

PENERBANGAN KOMERSIAL: HAK MAKLUMAT PENUMPANG BERHUBUNG KELEWATAN DALAM UNDANG-UNDANG DI INDONESIA

Annalisa Yahanan^a & Rahmah Binti Ismail^b

ABSTRAK

Pengangkutan udara mendapat tempat di hati masyarakat pengguna kerana mempunyai kelebihan tersendiri iaitu menggunakan teknologi tinggi dan mampu bergerak dengan masa yang singkat. Tambang murah yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan menjadikan minat masyarakat untuk memilih pengangkutan udara lebih tinggi. Walaupun pengangkutan udara menggunakan teknologi tinggi namun, tidak dapat dielakkan masih terdapat kelewatan dalam penerbangan yang disebabkan oleh pelbagai faktor. Antara faktor tersebut ialah faktor teknik operasi dan faktor cuaca yang sesiapa pun tidak dapat menghindarinya misalnya letupan gunung berapi, badai, angin kencang atau hujan lebat. Kertas kerja ini bertujuan untuk menganalisis tentang hak maklumat penumpang sebagai pengguna terhadap kelewatan serta bagaimana tanggung jawab syarikat penerbangan terhadap penumpang yang mengalami kelewatan. Kajian ini menggunakan metodologi analisis kandungan yang akan menganalisis hak maklumat penumpang berhubung kelewatan dalam undang-undang penerbangan dan undang-undang perlindungan pengguna di Indonesia serta kajian kes berhubung kelewatan. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa hak maklumat penumpang berhubung kelewatan dalam undang-undang penerbangan masih lagi lemah. Kesimpulan kajian ini ialah hak maklumat penumpang di bawah undang-undang penerbangan perlu disemak semula.

Kata kunci: kelewatan, pengangkut udara, hak maklumat, perlindungan pengguna dan undang-undang penerbangan

PENGENALAN

Seseorang yang melakukan perjalanan menginginkan cepat sampai di tempat tujuan dengan selamat dan tepat masa. Oleh itu masyarakat lebih berminat memilih jenis pengangkutan udara kerana cepat sampai dengan masa yang relatifnya singkat dan tambang yang ditawarkan terjangkau oleh masyarakat. Walaupun kapal terbang menggunakan teknologi canggih, namun kelewatan seringkali tidak dapat dielakkan kerana pelbagai faktor, misalnya faktor cuaca atau teknik operasi. Apabila terjadi kelewatan maka yang perlu dilakukan oleh syarikat penerbangan sebagai pengangkut ialah memberikan maklumat segera kepada penumpang agar dia dapat membuat perancangan sama ada ingin menunggu sehingga diberangkatkan dengan penerbangan berikut atau berpindah kepada penerbangan lain. Dalam amalannya, hak maklumat penumpang yang diberikan oleh pengangkut sering terlambat bahkan kadangkala hak ini tidak diberikan sama sekali kepada penumpang. Pada hal, hak maklumat ini adalah hak asasi penumpang sebagai pengguna perkhidmatan pengangkutan udara yang sepatutnya dapat disegerakan hak ini ketika terjadi kelewatan atau ketika diketahui akan terjadi kelewatan.

HAK MAKLUMAT

Dalam bidang pengangkutan sama ada darat laut mahupun udara, penumpang adalah pihak pengguna yang mempunyai hak dan kewajiban. Pengangkut juga mempunyai hak dan kewajiban. Hak penumpang adalah untuk dibawa oleh pengangkut dari sesuatu tempat ke tempat tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan jadual. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar biaya tambang dan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

^a Fakulti Undang-undang, Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Palembang, Indonesia; Pelajar Doktor Falsafah, Fakulti Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.

^b P.M. Dr, Fakulti Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.

PENERBANGAN KOMERSIAL: HAK MAKLUMAT PENUMPANG BERHUBUNG KELEWATAN DALAM UNDANG-UNDANG DI INDONESIA

Annalisa Yahanan^a & Rahmah Binti Ismail^b

ABSTRAK

Pengangkutan udara mendapat tempat di hati masyarakat pengguna kerana mempunyai kelebihan tersendiri iaitu menggunakan teknologi tinggi dan mampu bergerak dengan masa yang singkat. Tambang murah yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan menjadikan minat masyarakat untuk memilih pengangkutan udara lebih tinggi. Walaupun pengangkutan udara menggunakan teknologi tinggi namun, tidak dapat dielakkan masih terdapat kelewatan dalam penerbangan yang disebabkan oleh pelbagai faktor. Antara faktor tersebut ialah faktor teknik operasi dan faktor cuaca yang sesiapa pun tidak dapat menghindarinya misalnya letupan gunung berapi, badai, angin kencang atau hujan lebat. Kertas kerja ini bertujuan untuk menganalisis tentang hak maklumat penumpang sebagai pengguna terhadap kelewatan serta bagaimana tanggung jawab syarikat penerbangan terhadap penumpang yang mengalami kelewatan. Kajian ini menggunakan metodologi analisis kandungan yang akan menganalisis hak maklumat penumpang berhubung kelewatan dalam undang-undang penerbangan dan undang-undang perlindungan pengguna di Indonesia serta kajian kes berhubung kelewatan. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa hak maklumat penumpang berhubung kelewatan dalam undang-undang penerbangan masih lagi lemah. Kesimpulan kajian ini ialah hak maklumat penumpang di bawah undang-undang penerbangan perlu disemak semula.

Kata kunci: kelewatan, pengangkut udara, hak maklumat, perlindungan pengguna dan undang-undang penerbangan

PENGENALAN

Seseorang yang melakukan perjalanan menginginkan cepat sampai di tempat tujuan dengan selamat dan tepat masa. Oleh itu masyarakat lebih berminat memilih jenis pengangkutan udara kerana cepat sampai dengan masa yang relatifnya singkat dan tambang yang ditawarkan terjangkau oleh masyarakat. Walaupun kapal terbang menggunakan teknologi canggih, namun kelewatan seringkali tidak dapat dielakkan kerana pelbagai faktor, misalnya faktor cuaca atau teknik operasi. Apabila terjadi kelewatan maka yang perlu dilakukan oleh syarikat penerbangan sebagai pengangkut ialah memberikan maklumat segera kepada penumpang agar dia dapat membuat perancangan sama ada ingin menunggu sehingga diberangkatkan dengan penerbangan berikut atau berpindah kepada penerbangan lain. Dalam amalannya, hak maklumat penumpang yang diberikan oleh pengangkut sering terlambat bahkan kadangkala hak ini tidak diberikan sama sekali kepada penumpang. Pada hal, hak maklumat ini adalah hak asasi penumpang sebagai pengguna perkhidmatan pengangkutan udara yang sepatutnya dapat disegerakan hak ini ketika terjadi kelewatan atau ketika diketahui akan terjadi kelewatan.

HAK MAKLUMAT

Dalam bidang pengangkutan sama ada darat laut mahupun udara, penumpang adalah pihak pengguna yang mempunyai hak dan kewajiban. Pengangkut juga mempunyai hak dan kewajiban. Hak penumpang adalah untuk dibawa oleh pengangkut dari sesuatu tempat ke tempat tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan jadual. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar biaya tambang dan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

^a Fakulti Undang-undang, Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Palembang, Indonesia; Pelajar Doktor Falsafah, Fakulti Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.

^b P.M. Dr, Fakulti Undang-undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Kewajiban pihak pengangkut adalah membawa penumpang dari sesuatu tempat ke sesuatu tempat tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan jadual penerbangan. Selain itu pengangkut sebagai syarikat penerbangan hendaklah memberikan maklumat yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan perkhidmatan.¹ Sedangkan hak pengangkut adalah menerima biaya tambang sesuai dengan yang telah dipersetujui. Penjelasan UUP 2009 menyebutkan bahawa pengaturan pengangkutan udara di fokuskan untuk menciptakan iklim yang kondusif di bidang pengangkutan udara dengan menetapkan hak dan kewajiban yang seimbang, standard pelayanan yang prima dengan mengutamakan perlindungan terhadap pengguna perkhidmatan.² Aktiviti pengangkutan udara harus dilaporkan oleh pengangkut kepada Direktur Jenderal termasuk kelewatan dan pembatalan penerbangan. Laporan ini harus diserahkan setiap bulan selewat-lewatnya tarikh 10 pada bulan berikutnya.³ Pihak pemerintah akan mengawal tentang kelewatan penerbangan yang tujuannya adalah untuk melindungi pihak penumpang. Jika sering terjadi kelewatan, maka pihak pemerintah akan memberikan teguran kepada syarikat penerbangan berhubung dengan penangguhan keberangkatan. Misalnya kes yang berlaku pada PT. Lion Air yang sering mengalami kelewatan penerbangan. Pada 6 Jun 2011 mendapat teguran keras daripada pemerintah (Menteri Perhubungan) kerana mengalami kelewatan hingga 5 jam di Lapangan Terbang Hasanuddin, Makassar sehingga membuat penumpang menjadi terlantar. Oleh itu pemerintah telah mengirimkan surat teguran kepada syarikat penerbangan jika tidak ada perbaikan, maka pemerintah akan mengurangi jadual penerbangannya⁴ bahkan akan mencabut beberapa *route* penerbangannya.⁵ Menurut Freddy Numberi, menteri perhubungan Republik Indonesia, permasalahan yang paling krusial di tubuh PT. Lion Air adalah perihail manajemen masa. masalahnya, *route* terbang yang banyak, namun PT. Lion Air tak mampu mengatur masa penerbangan dengan baik. Beliau juga mengatakan, saat ini pihaknya telah memberikan teguran untuk ketiga kalinya kepada pihak PT. Lion Air. Jika permasalahan kelewatan keberangkatan pesawat berulang kembali, pihaknya terus mengambil tindakan dengan mencabut beberapa *route* penerbangan. Alasannya kebiasaan tersebut dinilai sudah sangat sering dan merugikan masa penumpang.⁶

Kes berikutnya berlaku terhadap Hastjarjo Boediwibowo v PT. Air Asia, yang mana hak maklumat telah diterima oleh penumpang pada 11 Disember 2008 pukul 14.00 WIB, manakala keberangkatan pada 12 Disember 2008. Namun kandungan maklumat itu justeru membuat penumpang panik untuk mencari penerbangan yang lain akibat adanya perubahan jadual penerbangan. Adapun kandungan maklumat yang dihantar dengan Short Message Service (SMS) kepada penumpang (Hastjarjo Boediwibowo) berbunyi : AirAsia " your flight QZ7340 CKG-JOG 12Dec08 at 06.00 moved to QZ7344 at 15.05. Info call 021-50505088. Sorry for the inconvenience causes. Thank you. Sender : AirAsia. Atas dasar perubahan jadual dan tidak puas dengan penjelasan yang diberikan oleh pihak pengangkut maka Hastjarjo Boediwibowo pada 27 Ogos 2009 menuntut pihak PT. Indonesia Air Asia ke mahkamah di Pengadilan Negeri Tangerang. Mahkamah memenangkan pihak plaintif (pengguna) berdasarkan Putusan No: 305/Pdt.G/2009/PN.TNG dan dikuatkan pula dalam Putusan NO: 54/PEN/PDT/2010/PT. Banten pada 25 Ogos 2010.

¹ Pasal 7 b UUPK 1999.

² Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

³ 35 (1) f Peraturan Menteri Perhubungan No KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

⁴ Pemerintah Tegur Lion Air, KBR68H, Jakarta, 6 Jun 2011 <http://www.kbr68h.com/berita/nasional/7311-pemerintah-tegur-lion-air>, akses 16 Julai 2011.

⁵ Pemerintah Ancam Cabut Rute Lion, REPUBLIKA.CO.ID, Kamis, 09 Jun 2011, <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/11/06/09/lmiedz-pemerintah-ancam-cabut-rute-lion>, akses 16 Julai 2011.

⁶ Lion Air Mendapat Teguran Ketiga Kalinya, <http://medan.tribunnews.com/2011/06/...ketiga-kalinya> <http://www.kaskus.us/showthread.php?t=9129400>, akses 16 Julai 2011.

dari sesuatu tempat jadual penerbangan. memberikan maklumat imatan.¹ Sedangkan ig telah dipersetujui. gkutan udara di gkutan udara dengan yang prima dengan ktiviti pengangkutan masuk kelewatan dan lan selewat-lewatnya al tentang kelewatan ng. Jika sering terjadi syarikat penerbangan laku pada PT. Lion Air ndapat teguran keras vatan hingga 5 jam di ang menjadi terlantar. penerbangan jika tidak gannya⁴ bahkan akan menteri perhubungan on Air adalah perihal . Lion Air tak mampu at ini pihaknya telah ir. Jika permasalahan mengambil tindakan tersebut dinilai sudah

T. Air Asia, yang mana 008 pukul 14.00 WIB, i maklumat itu justeru bat adanya perubahan lengan Short Message : AirAsia " your flight 021-50505088. Sorry ibahan jadual dan tidak lastjarjo Boediwibowo h di Pengadilan Negeri dasarkan Putusan No: i4/PEN/PDT/2010/PT.

Tahun 2009 Tentang

Tahun 2008 tentang

11http://www.kbr68h. :011.

i, Kamis, 09 Jun 2011, dz-pemerintah-ancam-

p://medan.tribunnews. ?t=9129400, akses 16

Dalam industri penerbangan, penumpang merupakan aset penting kepada syarikat penerbangan untuk mencapai keuntungan. Oleh itu, perkhidmatan pengangkutan udara hendaknya memberikan pelayanan yang baik serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak penumpang sebagai pengguna antaranya hak maklumat. Sehubungan dengan hak-hak pengguna, umumnya terdapat 4 (empat) hak asasi pengguna yang diumumkan oleh President Kennedy dalam tahun 1962 semasa beliau membentangkan *Consumer's Bills of Rights*. Dalam pidato kenegaraannya di depan Kongres, President Kennedy telah mengatakan hak-hak ini, iaitu:⁷

1. Hak untuk mendapatkan keselamatan (*right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan maklumat (*right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*right to be heard*).

Keempat hak asasi di atas telah diakui secara universal. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi pengguna yang bergabung dalam *International organization of Consumers's Union (IOCU)*⁸ menambahkan lagi empat hak, seperti hak untuk mendapatkan keperluan asas, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna, dan hak untuk mendapatkan alam sekitar yang baik dan sihat.⁹

Di Indonesia hak maklumat pengguna dinyatakan dalam pasal 4(c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK1999). Dalam pasal 4(c) UUPK 1999 dinyatakan bahawa hak pengguna adalah hak atas maklumat yang benar, jelas dan jujur mengenai situasi dan jaminan barang dan/atau perkhidmatan. Sehubungan dengan perkhidmatan penerbangan, pengangkut hendaklah memberikan maklumat yang benar dan jujur kepada penumpang sebagai pengguna. Maklumat yang diperlukan oleh penumpang saat penerbangan mengalami kelewatan iaitu pengangkut segera memaklumkan alasan terjadinya kelewatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan pasal 37 No. KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara disebutkan bahawa :

- (1) Setiap keterlambatan penerbangan perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.
- (2) Pengumuman keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan:
 - a. Apabila keterlambatan terjadi pada hari dan jam keberangkatan atau waktu yang dianggap cukup bagi calon penumpang untuk menunda kedatangannya ke bandar udara, pengumuman dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon atau pesan layanan singkat (sms = short message service) atau pengumuman di bandar udara;
 - b. Apabila keterlambatan terjadi sebelum hari keberangkatan, pengumuman dapat dilakukan melalui telepon atau pesan layanan singkat atau pengumuman di media elektronik bekerjasama dengan pengelola media elektronik.

Pasal 37 Peraturan Menteri Perhubungan No KM 25 Tahun 2008 dengan jelas menyebutkan bahawa apabila terjadi kelewatan penerbangan, maka pihak pengangkut sebagai syarikat penerbangan komersial berjadwal wajib memaklumkan alasan kelewatan kepada penumpang secara langsung mahupun melalui media makluman selewat-lewatnya 45 minit sebelum jadual keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya kelewatan. Makluman kelewatan hendaklah diberitahu kepada penumpang apabila:

- (i) kelewatan terjadi pada hari dan jam keberangkatan atau masa yang dianggap mencukupi bagi penumpang untuk menunda kedatangannya ke lapangan terbang. Makluman dapat dilakukan secara langsung atau melalui pesanan layanan singkat atau makluman di lapangan terbang;

⁷ AW Trulstrup, *The Consumer in American Society, Personal and Family Finance*, Edition 5, New York, Mc Graw Hill, 1974, hlm 23.

⁸ IOCU kini dikenali sebagai Consumer International.

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widayasarana. Indonesia, 2004, hlm 34.

(ii) apabila kelewatan terjadi sebelum hari keberangkatan, makluman dapat dilakukan melalui telefon atau pesanan layanan singkat atau di media elektronik dengan cara bekerjasama dengan pihak yang mengurus media elektronik.

Adapun hak-hak penumpang jika mengalami kelewatan antara lain adalah:¹⁰

1. hak untuk mendapatkan maklumat atas kelewatan itu, sehingga penumpang dapat mengatur perjalanannya sama ada akan menunggu sampai diberangkatkan atau mencari alternatif lain untuk memilih penerbangan lain atau pengangkutan lain;
2. hak untuk mendapatkan makanan dan minuman;
3. hak untuk mendapatkan penginapan;
4. hak untuk mendapatkan pengalihan penerbangan; dan
5. hak untuk mendapat ganti rugi tiket (*refund*).

KELEWATAN PENERBANGAN

Kelewatan terjadi apabila terdapat perbezaan masa antara masa keberangkatan atau ketibaan yang dijadualkan dengan masa keberangkatan atau ketibaan yang sebenarnya.¹¹ Berdasarkan pasal 1 (10) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, kelewatan adalah tidak terpenuhinya jadual penerbangan yang telah ditetapkan oleh syarikat pengangkutan udara komersial berjadual kerana pelbagai faktor penyebab. Kelewatan di sini merujuk pada kelewatan pengangkutan penumpang dan kelewatan pengangkutan bagasi tercatat dan juga bagasi kabin. Oleh demikian, kelewatan dalam kajian ini adalah perbezaan masa keberangkatan penerbangan yang tidak sesuai dengan jadual seperti yang dinyatakan dalam tiket penerbangan. Akibatnya terjadi penangguhan keberangkatan yang menyebabkan kelewatan ketibaan.

Apabila terjadi kelewatan maka berdasarkan pasal 146 UUP 2009, pengangkut hendaklah menanggung kerugian akibat kelewatan pengangkutan penumpang, bagasi atau kargo.¹² Selanjutnya, pasal tersebut menyebutkan bahawa apabila pengangkut dapat membuktikan bahawa kelewatan itu disebabkan oleh faktor cuaca atau teknik operasi maka ia dapat mengelakkan tanggungannya. Sehubungan dengan kelewatan, pengaturan antarabangsa dalam pasal 19 Konvensyen Warsaw 1929 menyebutkan pula bahawa pengangkut menanggung kerugian terhadap penumpang yang disebabkan oleh kelewatan pengangkutan penumpang, kelewatan pengangkutan bagasi atau kargo.¹³ Pasal ini sangat jelas mengatur tentang tanggungan pengangkut terhadap kerugian penumpang, bagasi dan kargo yang mengalami kelewatan pengangkutan.

Faktor cuaca antaranya hujan lebat, petir, badai, kabus, asap, jarak pandang di bawah standard minimum, atau kecepatan angin yang melampau standard maksimum yang mengancam keselamatan penerbangan.¹⁴ Contoh kelewatan penerbangan komersial di Indonesia karena fenomena alam ialah apabila meletupnya Gunung Merapi di Jawa-Tengah pada 3 November 2010. Banyak laluan (*route*) penerbangan yang dialihkan bahkan mengakibatkan ditutupnya Lapangan Terbang Adi Sutjipto di Solo. Kelewatan dan pembatalan tidak boleh dielakkan. Atas kejadian ini pihak pengangkut tidak dapat dipersalahkan atau bebas daripada bertanggung. Contoh lain adalah Letupan gunung berapi Eyjafjallajö, Islandia kawasan Eropah. Akibat letupan itu menyebabkan ditutupnya lapangan terbang selama satu minggu, 15 sehingga 21 April 2010. Banyak jadual penerbangan menjadi ditangguhkan keberangkatannya dan ratusan ribu penumpang terlantar. Dalam kes ini syarikat penerbangan tidak boleh memberikan apa-

¹⁰ Keputusan Menteri Perhubungan, KM. No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

¹¹ Pasal 1 (30) UUP 2009.

¹² Pasal 146 UUP 2009 menyebutkan pengangkut menanggung kerugian yang diderita penumpang kerana kelewatan pada pengangkutan penumpang atau bagasi, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahawa kelewatan itu disebabkan oleh faktor cuaca dan teknik operasi.

¹³ *Article 19 Warsaw Convention : the carrier is liable for damage occasioned by delay in the carriage by air of passengers, baggage or cargo.*

¹⁴ Penjelasan Umum pasal 164 UUP 2009.

apat dilakukan melalui
rgan cara bekerjasama

ah:¹⁰

ga penumpang dapat
ngkatkan atau mencari
lain;

keberangkatan atau
an yang sebenarnya.¹¹
5 Tahun 2008 tentang
a jadal penerbangan
jadal kerana pelbagai
kutan penumpang dan
demikian, kelewatan
ng tidak sesuai dengan
terjadi penangguhan

IP 2009, pengangkut
1 penumpang, bagasi
ila pengangkut dapat
teknik operasi maka ia
ngaturan antarabangsa
ngangkut menanggung
angkutan penumpang,
as mengatur tentang
argo yang mengalami

arak pandang di bawah
mumyangmengancam
il di Indonesia karena
gah pada 3 November
akibatkan ditutupnya
boleh dielakkan. Atas
ipada bertanggung.
asan Eropah. Akibat
inggu, 15 sehingga 21
katannya dan ratusan
oleh memberikan apa-

itang Penyelenggaraan

ggung kerugian yang
g atau bagasi, kecuali
kan oleh faktor cuaca

ige occasioned by delay

apa bantuan.¹⁵ Namun berdasarkan Regulation 261/204 menyebutkan bahawa kewajipan pengangkut harus dikecualikan atas peristiwa bencana alam yang disebabkan oleh keadaan luar biasa tidak dapat dihindari bahkan apabila semua tindakan wajar telah diambil oleh pengangkut udara untuk menghindari kelewatan atau pembatalan.

Manakala teknis operasi pula antaranya ialah:

- lapangan terbang keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan untuk operasi penerbangan;
- lingkungan menuju lapangan terbang atau landasan terganggu fungsinya kerana retak, banjir atau kebakaran;
- terjadinya kesesakan kapal terbang yang akan berangkat dan yang akan mendarat; atau
- kelewatan mengisi bahan bakar (*refueling*).

Sedangkan yang tidak termasuk teknik operasi antaranya ialah;

- kelewatan juru terbang;
- kelewatan makanan (*catering*);
- kelewatan pengendalian di darat;
- menunggu penumpang, baik yg baru *check in* (melapor), pindah kapal terbang (*transfer*) atau penerbangan berikutnya (*connecting flight*); dan
- kapal terbang yang tidak bersedia untuk penerbangan.

Jenis-jenis Kelewatan Dalam Penerbangan

Thomas A. Dickerson menyebutkan bahawa kelewatan penerbangan ialah setiap perubahan masa kedatangan serta ketibaan yang diberikan oleh pengangkut. Kelewatan penerbangan merangkumi antaranya:¹⁶

1. Pembatalan penerbangan.

Dalam kes *Obuzor v. Sabena Belgian World Airlines*,¹⁷ penerbangan dibatalkan disebabkan oleh kabus yang menyebabkan ketibaan di Lagos, Nigeria mengalami kelewatan lima hari. Manakala dalam kes *Pakistan Arts v. Pakistan International Airlines*¹⁸ penerbangan lewat dua hari di Karachi, Pakistan.

2. Kelewatan penerbangan.

Dalam kes *Daniel v. Virgin Atlantic*¹⁹ penerbangan dilencongkan dari perjalanan asal kerana kerosakan mekanikal. Penumpang ditahan di lapangan terbang selama satu jam lima belas minit yang kemudiannya di pindahkan ke dewan menunggu selama satu jam sepuluh minit tanpa akses kepada telefon. Dalam kes *Arkin v. Trans International Airlines*,²⁰ kelewatan disebabkan oleh tayar meletup semasa berlepas. Sementara itu, dalam kes *Burke v. Air France*,²¹ kerosakan enjin berlaku ketika penerbangan mengakibatkan gangguan mental kepada penumpang. Manakala dalam *In re Eastern Airlines, Inc.* berlaku kerosakan enjin.²²

¹⁵ Ruwantissa ABEYRATNE, *Air Space Law :Responsibility and Liability Aspects of the Icelandic Volcanic Eruption*, 2010 Kluwer Law International BV, The Netherlands hlm. 282

¹⁶ Thomas A. Dickerson, *Flight Delays: Rights, Remedies, Damages & Class Actions*, International Travel Law Journal, Issue Two, Spring, 2000. Flight Delays: The Airline Passenger's Rights & Remedies, Updated July 1, 2000 Revision Number 1. see Thomas A. Dickerson is a Westchester County Court Judge with a Web Page at <http://members.aol.com/judgetad/index.html>. Judge Dickerson is the author of *Travel Law*, Law Journal Press, New York, 1981-2000, see <http://members.aol.com/travellaw/index.html>, *Class Actions: The Law of 50 States*, Law Journal Press, New York, 1988-2000, see <http://members.aol.com/class50/index.html>, and over 170 articles and papers on consumer law, travel law and class actions, see <http://courts.state.ny.us/tandv/legal.html>.

¹⁷ *Obuzor v. Sabena Belgian World Airlines*, 1999 WL 223162 (S.D.N.Y. 1999)

¹⁸ *Pakistan Arts v. Pakistan International Airlines*, 232 A.D. 2d 29, 660 N.Y.S. 2d 741 (1997).

¹⁹ *Daniel v. Virgin Atlantic Limited*, 59 F. Supp. 2d 986 (N.D. Cal. 1998).

²⁰ *Arkin v. Trans International Airlines*, 20 CCH Aviation Cases 17,835 (2d Cir. 1987).

²¹ *Burke v. Air France*, 21 CCH Aviation Cases 18,170 (D.P.R.1988)

²² *In re Eastern Airlines, Inc. Engine Failure in Miami International Airport on May 5, 1983*, 629 F. Supp. 307 (S.D. Fla. 1986).

3. Bencana alam.

Dalam kes *De Vera v. Japan Airlines*²³ kelewatan terjadi disebabkan oleh letupan gunung berapi yang memaksa penutupan lapangan terbang Manila. Kelewatan disebabkan oleh cuaca buruk berlaku dalam kes *Johnson v. Northwest Orient Airlines*.²⁴ Dalam *Klakis v. Nationwide Leisure Corp.*²⁵ pelancongan tertangguh dua jam setengah kerana salji yang tebal.

4. Perubahan jadual.

Perubahan jadual penerbangan berlaku dalam kes *Robinson v. American Airlines*²⁶ yang mana penumpang terlepas penerbangan kerana syarikat penerbangan mempercepatkan penerbangan sepuluh minit lebih awal. Dalam kes *Precht v. Travel House of Garden City*²⁷ syarikat penerbangan membatalkan penerbangan tanpa memberitahu ejen pelancongan yang bergantung pada maklumat dalam system tempahan berkomputer. Penumpang menunggu di lapangan terbang Seattle tanpa tidur selama dua hari untuk penerbangan ke Hawaii.

5. Perampasan dan pengeboman.

Dalam kes *Shah v. Pan American World Services, Inc.*²⁸ perampasan kapal terbang berlaku di Karachi, Pakistan. Manakala dalam kes *In re Air Disaster at Lockerbie*²⁹ bom meletup di dalam kapal terbang. Begitu juga dengan kes *In re Flight Explosion on TQA Aircraft*.³⁰

6. Ketenteraman awam tergugat.

Dalam kes *Jamil v. Kuwait Corp.*³¹ penerbangan mengalami kelewatan selama empat jam kerana berlaku rampasan kuasa di Pakistan.

Kelewatan Penerbangan Antarabangsa (*International Flight Delays*)

Apabila terjadi kelewatan penerbangan antarabangsa, negara penandatangan Konvensyen Warsaw adalah terikat untuk mematuhi konvensyen tersebut berhubung dengan kelewatan. Berdasarkan pasal 19 Konvensyen Warsaw 1929, pengangkut akan menanggung kerugian atas kerugian yang disebabkan oleh kelewatan dalam membawa penumpang, bagasi dan barang.³² Untuk mewujudkan liabiliti, hendaklah dibuktikan bahawa:

1. Pengangkut udara menerima penumpang dalam penerbangannya seperti dalam kes *Malik v. Gulf Air*.³³
2. Kelewatan itu adalah substantial seperti dalam kes *Tasar v. Pakistan International Airlines*,³⁴ dan

²³ *De Vera v. Japan Airlines*, 24 CCH Aviation Cases 18,317 (S.D.N.Y. 1994).

²⁴ *Johnson v. Northwest Orient Airlines*, 17 CCH Aviation Cases 17,220 (Mont. Sup. 1982).

²⁵ *Klakis v. Nationwide Leisure Corp.*, 73 A.D. 2d 521, 422 N.Y.S. 2d 407 (1979).

²⁶ *Robinson v. American Airlines*, New York Law Journal, June 19, 1995, p. 33, col. 5 (White Plains City Ct. 1995).

²⁷ *Precht v. Travel House of Garden City*, 17 CCH Aviation Cases 17,182 (N.Y. Civ. 1980), mod'd 17 CCH Aviation Cases 17,183 (N.Y. App. Term. 1981).

²⁸ *Shah v. Pan American World Services, Inc.*, 148 F. 3d 84 (2d Cir. 1998).

²⁹ *In re Air Disaster at Lockerbie*, 24 CCH Aviation Cases 18,252 (2d Cir. 1994).

³⁰ *In re Flight Explosion on TQA Aircraft*, 23 CCH Aviation Cases 18,048 (E.D.N.Y. 1991).

³¹ *Jamil v. Kuwait Airways Corp.*, 772 F. Supp. 482 (D.D.C.).

³² Article 19 of the Warsaw Convention: The carrier shall be liable for damage occasioned by delay in the transportation by air of passengers, baggage, or goods

³³ *Malik v. Gulf Air*, 24 CCH Aviation Cases 17,736 (S.D.N.Y. 1993). See also: Sixth Circuit: *Saiyed v. Trans Mediterranean Airways, Inc.*, 16 CCH Aviation Cases 17,835 (W.D. Mich. 1981). Seventh Circuit: *Harpalani v. Air India, Inc.*, 19 CCH Aviation Cases 17,887 (N.D. Ill. 1985). State Courts: New York: *Ressler v. Korean Airlines, Inc.*, New York Law Journal, August 19, 1994, p. 22, col. 5 (N.Y. Sup. 1994).

³⁴ *Tasar v. Pakistan International Airlines*, 17 CCH Aviation Cases 18,618 (S.D. Tex. 1982). See also: Seventh Circuit: *Wolgel v. Mexicana Airlines*, 20 CCH Aviation Cases 18,097 (7th Cir. 1987).

etupan gunung berapi
dikan oleh cuaca buruk
: v. *Nationwide Leisure*
l.

*erican Airlines*²⁶ yang
gan mempercepatkan
*House of Garden City*²⁷
ejen pelancongan yang
umpang menunggu di
an ke Hawaii.

pal terbang berlaku di
bom meletup di dalam
craft.³⁰

lama empat jam kerana

s)
ndatangan Konvensyen
ung dengan kelewatan.
nanggung kerugian atas
ng, bagasi dan barang.³²

seperti dalam kes *Malik*

International Airlines,³⁴

3,317 (S.D.N.Y. 1994).
7,220 (Mont. Sup. 1982).
N.Y.S. 2d 407 (1979).
ine 19, 1995, p. 33, col. 5

1 Cases 17,182 (N.Y. Civ.

2d Cir.1998).
8,252 (2d Cir. 1994).
n Cases 18,048 (E.D.N.Y.

).
shall be liable for damage
ge, or goods
Y. 1993). See also: Sixth
Cases 17,835 (W.D. Mich.
ses 17,887 (N.D. Ill. 1985).
Journal, August 19, 1994,

ses 18,618 (S.D. Tex. 1982).
on Cases 18,097 (7th Cir.

3. Kelewatan itu telah menyebabkan kerugian. Dalam kes *Jamil v. Kuwait Airways Corp.*³⁵ kelewatan empat hari telah menyebabkan plaintif kehilangan peluang perniagaan yang tidak dapat dijangka.

Konvensyen Warsaw menyebutkan dalam artikel 25 bahawa pengangkut udara tidak boleh "meniadakan atau mengehadkan" tanggungan jika terjadi kelewatan yang disebabkan oleh perbuatan salah laku yang disengajakan. Artikel 25 memperuntukkan:

the air carrier may not "exclude or limit" its liability if the delay is caused by its wilful misconduct.

Walaupun sukar untuk membuktikan perbuatan salah laku yang disengajakan, namun terdapat kes-kes yang mana perbuatan salah laku yang disengajakan dapat dibuktikan dalam kes *Tasar v. Pakistan International Airlines*³⁶ kelewatan dalam menyerah hantar kasket untuk pengkebumian merupakan perbuatan yang disengajakan. Dalam kes *Bank of Nova Scotia v. Pan American World Airways, Inc.*³⁷ kehilangan bagasi atau kelewatan dalam serah hantaran dianggap sebagai perbuatan salah laku yang disengajakan.

Kerugian Kelewatan Dalam Penerbangan Antarabangsa

Konvensyen Warsaw membenarkan tuntutan untuk (1) pampasan kerugian yang munasabah (berpatutan) dan dapat dijangka, (2) kerugian untuk kesulitan, tetapi tidak membenarkan tuntutan untuk ganti rugi menghukum. Perkara ini diputuskan dalam kes *Daniel v. Virgin Atlantic Airways*.³⁸ Begitu juga dalam kes *Harplani v. Air-India*³⁹ yang mana mahkamah juga tidak membenarkan tuntutan untuk ganti rugi menghukum. Dalam kes *Pakistan Arts v. Pakistan International Airlines*⁴⁰ kelewatan dua hari telah menyebabkan pembatalan konsert di New York. Mahkamah membenarkan semua tuntutan ganti rugi yang boleh dijangkakan. Kes *Saiyed v. Transmediterranean Airways*⁴¹ melibatkan kelewatan pengangkutan barang. Mahkamah membenarkan semua tuntutan yang diakibatkan oleh kelewatan itu ke takat yang dibenarkan dalam Konvensyen Warsaw. Kelewatan bagasi berlaku dalam kes *Kupferman v. Pakistan International Airlines*⁴² yang mana bagasi lewat selama lima belas hari ketika melancong ke Amerika Selatan. Penumpang dalam kes ini berhak untuk keadilan dan hanya mendapat ganti rugi fizikal, kegelisahan, kesulitan, penghinaan, memalukan dan kehilangan cuti yang sepatutnya menjadi kenangan manis.

Walau bagaimanapun, pengangkut boleh mengelakkan daripada bertanggung jika dia dapat membuktikan bahawa semua tindakan yang perlu sudah dilakukan untuk mengelakkan kerugian penumpang atau adalah sesuatu yang mustahil untuk mengambil tindakan bagi mengelakkan kerugian tersebut. Kes-kes seperti *Duff v. Trans World Airlines, Inc.*⁴³ *Peralta v. Continental Airlines, Inc.*⁴³ dan *Obuzor v. Sabena Belgian World Airlines*⁴⁴ menunjukkan bahawa syarikat penerbangan telah mengambil semua tindakan yang perlu untuk menghindari kelewatan.

Kelewatan Dalam Penerbangan Domestik

Kelewatan penerbangan domestik merupakan liabiliti daripada pihak pengangkut apabila pengguna mengalami kerugian. Apabila terjadi kelewatan dalam pengangkutan udara,

³⁵ *Jamil v. Kuwait Airways Corp.*, 773 F. Supp. 482 (D.C.D.C. 1991).

³⁶ *Tasar v. Pakistan International Airlines*, 17 CCH Aviation Cases 18,618 (S.D. Tex. 1982).

³⁷ *Bank of Nova Scotia v. Pan American World Airways, Inc.*, 16 CCH Aviation Cases 17,378 (S.D.N.Y. 1981).

³⁸ *Daniel v. Virgin Atlantic Airways Limited*, 59 F. Supp. 2d 986 (N.D. Cal. 1998).

³⁹ *Harplani v. Air India, Inc.*, 634 F. Supp. 797, 798-799 (N.D. Ill. 1986).

⁴⁰ *Pakistan Arts v. Pakistan International Airlines Corp.*, 232 A.D. 2d 29, 660 N.Y.S. 2d 741 (1997).

⁴¹ *Saiyed v. Transmediterranean Airways*, 509 F. Supp. 1167 (W.D. Mich. 1981).

⁴² *Kupferman v. Pakistan International Airlines*, 108 Misc. 2d 485, 438 N.Y.S. 2d 189 (1981).

⁴³ *Peralta v. Continental Airlines, Inc.*, 1999 WL 193393 (N.D. Cal. 1999).

⁴⁴ *Obuzor v. Sabena Belgian World Airlines*, 1999 WL 223162 (S.D.N.Y. 1999).

berdasarkan UUP 2009 penumpang boleh menuntut kerugian yang disebabkan kelewatan itu. Sehubungan dengan kelewatan ini, liabiliti pengangkut dapat dielakkan apabila dia dapat membuktikan bahawa kelewatan itu disebabkan oleh faktor cuaca atau teknis operasi. Pernyataan ini dinyatakan dalam pasal 146 UUP 2009 yang berbunyi :

Pengangkut bertanggung terhadap kerugian yang diderita karena keterlambatan membawa penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca atau teknis operasional.

Namun pasal 146 UUP 2009 tidak disokong oleh pasal 176 UUP 2009 yang sifatnya melemahkan hak penumpang, iaitu tidak merangkumi untuk dapat menuntut di mahkamah apabila penumpang mengalami kerugian kerana kelewatan.⁴⁵ Dengan demikian UUP 2009 tidak menguatkan hak penumpang. Menurut E. Syaefullah, memberlakukan liabiliti mutlak terhadap kerugian yang diakibatkan kerana kelewatan akan dirasakan sangat berat oleh pengangkut. Konsep liabiliti mutlak bermula diaplikasikan dalam Konvensi Warsawa 1929.⁴⁶ Oleh itu, syarikat penerbangan berdasarkan undang-undang harus membayar kerugian kepada penumpang tanpa harus membuktikan kesalahan pengangkut, melainkan syarikat penerbangan membuktikan tidak bersalah.⁴⁷ Penumpang hanya memberitahu pengangkut bahawa dia mengalami kerugian semasa menggunakan perkhidmatan penerbangan. Jika penumpang harus membuktikan kesalahan syarikat penerbangan, maka sudah pasti tidak akan berjaya kerana penumpang tidak memiliki kepakaran tentang teknologi tinggi.

Secara am pengangkut menanggung atas kerugian yang diderita oleh penumpang kerana kelewatan membawa penumpang, melainkan apabila pengangkut dapat membuktikan bahawa kelewatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasi.⁴⁸ Dalam tiket penumpang masih didapati ayat yang menyebutkan bahawa pengangkut tidak menanggung kerugian apabila terjadi kelewatan. Contohnya: terma dalam tiket *Batavia Air*, menyebutkan bahawa pengangkut tidak menanggung atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kelewatan pengangkutan ini, termasuk segala penyerahan kelewatan bagasi.

Ketentuan lebih lanjut mengenai had masa kelewatan pengangkutan udara diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nombor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara. Pasal 36 PERMENHUB menyebutkan bahawa kewajipan pengangkut untuk kelewatan kerana kesalahan pengangkut, tidak membebaskan pengangkut udara komersial berjadual terhadap pemberian ganti rugi kepada penumpang dalam bentuk :

- Kelewatan lebih dari 30 (tiga puluh) minit hingga dengan 90 (sembilan puluh) minit, pengangkutan udara komersial berjadual wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- Kelewatan lebih dari 90 (sembilan puluh) minit hingga dengan 180 (seratus lapan puluh) minit, pengangkut udara komersial berjadual wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke syarikat udara berjadual lainnya, apabila diminta oleh penumpang;
- Kelewatan lebih dari 180 (seratus lapan puluh) minit, pengangkut udara komersial berjadual wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke syarikat pengangkutan udara niaga berjadual lainnya, penumpang tersebut wajib diberikan kemudahan penginapan sebelum dibawa dengan penerbangan hari berikutnya.

⁴⁵ Pasal 176 UUP 2009 : penumpang, pemilik bagasi kabin, pemilik bagasi tercatat, pengirim kargo, dan /atau ahli waris penumpang, yang menderita kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 141, Pasal 143, Pasal 144, Pasal 145, dan Pasal 173 dapat mengajukan gugatan terhadap pengangkut di pengadilan negeri di wilayah Indonesia dengan menggunakan hukum Indonesia.

⁴⁶ Brad Kizza, *liability of Air Carrier for Injuries to Passangers Resulting From Domestic Hijacking and Related to Incidents*. Vol. 46 (1) JALC 151 (1980).

⁴⁷ Beban pembuktian terbalik (*Burden of proof*).

⁴⁸ Pasal 146 UUP 2009.

- Apabila terjadi pembatalan, penumpang wajib mengalihkan penempatan jika tidak dapat dipindahkan ke pesawat berjadual lainnya, maka penumpang dapat dibawa pada hari keberangkatan berikutnya.
- Apabila dalam hal kelewatan, penumpang dapat mengajukan tuntutan pembatalan sebagaimana diatur dalam peraturan, menolak diterbangkan, maka harga tiket yang telah dibayar akan dikembalikan.

Untuk setiap kelewatan, pengangkut wajib mengumumkan alasan kelewatan dan maklumat selewat-lewatnya 4 jam sebelum semestinya berangkat.

Maklumat kelewatan harus disampaikan kepada penumpang dan jam keberangkatan atau kedatangan penumpang. Pengangkut harus menanggung kerugian langsung atau melalui telefon atau melalui kerjasama dengan pengangkut pada hari keberangkatan, maklumat atau maklumat di media elektronik. Menurut E. Syaefullah, pengangkut kerana kelewatan adalah amat bertanggungjawab kerana kelewatan diaplikasikan dalam Konvensi Warsawa 1929. Undang-undang hendaklah memuat kesalahan pengangkut, melainkan penumpang hanya memberitahu pengangkut mengenai kesalahan menggunakan perkhidmatan penerbangan, maka sudah pasti tidak akan berjaya kerana penumpang tidak memiliki kepakaran tentang teknologi tinggi.

Secara am pengangkut menanggung atas kerugian yang diderita oleh penumpang kerana kelewatan membawa penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahawa kelewatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasi.⁴⁹ Dalam tiket penumpang masih didapati ayat yang menyebutkan bahawa pengangkut tidak menanggung kerugian apabila terjadi kelewatan. Contohnya: terma dalam tiket *Batavia Air*, menyebutkan bahawa pengangkut tidak menanggung atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau kelewatan pengangkutan ini, termasuk segala penyerahan kelewatan bagasi.

⁴⁹ Pasal 37 Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nombor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara.

⁵⁰ Pasal 37 (2) a Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nombor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara.

⁵¹ Pasal 37 (2) b Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nombor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara.

⁵² Brad Kizza, *liability of Air Carrier for Injuries to Passangers Resulting From Domestic Hijacking and Related to Incidents*. Vol. 46 (1) JALC 151 (1980).

⁵³ Beban pembuktian terbalik (*Burden of proof*).

⁵⁴ Pasal 146 UUP.

⁵⁵ Pasal 37 (2) a Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nombor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara.

⁵⁶ Pasal 37 (2) b Peraturan Menteri Perhubungan (PERMENHUB) Nombor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara.

2. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, maka pengangkut udara komersial berjadual wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang itu tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau pengangkutan udara komersial berjadual lainnya, maka penumpang tersebut wajib diberikan kemudahan penginapan untuk dapat dibawa pada penerbangan hari berikutnya;
3. Apabila dalam hal kelewatan sebagaimana yang diperuntukkan dalam b dan c, serta pembatalan sebagaimana terkandung dalam, penumpang penerbangan tidak mahu/menolak diterbangkan, maka pengangkut udara komersial berjadual harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada syarikat.

Untuk setiap kelewatan penerbangan, pengangkut udara komersial berjadual wajib mengumumkan alasan kelewatan kepada penumpang secara langsung atau melalui media maklumat selewat-lewatnya 45 (empat puluh lima) minit sebelum jadual keberangkatan atau sebelum diketahui adanya kelewatan.⁴⁹

Maklumat kelewatan hendaklah diberitahu apabila kelewatan terjadi pada hari dan jam keberangkatan atau masa yang dianggap mencukupi bagi penumpang untuk menjangkau kedatangan mereka ke lapangan terbang. Maklumat boleh disampaikan secara langsung atau melalui telefon atau pesanan layanan singkat atau maklumat di lapangan terbang melalui kerjasama dengan pengurusan lapangan terbang.⁵⁰ Apabila kelewatan terjadi sebelum keberangkatan, maklumat dapat dilakukan melalui telefon atau pesanan layanan singkat atau maklumat di media elektronik melalui kerjasama dengan pengelola media elektronik.⁵¹ Menurut E. Syaefullah, penggunaan liabiliti mutlak terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kelewatan adalah amat berat kepada pengangkut. Konsep liabiliti mutlak bermula dikemukakan dalam Konvensyen Warsaw 1929.⁵² Oleh itu, syarikat penerbangan berdasarkan undang-undang hendaklah membayar kerugian kepada penumpang tanpa perlu membuktikan kesalahan pengangkut, melainkan syarikat penerbangan membuktikan tidak bersalah.⁵³ Penumpang hanya memberitahu pengangkut bahawa dia mengalami kerugian semasa menggunakan perkhidmatan penerbangan. Jika penumpang harus membuktikan kesalahan syarikat penerbangan, maka sudah pasti tidak akan berjaya kerana penumpang tidak memiliki pengetahuan tentang teknologi tinggi.

Secara am pengangkut menanggung kerugian yang ditanggung oleh penumpang apabila kelewatan membawa penumpang, melainkan apabila pengangkut dapat membuktikan bahawa kelewatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknikal operasi.⁵⁴ Dalam tiket penumpang masih didapati ayat yang menyebutkan bahawa pengangkut tidak menanggung kerugian apabila terjadi kelewatan. Maklumat kelewatan hendaklah diberitahu apabila kelewatan terjadi pada hari dan jam keberangkatan atau masa yang dianggap mencukupi bagi penumpang untuk menjangkau kedatangan mereka ke lapangan terbang. Maklumat boleh disampaikan secara langsung atau melalui telefon atau pesanan layanan singkat atau maklumat di lapangan terbang melalui kerjasama dengan pengurusan lapangan terbang.⁵⁵ Apabila kelewatan terjadi sebelum hari keberangkatan, maklumat dapat dilakukan melalui telefon atau pesanan layanan singkat atau maklumat di media elektronik melalui kerjasama dengan pengelola media elektronik.⁵⁶

⁴⁹ Pasal 37 Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penerbangan Udara.

⁵⁰ Pasal 37 (2) a Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penerbangan Udara.

⁵¹ Pasal 37 (2) b Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penerbangan Udara.

⁵² Brad Kizza, *liability of Air Carrier for Injuries to Passangers Resulting From Hijacking and Related to Incidents*. Vol. 46 (1) JALC 151 (1980).

⁵³ Beban pembuktian terbalik (*Burden of proof*).

⁵⁴ Pasal 146 UUP.

⁵⁵ Pasal 37 (2) a Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penerbangan Udara.

⁵⁶ Pasal 37 (2) b Peraturan Menteri No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penerbangan Udara.

Kerugian Dalam Kelewatan Penerbangan Domestik

Kelewatan dalam penerbangan merupakan salah satu penyebab terjadinya kerugian kepada penumpang. Kelewatan penerbangan yang terjadi dalam pengangkutan penumpang atau barang harus ditangani secara serius kerana boleh menimbulkan pelbagai kerugian kepada penumpang sama ada masa yang hilang ataupun kehilangan peluang untuk mendapatkan sesuatu. Untuk itu jika terjadi kelewatan perlu segera dimaklumkan maklumat tersebut kepada penumpang.

Untuk mengetahui pengaduan penumpang dalam akhbar Kompas tentang jenis kerugian dalam penerbangan antara tahun 2007-2009, terdapat 165 surat pengaduan penumpang. Dari 165 surat pengaduan itu dibagi menjadi 9 kategori kerugian seperti dalam Jadual 1. Kerugian penumpang yang paling tinggi pada tahun 2007 adalah jenis kerugian bagasi berdaftar, sedangkan tahun 2008 adalah jenis kerugian berhubung dengan tiket. manakala tahun 2009 jenis kerugian paling tinggi adalah kelewatan.

Jadual 1: Jenis Kerugian Penumpang Tahun 2007-2009.

No	Jenis kerugian	2007	2008	2009	Jumlah	%
1	Bagasi tercatat	17	11	9	37	22,7
2	Bagasi kabin	1	-	-	1	0,6
3	Jadual penerbangan	7	6	4	17	10,4
4	Daftar masuk (check-in)	4	2	3	9	5,5
5	Tiket	14	17	7	38	23,3
6	pelayanan	15	4	4	23	14,2
7	Kelewatan	13	3	10	26	16
8	Pembatalan	3	5	3	11	6,7
9	Pembayaran ganti rugi	1	-	-	1	0,6
Jumlah					163	100

Sumber: Kompas 2007-2009

Perbandingan tentang kerugian dalam pengangkutan udara digambarkan dalam Rajah 1. Rajah 1 Perbandingan angka kerugian dalam pengangkutan udara

Kes kelewatan dalam kes *David M.L Tobing v PT. Lion Mentari Air*. Putusan Pengadilan Negeri No: 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst pada 28 Januari 2008 memenangkan tuntutan plaintif dan dikuatkan lagi oleh Putusan Pengadilan Tinggi nombor: 228/PDT/2008/PT.DKI pada 2 Jun 2008. Dalam kes ini hakim menilai PT. Lion Air seharusnya memberitahukan maklumat yang jelas tentang alasan kelewatan dan mengantisipasi dampak kelewatan itu. Hakim menyatakan bahawa PT. Lion Air terbukti tidak memberikan maklumat yang jelas mengenai alasan kelewatan, kepastian keberangkatan dan kapal terbang pengganti. Untuk itu PT. Lion Air membayar ganti rugi secara nyata kepada pihak plaintif (David LM. Tobing) sebesar Rp. 718,000.

Dalam kes *Hastjarjo Boedi Wibowo v PT. Air Asia*, Putusan Pengadilan Negeri Tangerang menetapkan, Air Asia harus membayar ganti rugi material secara nyata Rp. 806,000 kepada plaintif (Hastjarjo Boedi Wibowo) dan membayar ganti rugi immaterial sebesar Rp 50,000,000. Ganti rugi itu merupakan kompensasi pembayaran tiket Air Asia dan Lion Air dengan tujuan Jakarta-Yogyakarta ditambah cukai lapangan terbang. Manakala kerugian immaterial timbul kerana Boedi mengalami kepanikan dan gangguan konsentrasi kerana kelewatan pengangkutan. Selain itu ganti rugi immaterial dimaksudkan agar syarikat penerbangan tidak sewenang-wenang pada penumpang kapal terbang.

idinya kerugian kepada
utan penumpang atau
bagai kerugian kepada
ig untuk mendapatkan
lumat tersebut kepada

Kompas tentang jenis
165 surat pengaduan
kerugian seperti dalam
ah jenis kerugian bagasi
lengan tiket. manakala

009.

Jumlah	%
37	22,7
1	0,6
17	10,4
9	5,5
38	23,3
23	14,2
26	16
11	6,7
1	0,6
163	100

an dalam Rajah 1. Rajah

4ir. Putusan Pengadilan
ngkan tuntutan plaintiff
T/2008/PT.DKI pada 2
beritahukan maklumat
< kelewatan itu. Hakim
iat yang jelas mengenai
anti. Untuk itu PT. Lion
.M. Tobing) sebesar Rp.

adilan Negeri Tangerang
ata Rp. 806,000 kepada
sebesar Rp 50,000,000.

Lion Air dengan tujuan
ugian immateriil timbul
elewatan pengangkutan.
angan tidak sewenang-

Sebagai seorang penumpang sudah sepatutnya dia menerima hak-haknya dalam menggunakan jasa penerbangan. Hak-hak yang paling mendasar iaitu hak mendapatkan pelayan yang optimum, hak informasi, dan hak mendapatkan ganti rugi. Dalam kaitannya dengan kelewatan. Walau bagaimanapun dia akan menderita kerugian materi iaitu harga tiket yang telah ia bayarkan. Kerugian immaterial merupakan kerugian yang tidak bisa dinilai dengan wang dan boleh menjadikan kerugian yang lebih besar jika dibandingkan dengan kerugian materi. Namun dalam kenyataannya hak-hak penumpang masih jauh dari jangkauan, atau masih lemah. Kelemahan di sini dapat dilihat dari berbagai penyebabnya, pertama: dari segi produk undang-undang, penumpang dan pihak pengangkut.

KESIMPULAN

Hak maklumat berhubung kelewatan merupakan perkara yang sangat penting bagi penumpang untuk perlu segera diberitahukan, sehingga penumpang dapat mengambil pertimbangan apakah akan menunggu sehingga diberangkatkan oleh pengangkut atau mencari alternatif menggunakan perkhidmatan penerbangan pengangkut lain. Namun dalam amalannya hak maklumat sering terlambat diberitahukan kepada penumpang bahkan terkadang tidak diterima oleh penumpang. Pemerintah perlu mengawal secara ketat dan memberikan teguran keras terhadap syarikat penerbangan yang terlambat memberikan maklumat atau tidak memberikan maklumat kerana merugikan pihak penumpang. Untuk itu perlu dipinda peraturan tentang hak maklumat yang berhubung dengan kelewatan sehingga penumpang mendapat perlindungan yang wajar.

RUJUKAN

- Peraturan Menteri Perhubungan No KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.
- Pemerintah Tegur Lion Air, KBR68H, Jakarta, 6 Jun 2011 <http://www.kbr68h.com/berita/nasional/7311-pemerintah-tegur-lion-air>, akses 16 Julai 2011.
- Pemerintah Ancam Cabut Rute Lion, REPUBLIKA.CO.ID, Kamis, 09 Jun 2011, <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/11/06/09/lmiedz-pemerintah-ancam-cabut-rute-lion>, akses 16 Julai 2011.
- Lion Air Mendapat Teguran Ketiga Kalinya, <http://medan.tribunnews.com/2011/06/...ketiga-kalinya> <http://www.kaskus.us/showthread.php?t=9129400>, akses 16 Julai 2011.
- AW Trulstrup, *The Consumer in American Society, Personal and Family Finance*, Edition 5, New York, Mc Graw Hill, 1974.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widayarsana. Indonesia, 2004.
- Konvensyen Warsaw 1929
- Ruwantissa ABEYRATNE, *Air Space Law :Responsibility and Liability Aspects of the Icelandic Volcanic Eruption*, 2010 Kluwer Law International BV, The Netherlands.
- Thomas A. Dickerson, *Flight Delays: Rights, Remedies, Damages & Class Actions*, International Travel Law Journal, Issue Two, Spring, 2000. *Flight Delays: The Airline Passenger's Rights & Remedies*. Updated July 1, 2000 Revision Number 1. See Thomas A. Dickerson is a Westchester County Court Judge with a Web Page at <http://members.aol.com/judgetad/index.html>. Judge Dickerson is the author of *Travel Law*, Law Journal Press, New York, 1981-2000, see <http://members.aol.com/travellaw/index.html>, *Class Actions: The Law of 50 States*, Law Journal Press, New York, 1988-2000, see <http://members.aol.com/class50/index.html>, and over 170 articles and papers on consumer law, travel law and class actions, see <http://courts.state.ny.us/tandv/legal.html>.