

## Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero

Andrea Citra Brilliantina<sup>1</sup>, Retno Wulansari<sup>2</sup>

### **Abstract**

*This research is discuss about legal protection for passengers violations of their rights to comfort, security and safety at PT. Garuda Indonesia Persero. The problem in this research are regarding legal protection for passengers violations of their rights and legal responsibility protection of PT. Garuda Indonesia Persero for passengers whose rights are violated. This research used normative legal research, that used case approach and legislation. This research used qualitative data analysis. The results this research are first, the rights of comfort, security and safety of passengers are not full filled. Second, responsibility of airline towards passengers is not consistant with the services promised.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer Protection, Aviation.*

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan di PT. Garuda Indonesia Persero. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap Penumpang atas pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero dan tanggung jawab hukum PT Garuda Indonesia Persero terhadap Penumpang yang dilanggar Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, pendekatan yang digunakan yakni pendekatan kasus, dan perundang-undangan. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini yakni pertama, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang tidak terpenuhi. Kedua, tanggung jawab pelaku usaha terhadap penumpang tidak sesuai dengan jasa yang diperjanjikan.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab, Pengangkutan Udara.*

## Pendahuluan

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan. Selanjutnya perjanjian pengangkutan didefinisikan sebagai suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman, sedangkan satu pihak yang lainnya mempunyai kewajiban untuk membayarkan ongkosnya. Akhirnya dapat diambil kesimpulan bahwa pada pokoknya perjanjian pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik benda-benda maupun orang-orang dari suatu tempat ke tempat lainnya yang bersifat timbal balik. Dimana kedudukan pengirim dan pengangkut sama tingginya dan masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya..

Perjanjian angkutan udara adalah suatu perjanjian antara pengangkut dengan pihak penumpang atau pengirim barang di mana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk

---

<sup>1</sup>Andrea Citra Brilliantina, Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-Mail: 20410672@students.uui.ac.id

<sup>2</sup>Retno Wulansari, Dosen Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-Mail: retno.wulansari@uui.ac.id

mengangkut penumpang-penumpang atau barang-barang ke suatu tempat tertentu sedangkan pihak penumpang atau pengirim barang mengikatkan dirinya pula untuk membayar uang angkutannya atau dengan suatu prestasi lain. Dilihat dari pengertian di atas, point yang dapat ditarik adalah di dalam perjanjian angkutan udara ada beberapa pihak terkait, yaitu Pengangkut, Penumpang, dan Pengirim barang (atau penerima barang). Terkait hal tanggung jawab, pengangkut memiliki beberapa kewajiban terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo yaitu tanggung jawab tentang kerugian yang dialami Penumpang seperti meninggal dunia, luka-luka dan cacat tetap. Kerugian yang dimaksud yaitu kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kesengajaan Pengangkut. Pengangkut juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi hilang atau rusak yang diakibatkan oleh Tindakan pengangkutan atau orang yang dipekerjakannya selama bagasi berada dalam pengawasan pengangkutan apabila dapat dibuktikan oleh si penumpang.

Aturan mengenai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga diatur dalam beberapa aturan. Secara khusus diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Selanjutnya dalam hal Penumpang sebagai konsumen maka juga diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan – aturan ini digunakan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara niaga kepada calon Penumpang dan Penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Standar pelayanan yang dimaksud merupakan standar pelayanan minimal yang terbagi menjadi beberapa bagian yaitu transparansi informasi terhadap tarif, tidak bertentangan dengan perlindungan konsumen, memperoleh perlindungan saat penerbangannya terdapat masalah terkait operasional, berhak mendapat akses untuk menyalurkan terkait keluhan agar ditindaklanjuti oleh Pengangkut.

Standar pelayanan minimal yang dimaksud di atas Standar Pelayanan selama penerbangan (*in-flight*). Standar pelayanan selama penerbangan yaitu fasilitas pesawat udara, makanan dan minuman dan awak pesawat. Fasilitas pesawat udara yang dimaksud meliputi kebersihan kabin pesawat, disediakan *air sickness bag*, media entertainment, dan media cetak seperti majalah.

Standar pelayanan awak pesawat yaitu awak *Cockpit* memberi salam dan informasi terkait cuaca, ketinggian, lama perjalanan dan perkiraan mendarat. Kemudian awak pesawat, yang diharuskan mempunyai kemampuan berkomunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara jelas selama penerbangan, ramah, sopan, rapi, tanggap dan terampil. Kasus PT GAI pada 29 Desember 2017 penerbangan dari Jakarta menuju Banyuwangi yang diteliti oleh penulis ini tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kasus PT GAI ini bermula saat Penumpang terbang dari Jakarta menuju banyuwangi pada 29 Desember 2017 pukul 13.30 WIB dengan GA 264. Usai lepas landas, seorang pramugari menawarkan minuman dan makanan ringan, Penumpang meminta untuk dibuatkan teh panas. Setelah pramugari membuatkan dan hendak menaruh gelas di atas nampan untuk diberikan, tiba-tiba air panas tersebut tumpah mengenai kepala, tangan, bawah ketiak dan dada Penumpang.

Pramugari secara cepat tanggap memberikan pertolongan pertama dengan memberikan gel pereda rasa sakit kepada beliau.

Sesampainya di Jakarta Penumpang ke dokter kulit untuk dilakukan beberapa Tindakan dan meminta kompensasi kepada Pengangkut, termasuk pembiayaan saat berobat di Jakarta. Namun karena merasa sangat dirugikan terhadap pelayanan dan pihak Pengangkut yang tidak memberikan tindakan yang lebih baik seperti inisiatif untuk menghubungi langsung atau bertanya mengenai keadaannya setelah kejadian tersebut terjadi dan berlalu Penumpang menggugat Pengangkut ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat lantaran agar pihak Pengangkut, memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan seperti dirinya di kemudian hari. Perbuatan yang dilakukan oleh Pengangkut merupakan pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang angkutan udara. Kasus ini telah diputus dalam putusan Nomor 215/PDT.G/2018/PN JKT.PST dengan putusan menghukum pihak Pengangkut untuk memberikan ganti rugi berupa kerugian immaterial sebesar Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dan membayar seluruh biaya perkara sebesar Rp516.000,00 (lima ratus enam belas ribu rupiah).

Pada kasus tersebut Penumpang selaku Konsumen udara memiliki hak dan kewajiban. Penumpang dalam kasus ini BRA Koosmariam Djatikusumo yang selanjutnya disebut Penumpang. Hak dan kewajiban tersebut diatur di Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban Konsumen secara umum yaitu hak tentang keselamatan, hak tentang memilih dan mendapatkan barang, hak tentang memperoleh informasi yang jelas, hak tentang pelayanan, hak tentang penggantian rugi barang, hak untuk didengar afirmasi atau masukannya.

Selanjutnya kewajiban yang dimiliki oleh konsumen yaitu beretika baik dalam bertransaksi, membaca dan memperhatikan dengan seksama prosedur penggunaan barang untuk keselamatan, melakukan pembayaran sesuai nominal yang telah disepakati, dan kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut apabila terjadi sengketa. Berdasarkan kasus diatas telah terjadi ketidaksesuaian antara aturan mengenai hak-hak konsumen yaitu hak tentang kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan dalam prakteknya tidak sesuai dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pengangkut selaku pelaku usaha mengabaikan hak-hak konsumen yang seharusnya terpenuhi, bahwa kerugian yang dialami penumpang adalah materiil dan immaterial akan tetapi kerugian materiil penumpang disini tidak terbayarkan karena majelis hakim pemeriksa perkara tersebut tidak mengabulkan permohonan kerugian materiil penumpang, sehingga Penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah memuat :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT Garuda Indonesia Persero terhadap Penumpang yang dilanggar Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatannya?

## Metode Penelitian

Pada metode penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian normatif, dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan dan kasus. Sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Orisinalitas penelitian ini penulis telah mengkaji lima penelitian dari tiga jurnal, dan dua skripsi yang dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Penulis berbeda karena terdapat unsur pembaharuan dan keorisinalitasan dari peneliti-peneliti sebelumnya dikarenakan fokus kajian Penulis berbedes dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari penelitian yang penulis lakukan didapatkan hasil bahwa:

### 1. Pengangkutan sebagai Perjanjian (*agreement*)

Pengangkutan sebagai perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dengan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkut dan penumpang. Kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sejak tempat pemberangkatan sampai ke tempat tujuan yang telah disepakati dengan keadaan selamat. Sebagai imbalan pengangkut berhak memperoleh sejumlah uang jasa yang disebut biaya pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan atau tidak tertulis, tetapi selalu didukung dengan dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti terjadinya perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang biasanya disebut dengan surat muatan, sedangkan dokumen pengangkutan penumpang biasa disebut karcis penumpang atau tiket. Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan dan didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian tersebut sudah terjadi dan mengikat untuk dilaksanakan.

Lingkup Hukum Pengangkutan terbagi menjadi dua klasifikasi undang-undang yang mengatur pengangkutan, yaitu undang-undang yang bersifat keperdataan dan undang-undang yang bersifat administratif. Undang-undang yang mengatur pengangkutan ada yang berbentuk kodifikasi, yaitu KUHPerdata, Kitab undang-Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan undang-undang biasa, yaitu yang terdapat di luar KUHD dan KUHPerdata. Karena ada tiga jenis pengangkutan yang menjadi pokok kajian, maka ada tiga macam pula undang-undang pengangkutan, dan pembahasannya melalui tiap jenis pengangkutan tersebut. Artinya secara umum, pengaturan perjanjian pengangkutan tidak bisa dilepaskan dari hukum perikatan sebagaimana tertara dalam Buku III KUHPerdata tentang perikatan dan KUHD.

Sebelum pengangkutan dilaksanakan pada umumnya terjadi suatu perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim barang. Perjanjian pengangkutan udara berupa pesawat yang pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Artinya agar sah suatu perjanjian maka harus memenuhi syarat-syarat yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang mengikatnya suatu perjanjian. Menurut

Pasal 1320 KUHPeradata syarat sahnya suatu perjanjian yaitu adanya kesepakatan untuk mengikat diri mereka, kesepakatan untuk melakukan suatu perjanjian, cakap, suatu hal tertentu dan kausa yang halal. Kemudian menurut Pasal 1338 KUHPerdata perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi pembuatnya sebagai undang-undang, perjanjian yang dibuat tidak dapat ditarik atau dibatalkan secara sepihak kecuali dengan kesepakatan dari kedua belah pihak, yang terakhir perjanjian tersebut harus dilakukan dengan itikad baik.

Hukum pengangkutan melalui udara di Indonesia secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU Penerbangan). Dalam kasus ini bentuk pelanggaran hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan yaitu kecerobohan/kelalaian pramugari dalam melakukan pelayanannya kepada penumpang. Sehingga hak-hak penumpang terampas. Akibat dari pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini ialah pramugari atau pengangkut harus bertanggung jawab atas apa yang dilanggar. Perjanjian pengangkutan udara erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Pasal 1 angka 22 UU Penerbangan menyatakan tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban pengangkut untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Dalam hal penumpang dirugikan oleh pengangkut menurut UU Perlindungan Konsumen, seorang konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam Kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Dengan demikian setiap produk/jasa baik dari segi komposisi bahan. Konstruksi maupun kualitasnya harus diarahkan untuk dipertinggi rasa kenyamanannya, keamanan dan keselamatan konsumen. Berarti berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara (PM 77 Tahun 2011) yang intinya mengatur terkait jenis tanggung jawab pengangkut atas kerugian, sebagai berikut : penumpang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka, hilangnya atau rusaknya bagasi kabin, hilang atau musnahnya kargo, keterlambatan, dan kerugian yang dialami oleh pihak ketiga. Adapun besaran ganti kerugian terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a ditetapkan sebagai berikut :

- a. Penumpang meninggal dunia di dalam pesawat udara karena akibat kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang

Pada kasus yang diangkat pihak yang harus bertanggung jawab adalah pihak pengangkut sebab terjadi kelalaian atau kesalahan yang diperbuat oleh pramugari dari PT GAI. Sehingga muncul konsekuensi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh PT.GAI kepada Penumpang. Menurut Pasal 1238 KUHPerdata, perbuatan tersebut

dikatakan wanprestasi apabila tidak dilaksanakannya prestasi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan.

Pasal 1239 KUHPerdara menerangkan bahwa tiap perikatan itu untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si debitur tidak memenuhi kewajibannya maka wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya. Perbuatan yang dilakukan PT.GAI tersebut melanggar hukum sebagaimana dikatakan diatas jika pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak maskapai tidak melaksanakan apa yang diwajibkan oleh undang-undang yaitu hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan Penumpang, sehingga mempunyai konsekuensi tersendiri yang dapat dituntut oleh pihak lain yang merasa dirugikan. Adanya kerugian ini bisa terdiri dari kerugian materiil dan kerugian immateriil. Dalam hal pelanggaran hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan Penumpang jelas menimbulkan kerugian bagi pihak Penumpang baik itu dari segi materiil maupun immateriil.

Kemudian merujuk dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan diatur lebih khusus pada Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2009 Tentang pengangkutan Udara, menjelaskan bahwa setiap adanya kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi Penumpang merupakan risiko yang harus dihadapi oleh Perusahaan jasa penerbangan. Perusahaan jasa penerbangan harus mengganti atas kerugian yang dialami oleh penumpang yang menjadi korban sebagai wujud tanggung jawabnya. Konsekuensi hukum atas pelanggaran kasus ini merujuk pada hukum pidana masuk kedalam Tindakan kekerasan. Tindakan kekerasan disini adalah perbuatan yang secara fisik atau psikologis merugikan orang lain, seperti pemukulan, penganiayaan atau intimidasi, atau sesuatu yang dilarang oleh hukum dan dapat mengakibatkan pelaku dijatuhi hukuman pidana.

Selanjutnya jika merujuk Hukum Administrasi Negara (HAN), HAN mengatur mengenai sanksi-sanksi yang pada dasarnya melarang atas Tindakan-tindakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang dapat dikaitkan pada suatu izin, berikut sanksi-sanksi administrasi yang khas yaitu paksaan pemerintah, Penarikan Kembali keputusan (ketetapan) yang menguntungkan (izin pembayaran, subsidi), Pengenaan denda administrative, dan Pengenaan uang paksa oleh pemerintah (*dwangsom*). Bila merujuk pada kasus yang Penulis angkat sanksi administratif atas perbuatan PT. GAI dapat berupa pencabutan izin usaha, karena perbuatan tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal pengangkut udara. Pencabutan izin usaha tersebut merupakan sebagai bentuk sanksi dari pelanggaran peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam prespektif hukum nasional, terdapat pertentangan antara peraturan yang berlaku disebabkan oleh kedudukan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Peraturan Presiden tentang pengesahan Konvensi Montreal 1999 yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2016. Setelah diratifikasinya Konvensi Montreal 1999 yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 Tahun 2016, seharusnya penumpang pesawat yang mengalami cedera luka memiliki hak setara dengan 122 negara lain yang telah meratifikasi konvensi tersebut. Dengan meratifikasi Konvensi

Montreal 1999, seharusnya Indonesia memberikan peluang bagi warganya untuk memperoleh manfaat yang lebih menguntungkan.

Terkait Majelis Hakim tidak mempertimbangkan kerugian materiil Penggugat senilai Rp. 1,2 miliar dengan alasan majelis berpendapat bahwa pokok gugatan yang diajukan tak berdasar padahal jika merujuk pada Prinsip Konvensi Warsawa 1929 dalam pasal 17, 20, dan 21 sangat jelas dijelaskan bahwa pengangkut udara bertanggung jawab atas kerugian akibat tewas, luka dan penderitaan badani lainnya, yang diderita penumpang karena kecelakaan ketika penumpang berada dalam pesawat atau ketika operasi. Yang mana Tafsiran kata “kecelakaan” Tidak hanya berkaitan dengan luka yang terlihat, akan tetapi meliputi luka yang tidak terlihat. Kata penderitaan badani lainnya dapat ditafsirkan termasuk *mental anguish* (tekanan mental atau *shock*). Penumpang dalam hal ini tentu mengalami tekanan mental karena kejadian tersiram air panas dibagian kepala, tangan, bawah ketiak dan dada penumpang.

Kemudian jika merujuk Prinsip Konvensi Warsawa 1929 Rp. 1,2 miliar bukanlah jumlah yang fantastis karena sudah seharusnya negara dalam hal ini bertanggung jawab dan melindungi rakyatnya untuk memperoleh hak-haknya yang dilanggar. Majelis dalam hal ini hanya mengabulkan gugatan penggugat Sebagian yaitu menyatakan tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum, dan menghukum tergugat membayar ganti rugi immateriil senilai Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Padahal dalam hal kelalaian pengangkut menyiram air panas kepada penumpang jelaslah menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang baik itu dari segi materiil maupun immateriil.

Selanjutnya Dalam kasus ini penumpang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, yang mana hal tersebut melanggar hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan merugikan penumpang pesawat udara. Sehingga hal tersebut bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang ada. Dijelaskan dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Kemudian Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan pelanggaran hukum.

Dalam kasus ini penumpang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, yang mana hal tersebut melanggar hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan merugikan penumpang pesawat udara. Sehingga hal tersebut bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang ada. Dijelaskan dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Kemudian Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Disimpulkan bahwa jika ada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban ini maka pelaku usaha tersebut telah melakukan pelanggaran hukum.

Dalam Pasal 25 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian dan atau gugatan, jika

pelaku usaha lalai dalam menyediakan fasilitas perbaikan dan tidak memenuhi atau gagal dalam memenuhi perjanjiannya. Penyelesaian kasus ini memerlukan upaya penuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, sehingga kesadaran konsumen untuk melakukan penuntutan terhadap pelaku usaha untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Pelaku usaha seharusnya memenuhi kewajibannya seperti apa yang telah diperjanjikan karena hal itu merupakan tanggung jawab yang mutlak dari pelaku usaha. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan tuntutan ganti rugi maka pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian tersebut.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa perbuatan pengangkut terhadap penumpang merupakan perbuatan melawan hukum, yakni mengenai suatu perikatan yang dilahirkan oleh undang-undang untuk tidak berbuat sesuatu, karena dengan melakukan perbuatan tersebut maka seseorang telah melakukan kesalahan hukum. Didalam kasus ini pengangkut melakukan perbuatan yang seharusnya tidak diperbolehkan untuk dilakukan yaitu menumpahkan air panas yang menimbulkan luka terhadap penumpang. Maka pengangkut yang melakukan perbuatan tersebut berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya dengan mengganti kerugian terhadap pihak yang dirugikan.

## Penutup

Berdasarkan penelitian ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam hal kurang maksimalnya perlindungan hukum terhadap penumpang yang hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dilanggar yang sebenarnya dalam aturannya sudah diatur dengan baik, dan diratifikasi, namun dalam pelaksanaannya terhadap kasus ini masih kurang maksimal, sehingga sudah sebaiknya penegak hukum di negara ini melakukan peningkatan dalam pembinaan seperti melakukan sosialisasi, penyuluhan dan pelatihan bagi pelaku usaha. Agar kejadian seperti ini tidak terjadi kembali dikemudian hari.
2. Dalam hal pelaku usaha tidak bertanggung jawab sepenuhnya sebagaimana tuntutan hak penumpang, maka penegak hukum dalam hal ini harus kembali melakukan penguatan dalam pelaksanaan aturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penulis juga memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam hal kurang maksimalnya perlindungan hukum terhadap penumpang yang hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dilanggar yang sebenarnya dalam aturannya sudah diatur dengan baik, dan diratifikasi, namun dalam pelaksanaannya terhadap kasus ini masih kurang maksimal, sehingga sudah sebaiknya penegak hukum di negara ini melakukan peningkatan dalam pembinaan seperti melakukan sosialisasi, penyuluhan dan pelatihan bagi pelaku usaha. Agar kejadian seperti ini tidak terjadi kembali dikemudian hari.
2. Dalam hal pelaku usaha tidak bertanggung jawab sepenuhnya sebagaimana tuntutan hak penumpang, maka penegak hukum dalam hal ini harus kembali melakukan penguatan dalam pelaksanaan aturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.