuali apabila pegangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional. Pada penjelasan Pasal 146 UU Penerbangan, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan faktor cuaca adalah hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Sedangkan, yang dimaksud dengan “teknis operasional” meliputi beberapa hal.

- a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara

- b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya, misalnya retak, banjir, atau kebakaran
- c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas, mendarat, atau alokasi waktu keberangkatan, di bandar udara
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar

Sedangkan yang tidak termasuk dengan “teknis operasional meliputi beberapa hal. Yakni, keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin, keterlambatan jasa boga, keterlambatan penanganan di data, menunggu penumpang, baik yang baru melapor, pinado pesawat atau penerbangan lanjutan, dan ketidaksiapan pesawat udara.

Pada kasus Regina Goenawan, ia mengalami keterlambatan tiba di Surabaya. Keterlambatan tersebut bukan karena teknis operasional. Hal ini berarti, sesuai dengan UU Penerbangan yang berlaku, pegangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita.

Selain diatur secara tegas dalam UU Penerbangan, tanggung jawab atas dasar kesalahan oleh maskapai terhadap keterlambatan angkutan udara juga diatur lebih jelas dalam Pasal 2 huruf e Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyatakan bahwa Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutan udara. Secara lebih lanjut, ganti rugi akibat keterlambatan dinyatakan secara lebih tegas pada Pasal 10

Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyatakan bahwa jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan ditetapkan sebagai berikut. Surabaya.

- a. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 per penumpang;
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (re-routing), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan ataumenyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (up grading class) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Pada kasus Regina dan keluarga yang ditelantarkan tanpa kejelasan di bandara selama kurang lebih 4 jam 30 menit, berarti Regina berhak akan kompensasi sebesar

Rp300.000,00 per orang. Selain itu, Regina dan keluarga juga berhak atas ganti kerugian berupa pengembalian dana akan tiket Citilink yang pada akhirnya dibeli Regina untuk memberangkatkan dirinya dan keluarganya ke Surabaya.

Pada kasus Regina dan keluarga yang ditelantarkan tanpa kejelasan di bandara selama kurang lebih 4 jam 30 menit, berarti Regina berhak akan kompensasi sebesar Rp300.000,00 per orang. Selain itu, Regina dan keluarga juga berhak atas ganti kerugian berupa pengembalian dana akan tiket Citilink yang pada akhirnya dibeli Regina untuk memberangkatkan dirinya dan keluarganya ke Surabaya.

Ketentuan mengenai keterlambatan yang diatur dalam UU Penerbangan maupun dalam Permenhub tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara merupakan pengadopsian dari Konvensi Warsawa 1929 yang telah diratifikasi oleh Indonesia. Konvensi Warsawa 1929 pada dasarnya telah diamandemen beberapa kali, namun hasil amandemen yang telah diratifikasi oleh Indonesia hanya Konvensi Montreal 1999.

Konvensi Montreal 1999 pada dasarnya belum lama diratifikasi oleh Indonesia karena Indonesia meratifikasi konvensi ini baru pada tahun 2017. Konvensi Warsawa 1999 pada dasarnya sering mengalami amandemen pada ketentuan mengenai besar ganti rugi. Besar ganti rugi ini sering diamandemen karena selalu disesuaikan dengan mata uang yang berlaku pada era pembuatan konvensi, sehingga ganti rugi harus dirasakan layak untuk para korban.

Sejak Konvensi Warsawa 1929, bentuk tanggung jawab yang digunakan ialah konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah, yang pada dasarnya beban pembuktian terletak kepada perusahaan atau dengan kata lain beban pembuktian negatif.

Sebagai imbalan, perusahaan penerbangan berhak menikmati batas maksimum (limited liability) ganti rugi yang telah ditetapkan dalam konvensi atau regulasi artinya berapa pun juga kerugian yang diderita oleh penumpang, perusahaan penerbangan tidak akan bertanggung jawab membayar semua kerugian yang diderita oleh penumpang, karena batas maksimum dinyatakan secara jelas dalam konvensi. Namun, jika penumpang dapat membuktikan jika memang ada kesalahan yang sengaja dilakukan oleh perusahaan penerbangan termasuk pegawai, karyawan, agen atau perwakilannya, maka tanggung jawab perusahaan penerbangan tidak terbatas dalam arti berapa pun juga kerugian yang diderita oleh penumpang, maka kerugian tersebut harus diganti seluruhnya.

Pada Konvensi Warsawa 1929, Indonesia telah meratifikasi konvensi ini melalui Staatsblad 1939-100 jo. 101, dan yang berkaitan dengan kasus Regina Goenawan, dinyatakan secara tegas pada beberapa pasal.¹³

Article 19

The Carrier is liable for damage occasioned by delay in the

¹³Abdurrasyod, Priyatna. 2013. *Pertumbuhan Tanggung Jawab Hukum Pengangkut Udara*. Jakarta: PT. FIKAHATI ANESKA. Halaman 301 dan 303.

carriage by Air of passengers, luggage or goods.

Article 22

1. In the carriage of passengers the liability of the carrier for each passenger is limited to the sum of 125,000 francs. Where, in accordance with the law of the Court seised of the case, damages may be awarded in the form of periodical payments, the equivalent capital value of the said payments shall not exceed 125,000 francs. Nevertheless, by special contract, the carrier and the passenger may agree to a higher limit of liability.

Article 25

1. The carrier shall not be entitled to avail himself of the provisions of this Convention which exclude or limit his liability, if the damage is caused by his wilful misconduct or by such default on his part as, in accordance with the law of the court seised of the case, is considered to be equivalent to wilful misconduct.

2. Similarly the carrier shall not be entitled to avail himself of the said provisions, if the damage is caused as aforesaid by any agent of the carrier acting within the scope of his employment.

Sedangkan, pada Konvensi Montreal 1999, Indonesia telah meratifikasi konvensi ini melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016, juga mengatur ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan kasus Regina Goenawan, yang dinyatakan secara tegas pada:

Article 19

The carrier is liable for damage occasioned by delay in the carriage by Air of passengers, baggage or cargo. Nevertheless, the carrier shall not be liable for damage occasioned by delay if it proves that it and its servants and agents took all measures that could reasonably be required to avoid the damage or that it was impossible for it or to them to take such measures.

Article 22

1. In the case of damage caused by delay as specified in Article 19 the carriage of persons, the liability of the carrier for each passenger is limited to 4,150 Special Drawing Rights.

Article 23

1. The sums mentioned in terms of Special Drawing Right in this Convention shall be deemed to refer to the Special Drawing Right as defined by the International Monetary Fund. Conversion of the sums into national currencies shall, in case of judicial proceedings, be made according to the value of such currencies in terms of the Special Drawing Right as the date of the judgement. The value of a national currency, in terms of the Special Drawing Right, of a State party which is a Member of the International Monetary Fund, shall be calculated in accordance with the method of valuation applied by the International Monetary Fund, in effect at the date of the judgement, for its operations and transactions. The value of a national currency, in terms of the Special Drawing Right, of a State Party which is not a

Member of the International Monetary Fund, shall be calculated in a manner determined by the State.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, perlindungan hukum terhadap penumpang yang sudah memenuhi kewajibannya, namun ditolak oleh maskapai penerbangan. Kedua, tanggung jawab maskapai Air Asia yang menolak untuk melaksanakan pengangkutan kesalahannya yang dilakukan kepada Regina Goenawan. Tanggung jawab tersebut berdasar pada dua konsep hukum yang digunakan.

Pada poin pertama, terdapat beberapa perlindungan hukum yang harus dilakukan oleh pihak maskapai. Di antaranya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam kasus ini, pihak maskapai melanggar karena Regina tidak diberi informasi untuk membawa paspor demi keperluan bukti identitas tambahan dikarenakan adanya kecurigaan atas kesamaan nama dengan nama yang terdapat di daftar hitam maskapai. Hak ini merupakan kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pun dilanggar karena walau Regina telah memiliki tiket sebagai bukti perjanjian, Regina tidak mendapatkan hak nya untuk diangkut dan diperlakukan dengan layak oleh maskapai.

Ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai perbuatan melawan

hukum, dilanggar karena maskapai Air Asia berhasil memenuhi segala unsur perbuatan melawan hukum, sehingga hal ini menjadi dasar adanya gugatan atas nama Regina Goenawan yang diwakili kuasa hukum nya David Tobing ke Pengadilan Negeri Tangerang, yang hingga penulisan hukum ini selesai masih dalam tahap kasasi. Pihak Air Asia juga digugat berdasar Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata karena menurut Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tindakan tidak profesional yang dilakukan oleh pegawai Air Asia merupakan tanggung jawab dari Air Asia dikarenakan pegawai Air Asia merupakan tanggungan daripada Air Asia.

Adapun poin kedua, terdapat konsep tanggung jawab yang berdasar pada hukum yang digunakan. Pertama, konsep hukum yang dapat digunakan ialah konsep hukum atas dasar kesalahan. Jika memakai konsep ini, maka Regina sebagai penumpang dan maskapai Air Asia mempunyai kedudukan yang sama sehingga dapat saling membuktikan. Hal ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang terdapat pada pasal-pasal perbuatan melawan hukum dan Undang-Undang Penerbangan. Tanggung jawab ini diatur lebih lanjut dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa Regina dan keluarga berhak akan kompensasi sebesar Rp300.000,00 per orang dikarenakan keterlambatan kurang lebih 4 jam 30 menit. Selain itu, Regina dan keluarga juga berhak atas ganti kerugian berupa pengembalian dana akan tiket Citilink yang pada

akhirnya dibeli Regina untuk memberangkatkan dirinya dan keluarga ke Surabaya.

Kedua, konsep tanggung jawab yang digunakan merupakan dasar praduga tak bersalah. Bentuk tanggung jawab ini mempunyai konsep pembuktianterbalik, sehingga yang perlu membuktikan adalah maskapai Air Asia. Mengenai besar ganti rugi, jika Regina dapat membuktikan adanya kesalahan yang dilakukan secara sengaja oleh maskapai maupun karyawannya, maka maskapai bertanggung jawab atas segala kerugian, atau dengan kata lain tanggung jawab menjadi tidak terbatas. Hal ini sesuai dengan Konvensi Warsawa 1929 yang diratifikasi oleh Indonesia melalui Staatsblad 1939-100 jo. 101 dan Konvensi Montreal 1999 yang diratifikasi oleh Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016. Hal yang membedakan Konvensi Warsawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999 ialah besar jumlah ganti kerugian yang akan diberikan kepada korban.

Kasus Regina Goenawan sebenarnya dapat dicegah apabila ada iktikad baik dari Air Asia. Pun jika memang harus membawa identitas diri karena dirada ada kemiripan dengan nama yang terdapat dalam daftar hitam, ada baiknya konsumen di eripemeberitahuan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar konsmen tidak tertian di bandara hanya karena tidak membawa dokumen pendukung yang sebenarnya tidak diperlukan. Selain itu, daftar hitam ada baiknya diberitahukan juga kepada mitra besar seperti situs traveloka yang menjual tiket secara online.

Tujuannya jika miming mask daftar hitam, maka secara otomatis penumpang tidak dapat memesan tiket di maskapai tersebut.

Jika membagi daftar hitam mirasa tidak mungkin, cara lainnya ialah dengan meminta nomor kartu identitas yang sah saat membeli tiket. Hal ini untuk memudahkan maskapai juga untuk memberitahukan agar penumpang dapat menyertai dokumen pendukung sebagai alat bukti. Selain dengan iktikad baik dari maskapai Air Asia, kasus ini sebenarnya dapat dicegah dengan permintaan maaf dengan kesadaran telah melakukan kesalahan. Jika memungkinkan dapat diberikan ganti rugi atau kompensasi secara langsung sehingga maskapai tidak dianggap lalai terhadap tanggung jawabnya. Iktikad baik juga dapat ditunjukkan jika penyelesaian masalah dilakukan dengan bermusyawarah atau kekeluargaan terlebih dahulu kepada penumpang. Dengan kata lain, tidak menyelesaikan masalah secara sepihak hingga ke pengadilan. Dua hal tersebut, sebagai saran dari peneliti terhadap kasus Regina dan maskapai Air Asia, agar tidak terulang kasus serupa.

V. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmad, Busro, 2011, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUHP* Perdata, (Yogyakarta: Pohon Cahaya)
- Ali, Zainuddin, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika)
- Abdurasyid, Priyatna, 2013, *Pertumbuhan Tanggung Jawab Hukum Pengangkut Udara*. (Jakarta: PT. FIKAHATI ANESKA)
- Dewata, Mukti Fajar Nur dan Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Muhammad, Abdulkadir, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti)
- _____, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti)
- _____, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti)
- Muhammad, Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, (Bandung: Mandar Maju)
- Martono, H.K. dan Agus Pramono, 2013, *Hukum Udara Perdata Internasional & Nasional*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada)
- Narbuko, Cholid dan H. Abu Achmadi, 2002, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Njatrijani, Rinitami, 2016, *Hukum Transportasi*, (Semarang: Undip Law Press)
- Sukardono, 1981, *Hukum Dagang Indonesia Jilid II Bagian Pertama*, (Jakarta: Rajawali)
- Soemitro, Roni Hanitjo, 1982, *Metodologi Penelitian Hukum dan*



- Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia)
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press)
- _____, 2005, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- _____, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press)
- _____, 2013, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Sunggono, Bambang, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press)
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti)
- Susanti, Dyah Ochtorina dan A'an Effendi, 2015, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta: Sinar Grafika)

LAMAN INTERNET

- Taufik Rahadian, Air Asia Digugat Ganti Rugi, www.kumparan.com (ditelusuri 3 April 2017)
- ErickMario Siregar, " Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Dalam Hubungannya Dengan Tanggung Jawab Penyelenggaraan Penerbangan Di Indonesia", www.researchgate.net (ditelusuri 19 Mei 2018)
- Ardiansyah, Riki. "Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan

Pelaku Usaha Dalam Konteks Perlindungan Konsumen", www.erepo.unud.ac.id (ditelusuri 7 Mei 2018)

JURNAL

- Army Ekonanto, 2012, *Penggabungan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum (Onrechmatigedaad) dan Cidera Janji (Wanprestasi) : Tinjauan Yuridis Terhadap Putusan Mahkamah Agung RI No.2443K/Pdt/2008 jo Putusan Pengadilan Tinggi Semarang No. 88/Pdt/2008/PT.Smg jo Putusan Pengadilan Negeri Purwokerto Nomor : 46/Pdt.G/2007/PN.Pwt*, Skripsi S1 Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, halaman 28.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



Konvensi Warsawa 1929,
Staatsblaad Nomor 1939-100 jo. 101
Tahun 1939.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun
2009 Tentang Penerbangan.

Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun
2011 tentang Tanggung Jawab
Pengangkut Angkutan Udara.

Konvensi Montreal 1999, Peraturan
Presiden Nomor 95 Tahun
2016.