

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

Qinthara Qamarani Haryanto, Zahry Vandawati Chumaida

Universitas Airlangga, Indonesia

Email: qinthara.qamarani.haryanto-2021@fh.unair.ac.id,

vanda@fh.unair.ac.id

Kata Kunci	Abstrak
Transportasi Udara, Tanggung Gugat, Penggantian Kode Tiket, Pemindahan Jam Penerbangan, Kelalaian.	Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya keluhan penumpang maskapai penerbangan terkait penggantian kode tiket dan perubahan jadwal penerbangan tanpa pemberitahuan jelas, seperti kasus Batik Air yang mengganti kode tiket menjadi Lion Air dan memindahkan jam penerbangan. Hal ini menimbulkan kerugian materiil dan non-materiil bagi penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tanggung jawab maskapai penerbangan Batik Air atas terjadinya penggantian kode tiket dan pemindahan jam penerbangan. Metode penelitian hukum (legal research) yang digunakan pada pembahasan penelitian ini melalui 3 (tiga) pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan (statue approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan melalui studi kasus (case study). Penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara maskapai, asuransi, dan penumpang menciptakan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai kesepakatan. Batik Air wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian akibat perubahan kode tiket dan jadwal penerbangan. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya regulasi yang lebih eksplisit dalam Undang-Undang Penerbangan untuk melindungi hak penumpang dan menegaskan kewajiban maskapai dalam memberikan informasi transparan serta kompensasi yang adil.
Keywords	Abstract
<i>Air Transportation, Liability, Ticket Code Replacement, Flight Rescheduling, Negligence.</i>	<i>The background to this study is the increasing number of complaints from airline passengers regarding ticket code changes and flight schedule changes without clear notification, such as the case of Batik Air changing its ticket code to Lion Air and rescheduling flight times. This has caused material and non-material losses for passengers. This research aims to analyze Batik Air's liability for replacing ticket codes and rescheduling flights. The legal research method employed in this study utilizes three approaches : statutory, conceptual, and case study. The research reveals that the legal relationship between the airline, insurance provider, and passengers establishes specific rights and obligations that must be adhered to as per the agreement. Batik Air is obligated to compensate passengers for losses incurred due to changes in ticket codes and flight schedules. The implications of this study emphasize the importance of more explicit regulations in aviation law to protect passenger rights and affirm airlines' obligations to provide transparent information and fair compensation.</i>

PENDAHULUAN

Transportasi atau alat angkut memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk perpindahan barang maupun manusia antar lokasi yang berjauhan (Rodrigue, 2020; Pojani & Stead, 2017). Kemudahan mobilitas dalam suatu wilayah dengan waktu yang singkat merupakan kebutuhan pada era globalisasi saat ini (Banister, 2018). Hal ini berkaitan erat dengan ketersediaan sarana transportasi yang mendukung perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya (Litman, 2021). Perpindahan yang cepat, mudah, dan terjangkau menjadi kebutuhan masyarakat dalam mendukung perkembangan aspek ekonomi, sosial, dan budaya wilayah (Cervero & Murakami, 2010; Kenworthy, 2017). Alat transportasi yang berperan sebagai pendukung perkembangan tersebut, khususnya dalam pengangkutan penumpang, umumnya dibagi menjadi tiga kategori utama yaitu transportasi darat, laut, dan udara (Givoni & Banister, 2013).

1. Transportasi darat yang meliputi kendaraan pribadi, rel kereta api, jalan raya, terusan, sungai, perairan pedalaman dan kendaraan umum seperti bus, angkot, bemo, dsb;
2. Transportasi udara meliputi pesawat terbang;
3. dan transportasi laut meliputi kapal.

Pengangkutan adalah proses memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat angkut. Tujuan dari adanya pengangkutan yaitu untuk memenuhi kebutuhan perseorangan atau pribadi dengan meningkatkan nilai guna atau nilai tukar dari orang atau barang yang diangkut (Muhammad, 2013). Salah satu jenis pengangkutan yang paling banyak diminati adalah pengangkutan pada bidang udara atau biasa disebut dengan angkutan udara. Pengangkutan udara merupakan salah satu jenis pengangkutan yang banyak diminati oleh masyarakat karena dapat dengan cepat untuk sampai ke tujuan (efisiensi waktu). Selain itu, pengangkutan udara juga dapat menjangkau lokasi jauh seperti perjalanan luar negeri yang tidak dapat ditempuh kendaraan lain selain menggunakan pengangkutan udara yaitu pesawat (Azis, 2018). Dalam pengangkutan udara terjadi perjanjian pengangkutan antara pengangkut yaitu pihak maskapai penerbangan dengan penumpang selaku pengguna jasa penerbangan yang memiliki sifat konsensual artinya kesepakatan (konsensus) antara para pihak sudah cukup untuk membuat perjanjian tersebut menjadi sah, hal ini sesuai dengan prinsip yang ada dalam Pasal 1320 BW. Konsensus dianggap tercapai ditentukan oleh hak dan kewajiban masing-masing pihaknya (saling timbal balik) dalam perjanjian pengangkutan yang telah ditetapkan (Azis, 2018). Perjanjian pengangkutan dimulai pada saat serangkaian peristiwa perjanjian dilaksanakan yaitu dimulai dari transaksi pembelian tiket, ketika menaiki angkutan, hingga tiba di tempat tujuan. Dari sini muncul kewajiban untuk memenuhi hak dan kewajiban bagi para pihaknya. Secara umum, dalam perjanjian pengangkutan melibatkan dua pihak yaitu pihak pengangkut dan pihak penumpang (sebagai pengguna jasa).

Salah satu perusahaan maskapai penerbangan yang ada di Indonesia yang memiliki peminat cukup banyak dalam pengangkutan udara adalah

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

maskapai penerbangan komersial PT Lion Mentari Airlines yang didirikan oleh Rusdi Kirana dan Kusnan. PT Lion Mentari Airlines merupakan maskapai penerbangan swasta terbesar yang ada di Indonesia, maskapai penerbangan ini telah menguasai sebagian besar pangsa pasar domestik. PT Lion Mentari Airlines didirikan pada tanggal 19 Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 30 Januari 2000 yaitu dengan pesawat nya yang pertama adalah Lion Air yang seiring berjalannya waktu semakin berkembang bisnisnya. PT Lion Mentari Airlines memiliki beberapa anak perusahaan maskapai penerbangan yaitu Lion Air, Wings Air, Batik Air, Super Air Jet, Batik Air Malaysia, dan Thai Lion Air. Beberapa perusahaan PT Lion Mentari Airlines tergabung dalam jajaran Lion Group (Ningsih, 2022). Saat ini sering ditemui dalam penggunaan jasa maskapai penerbangan sering terjadi adanya kerugian yang dialami oleh pihak penumpang selaku pengguna jasa. Bentuk kerugian-kerugian yang ditimbulkan oleh maskapai penerbangan bermacam-macam. Ada kerugian berupa bagasi hilang, kecelakaan pesawat, delay jam penerbangan yang terlalu lama, penggantian kode tiket pesawat dari harga yang tinggi ke harga yang lebih rendah, dan pemindahan jam penerbangan. Tentunya hal ini mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa penerbangan baik dari segi waktu maupun biaya.

Kasus yang baru saja terjadi saat ini adalah permasalahan mengenai penggantian kode tiket pesawat dan pemindahan jam penerbangan pesawat pada salah satu maskapai penerbangan yang ada di Indonesia yaitu pada maskapai penerbangan Batik Air. Salah satu penumpang yang pada saat itu berada pada penerbangan tersebut dengan rute perjalanan dari Papua ke Surabaya merasa dirugikan karena merasa tiket pesawatnya dipermainkan oleh pihak maskapai penerbangan dengan adanya beberapa permasalahan, sebelumnya tiket pesawat tersebut telah dibeli penumpang dari jauh-jauh hari. Namun pada saat di hari penerbangan, penumpang tersebut dirugikan oleh pihak maskapai yaitu, yang pertama pada saat penumpang sedang memasukkan bagasi dari pihak maskapai menyampaikan bahwa tiket nya bermasalah dan diminta untuk mencetak ulang tiket penerbangan dengan prosedur yang tidak efisien karena adanya pengoperan yang tidak jelas oleh pihak maskapai. Pada saat penumpang mencetak ulang tiket pesawatnya ternyata terdapat perubahan kode tiket jenis pesawat yaitu yang awalnya "Batik Air" berubah menjadi "Lion Air". Selanjutnya, yang kedua pada saat perjalanan transit dari Makassar menuju Surabaya penerbangan penumpang dipindahkan jam penerbangannya yang awalnya seharusnya penerbangan pukul 17.00 WIB namun diubah menjadi pukul 20.00 WIB tanpa diberikan alasan yang jelas oleh pihak maskapai. Dalam kasus ini tentunya penumpang merasa dirugikan baik dari segi waktu dan segi biaya untuk penerbangan ini. Perlu diketahui bahwasannya kerugian ini sangat merugikan para penumpang yang ada pada penerbangan tersebut (Siburian, 2022).

Hal ini tentunya menjadi sebuah pertanyaan, bagaimana bisa jenis kode pesawat yang sudah jelas kode pesawatnya berbeda yaitu Batik Air dengan

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

kode "ID" sedangkan Lion Air dengan kode "JT" bisa diganti oleh pihak maskapai penerbangan. Karena setiap maskapai penerbangan memiliki kode yang berbeda. Kode pesawat biasanya terdiri dari 2 huruf yang digunakan pada kode penjadwalan penerbangan yang biasanya di bagian belakang diikuti oleh nomor penerbangan pesawat. Mengenai kode pesawat ini diatur oleh organisasi IATA (International Air Transport Association), yaitu sebuah asosiasi pengangkutan udara internasional yang mengatur seluruh maskapai penerbangan di dunia. Kode pesawat sendiri dapat dilihat pada tiket pesawat dan juga pesawat yang akan ditumpangi (Ayu, 2018). Tiket pesawat disini merupakan dokumen pengangkutan yang memiliki fungsi sebagai bukti terjadi adanya perjanjian pengangkutan mulai dari pelaksanaan perjanjian pengangkutan, bukti apabila terdapat kerugian untuk ganti rugi apabila dirugikan, dan bukti untuk perhitungan ganti rugi. Selain itu, tiket juga merupakan bukti dari pembayaran tiket pengangkutan (Muhammad, 2013).

Setiap penumpang memiliki hak untuk mendapatkan sebuah jaminan dan perlindungan terhadap kerugian yang merugikan penumpang yaitu dengan melalui asuransi. Pada asuransi terdapat pengalihan kemungkinan risiko yang diderita oleh tertanggung pada penanggung dan dalam hal ini penanggung akan memberikan ganti kerugian manakala terjadi peristiwa tidak pasti. Hal ini disebut dengan pengalihan risiko (transfer risk) (Vandawati & Setyawati, 2010). Dalam hal pihak maskapai penerbangan bertanggung gugat, dalam perjanjian pengangkutan sendiri terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut yaitu absolute liability, liability based on fault, presumption of liability, presumption of non liability, dan limitation of liability. Prinsip-prinsip ini akan menjadi dasar untuk tanggung gugat pihak pengangkut atas kerugian yang diakibatkan pada penumpang. Sehingga, dalam hal terjadinya kerugian yang diderita oleh penumpang selaku pengguna jasa maskapai penerbangan Batik Air maka pihak maskapai wajib memberikan ganti rugi pada penumpang yang mengalami kerugian dari penggantian kode tiket pesawat yang dilakukan oleh pihak maskapai dan atas pemindahan jam penerbangan pesawat yang tidak diberikan alasan yang jelas.

Nilai ganti rugi yang diberikan oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan berlaku. Terhadap penjelasan diatas, maka diperlukan penyelesaian hukum atas tindakan dari maskapai penerbangan yang merubah kode tiket pesawat dari "Batik Air" menjadi "Lion Air" dan pemindahan jadwal jam penerbangan, yang pengaturannya sendiri belum diatur secara eksplisit. Karena pada dasarnya di Indonesia dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan tanggung gugat maskapai penerbangan hanya sebatas yang tertera pada beberapa pasal saja sehingga apabila terdapat kerugian diluar pasal-pasal yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan perlu untuk diatur lebih lanjut dan lebih eksplisit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *Legal Research*, yaitu penelitian yang mengkaji peraturan perundang-undangan sebagai obyek penelitian serta literatur yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Maka dari itu penelitian ini akan banyak menggunakan bahan hukum primer yang bersifat otoritatif atau mempunyai otoritas seperti peraturan perundang-undangan. Pendekatan yang digunakan pada penulisan hukum dalam topik ini yaitu Pendekatan Peraturan Perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Statue Approach*), dan Pendekatan Studi Kasus (*Case Study*).

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan lain yang sesuai dengan kasus yang diangkat. Pendekatan konseptual dilakukan dengan menganalisis prinsip-prinsip hukum yang sesuai dengan topik yang dibahas. Menganalisis tanggung gugat maskapai penerbangan dalam mengganti kode tiket pesawat "Batik Air" menjadi "Lion Air" dan pemindahan jam penerbangan menggunakan Pendekatan Studi Kasus pada peristiwa hukum dalam keadaan berlangsung atau belum berakhir. Dalam studi kasus ini fokus pada penerapan hukum normatif dalam peristiwa tersebut. Pada tipe pendekatan ini, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses berlakunya hukum normatif pada peristiwa hukum tertentu di masyarakat atau lembaga hukum tertentu yang menerapkan aturan hukum.

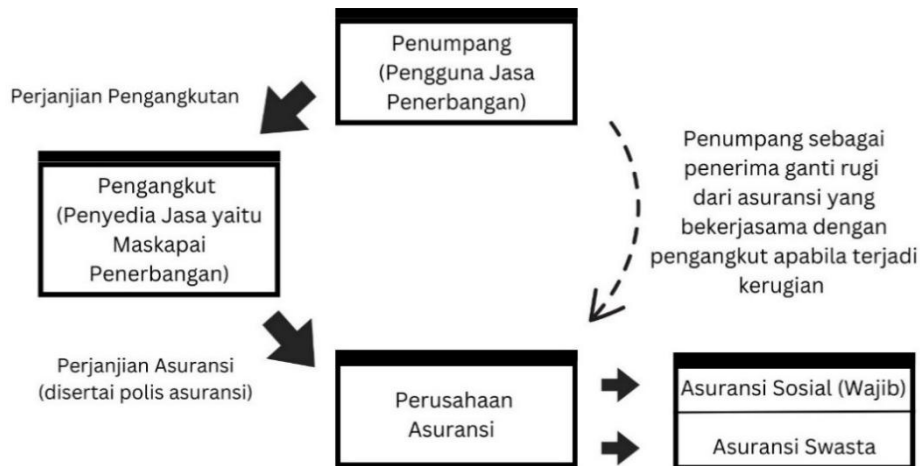
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Hukum Pihak Maskapai Penerbangan dan Pihak Asuransi pada Penumpang Maskapai Batik Air atas Penggantian Kode Tiket Pesawat "Batik Air" menjadi "Lion Air" dan Pemindahan Jam Penerbangan Pesawat

Perjanjian pengangkutan udara lahir karena adanya perikatan. Perikatan berdasarkan Pasal 1233 BW perikatan lahir karena adanya persetujuan karena kehendak dari para pihak dan perikatan yang lahir karena undang-undang (Bakarbessy & Anand, 2018). Sehingga berdasarkan Pasal 1233 BW, perjanjian pengangkutan udara lahir karena adanya perikatan yang lahir dari persetujuan antara para pihaknya. Tujuan dari para pihak yang mengadakan perikatan yaitu untuk terpenuhinya suatu prestasi pada kedua belah pihak. Prestasi disini dapat berbentuk kewajiban memberikan sesuatu, melakukan sesuatu (jasa) atau tidak berbuat sesuatu. Dalam perjanjian pengangkutan udara para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dengan baik, hak dan kewajiban disini timbul karena adanya hubungan hukum antara para pihak (Tim Hukum Online, 2024).

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

Sehingga dalam pembahasan penelitian ini diketahui yang berkaitan adalah para pihak dari perusahaan maskapai penerbangan yaitu maskapai Batik Air, penumpang selaku pengguna jasa, dan perusahaan asuransi sebagai lembaga pengalihan risiko selaku penanggung yang bekerjasama dengan maskapai batik air selaku tertanggung atas kerugian yang ditimbulkan oleh maskapai. Ketiga para pihak ini tentunya memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dilaksanakan sesuai dengan gambar bagan berikut ini :



Gambar 1. Bagan Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Udara

a. Hubungan Hukum Pihak Maskapai Penerbangan dan Penumpang

Dalam pengangkutan udara terdapat hubungan hukum antara pihak maskapai penerbangan Batik Air selaku pengangkut dan pihak penumpang selaku pengguna jasa. Hubungan hukum ini terjadi karena adanya perjanjian pengangkutan yang telah dibuat dengan kesepakatan kedua belah pihak yaitu antara pengangkut dan penumpang. Dengan adanya hubungan hukum antara maskapai penerbangan selaku pihak pengangkut dan pihak penumpang selaku pengguna jasa, maka terdapat hak dan kewajiban yang perlu dilaksanakan oleh kedua pihak tersebut.

Berdasarkan Pasal 1313 BW menjelaskan bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan yang dimana terdapat satu orang atau lebih di dalamnya yang saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dari adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak muncul hubungan hukum dari para pihaknya yang saling berikatan satu sama lain, dimulai dengan adanya kesepakatan dari para pihak untuk menjalankan perjanjian pengangkutan tersebut. Setelah adanya kesepakatan dari para pihaknya maka muncul sifat timbal balik yaitu dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pihaknya. Setiap perjanjian yang dilaksanakan oleh pihak pengangkut dan penumpang harus berdasar pada syarat sah perjanjian yang ada dalam Pasal 1320 BW :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri;

Kesesuaian kehendak di antara kedua subjek yang mengadakan perjanjian.

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
Kesepakatan ini harus dibuat dengan orang yang cakap bertindak menurut hukum yaitu secara usia sudah matang.
3. Suatu hal tertentu;
Suatu hal tertentu mengenai apa yang diperjanjikan sebagai hak-hak dan kewajiban-kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan
4. Suatu sebab yang diperbolehkan.

Berdasarkan Pasal 1337 BW suatu sebab yang diperbolehkan merupakan suatu sebab yang tidak dilarang oleh undang-undang, umum, dan kesusilaan (Bakarbesy & Anand, 2018).

Poin 1 dan 2 merupakan syarat subjektif karena membahas mengenai subjek atau orang yang mengadakan perjanjian, apabila tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan. Sedangkan poin 3 dan 4 merupakan syarat objektif karena merupakan objek dari perbuatan hukum perjanjian itu sendiri, sehingga apabila tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum (Vandawati & Sabrie, 2015).

Kedudukan antara pengangkut yaitu maskapai penerbangan dan penumpang selaku pengguna jasa dalam perjanjian pengangkutan memiliki kedudukan yang sama tinggi, hal ini dikarenakan antara pengangkut dan penumpang dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan bersifat pelayanan berkala, sesuai dengan Pasal 1601 BW yang menyebutkan antara pengangkut dan penumpang tidak melangsungkan kegiatan secara terus menerus. Pada dasarnya, antara pengangkut dan penumpang melakukan kegiatan ini pada saat tertentu saja, yaitu saat penumpang membutuhkan jasa pengangkutan udara untuk diantarkan ke tujuan yang diinginkan. Dengan pelayanan berkala yang tidak terus menerus kedudukan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang memiliki kedudukan yang setara, sehingga tidak ada istilah pengangkut lebih diutamakan atau penumpang lebih diutamakan, keduanya sama-sama memiliki kedudukan yang setara (Purwosutjipto, 2007). Serangkaian terlaksananya perjanjian pengangkutan udara tidak bisa dilihat dari satu sisi saja, melainkan dilihat dari seluruh rangkaian terjadinya peristiwa tersebut. Perjanjian pengangkutan umumnya ditandai dengan adanya pembelian tiket sebagai dokumen pengangkutan. Pasal 1 angka (27) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan:

"Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara".

Tiket penumpang disini merupakan bukti telah disepakatinya perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya pengangkutan (Muhammad, 2013). Dalam perjanjian pengangkutan udara, baik pihak pengangkut dan pihak penumpang memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Secara garis

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

besar pihak maskapai Batik Air sebagai pengangkut memiliki hak atas pembayaran atas pelayanan jasa angkutan mereka berikan dan kewajibannya adalah untuk memberikan pelayanan dan mengangkut penumpang sampai tujuan dengan selamat tanpa ada hal-hal yang mengakibatkan kerugian bagi penumpang. Sedangkan hak dan kewajiban dari penumpang adalah hak untuk mendapatkan pelayanan dan keselamatan perjalanan dan memiliki kewajiban untuk membayar pada pengangkut atas jasa yang telah digunakan oleh penumpang. Dilihat dari sisi hukum perlindungan konsumen, penumpang dalam perjanjian pengangkutan udara juga merupakan pihak konsumen yang membeli dan menggunakan atas jasa penerbangan yang disediakan oleh maskapai penerbangan yaitu Batik Air, yang mana maskapai Batik Air disini disebut sebagai pelaku usaha. Sehingga mengenai hak dan kewajiban dari pihak pengangkut dan penumpang juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Perlindungan konsumen diadakan untuk konsumen dengan tujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu penumpang dari maskapai penerbangan Batik Air terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha yaitu maskapai Batik Air. Hak dan kewajiban para pihak yaitu maskapai Batik Air sebagai pelaku usaha dan penumpang maskapai Batik Air sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4,5,6 dan 7. Berdasarkan pada pemenuhan hak dan kewajiban pihak pengangkut dan penumpang, baik dari sisi hukum perlindungan konsumen maupun dari sisi hukum pengangkutan dapat disimpulkan bahwa apabila salah satu pihak baik itu pengangkut atau penumpang tidak melaksanakan hak dan kewajibannya dengan benar dan mengakibatkan adanya kerugian, maka pihak yang mengakibatkan kerugian tersebut wajib memberikan ganti rugi pada pihak yang dirugikan.

B. Hubungan Hukum Pihak Maskapai Penerbangan dan Asuransi

Selain hubungan hukum antara maskapai penerbangan dengan penumpang, dalam kegiatan pengangkutan udara terdapat hubungan hukum antara pihak maskapai penerbangan dengan pihak asuransi untuk melaksanakan suatu perjanjian asuransi. Pengertian mengenai asuransi diatur dalam Pasal 246 KUHD jo. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yaitu berdasarkan Pasal 246 KUHD :

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

“Asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung mengikatkan dirinya pada tertanggung dengan menerima pembayaran premi, untuk memberikan jaminan pembayaran ganti rugi pada tertanggung atas terjadinya peristiwa tidak pasti”.

Sedangkan pengertian asuransi dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian Pasal 1 angka (1) dijelaskan bahwa :

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”.

Tujuan diadakannya asuransi secara umum untuk mengalihkan kemungkinan risiko yang diderita oleh tertanggung atas terjadinya peristiwa tidak pasti dan penanggung disini memiliki peran untuk mengganti kerugian tersebut (Vandawati & Setyawati, 2010).

Dalam perjanjian asuransi terdapat pihak yang saling mengikatkan diri yang disebut dengan penanggung dan tertanggung. Penanggung adalah pihak yang memberikan jasa pengalihan risiko tertanggung atas kerugian yang diderita akibat dari terjadinya peristiwa tidak pasti (Sabrie & Amalia, 2015). Penanggung berbentuk badan hukum seperti perusahaan asuransi. Sedangkan tertanggung adalah seseorang yang membayar premi pada penanggung (perusahaan asuransi) sebagai pengalihan risiko apabila terjadi kerugian atas peristiwa tidak pasti dan akan mendapatkan ganti rugi (Sabrie & Amalia, 2015). Secara umum perjanjian asuransi antara penanggung dan tertanggung terbentuk pada saat antara penanggung dan tertanggung sama-sama sepakat untuk melaksanakan perjanjian asuransi. Setelah adanya kata sepakat dari pihak penanggung dan tertanggung maka antara pihak penanggung dan tertanggung timbul hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan secara timbal balik, misal kewajiban tertanggung adalah membayar premi dan kewajiban dari penanggung adalah menjamin ganti rugi apabila terjadi kerugian atas peristiwa tidak pasti. Perjanjian asuransi yang dilaksanakan oleh pihak penanggung dan pihak tertanggung dilaksanakan sesuai dengan berlandaskan Pasal 1320 BW (Vandawati & Setyawati, 2010). Pihak maskapai penerbangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut. Pemberian asuransi ini ditujukan untuk melindungi pesawat, penumpang, dan awak pesawat udara. Hal ini dilakukan sebagai bentuk

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

perlindungan hukum atas terjadinya peristiwa tidak pasti yang dapat mengakibatkan kerugian dalam jumlah yang besar. Apabila hal ini ditanggung sendiri oleh pihak maskapai penerbangan tanpa adanya pihak asuransi yang membantu maka dapat mengakibatkan perusahaan maskapai penerbangan bankrut.

Hal ini juga diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bahwa setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan :

- a. Pesawat udara yang diasuransikan;
- b. Personel pesawat udara yang dioperasikan;
- c. Tanggung jawab kerugian pihak kedua;
- d. Tanggung jawab kerugian pihak ketiga;
- e. Kegiatan investigasi insiden dan kecelakaan pesawat udara.

Perjanjian asuransi tidak bergantung pada ada atau tidaknya polis, dengan demikian adanya polis dalam perjanjian asuransi bukan suatu keharusan. Sehingga perjanjian asuransi dapat dilaksanakan tanpa adanya polis. Polis merupakan dokumen tertulis yang berisikan akta perjanjian yang di dalamnya mengatur mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban dari para pihak yang berkaitan dalam polis asuransi tersebut. Berdasarkan Pasal 257 KUHD dalam hal dibuatnya polis mewajibkan pada penanggung untuk menandatangani polis tersebut sebagai bentuk persetujuan dan wajib diserahkan kepada tertanggung dalam jangka waktu tertentu. Dalam hal ini maskapai Batik Air sebagai pihak tertanggung berkewajiban untuk membayar premi pada perusahaan asuransi sebagai penanggung. Selain pembayaran premi pihak maskapai Batik Air berhak untuk menerima polis yang sudah ditandatangani dan meminta ganti rugi atas kerugian yang terjadi akibat adanya peristiwa tidak pasti dan kerugian-kerugian tersebut diperjanjikan dalam polis yang telah disepakati oleh para pihaknya. Perusahaan asuransi selaku penanggung wajib memberikan ganti rugi sejumlah uang atas kerugian yang diderita oleh pihak maskapai Batik Air apabila terjadi kerugian-kerugian karena peristiwa tidak pasti. Perusahaan asuransi juga harus menandatangani dan menyerahkan polis setelah polis tersebut disepakati oleh pihak penanggung dan tertanggung. Dalam hal ini perusahaan asuransi berhak untuk menerima pembayaran premi dari pihak maskapai Batik Air. Dalam hal pihak asuransi memberikan ganti rugi pada pihak maskapai penerbangan Batik Air apabila terjadi kerugian karena adanya peristiwa tidak pasti, pihak maskapai Batik Air wajib memberikan keterangan secara jelas dengan sejujur-jujurnya mengenai kondisi dan segala fakta penting yang berkaitan dengan dirinya dan objek yang diasuransikan oleh maskapai Batik Air. Pihak maskapai Batik Air selaku tertanggung tidak boleh menyembunyikan sesuatu yang dapat dikategorikan sebagai cacat tersembunyi atau menutupi kelemahan dan kekurangan atas objek yang diasuransikan. Kewajiban memberikan keterangan dengan sebenar-benarnya berlaku pada saat :

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

1. Sejak awal perjanjian asuransi mulai dibicarakan sampai perjanjian asuransi selesai dibuat, yaitu ketika penanggung menyetujui perjanjian tersebut;
2. Ketika perjanjian asuransi diperpanjang;
3. Ketika terjadi perubahan dalam perjanjian asuransi, dan mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan perubahan-perubahan tersebut;
4. Tidak menyembunyikan informasi yang jelas dan benar yang dibutuhkan masing-masing pihak (Vandawati & Sabrie, 2015).

Dalam perjanjian asuransi asas itikad baik (Utmost Good Faith) merupakan asas yang sangat penting yang menyangkut pada hak dan kewajiban penanggung dan tertanggung dan merupakan landasan dalam perjanjian asuransi, yang artinya setiap orang yang membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik karena tidak selamanya tingkah seseorang diatur dalam peraturan perundang-undangan, tetapi bisa juga berdasarkan peraturan dari kesepakatan masing-masing pihak. Dalam hal ini, itikad baik dalam sebuah perjanjian harus ada sejak negosiasi kesepakatan perjanjian sampai tercapainya kesepakatan dan pelaksanaan perjanjian tersebut (Vandawati, 2014). Prinsip itikad baik dalam perjanjian asuransi berkaitan erat dengan Pasal 1320 BW dan Pasal 1338 ayat (3) BW bahwa perjanjian yang dibuat harus berdasarkan dengan suatu sebab yang diperbolehkan dan pelaksanaannya berasaskan itikad baik. Itikad baik dalam hal ini dapat dibedakan menjadi itikad baik subjektif dan itikad baik objektif. Itikad baik subjektif adalah dimana pihak yang bersangkutan sendiri apakah menyadari bahwa tindakannya bertentangan dengan itikad baik. Sedangkan itikad baik objektif adalah apabila pendapat umum menganggap bahwa tindakan tersebut bertentangan dengan itikad baik (Vandawati & Sabrie, 2015). Berdasarkan Pasal 251 KUHD menyebutkan bahwa:

"Setiap keterangan yang keliru atau tidak benar, ataupun setiap tidak memberitahukan hal-hal yang diketahui oleh si tertanggung, betapun itikad baik ada padanya, yang demikian sifatnya, sehingga, seandainya si penanggung telah mengetahui keadaan yang sebenarnya, perjanjian itu tidak akan ditutup atau tidak ditutup dengan syarat-syarat yang sama, mengakibatkan batalnya pertanggungan."

Dalam hal ini, apabila pihak tertanggung tidak memberikan keterangan yang sebenar-benar nya, memberitahukan hal yang keliru, dan tidak memberitahukan hal yang sejelas-jelasnya maka, perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung menjadi batal (Vandawati & Sabrie, 2015). Perlu dipahami Pasal 251 KUHD tidak hanya berlaku bagi tertanggung saja yang diwajibkan untuk beritikad baik, melainkan bagi penanggung juga wajib memiliki itikad baik. Apabila prinsip itikad baik ini dikaitkan pada kasus yang terjadi, bahwa terdapat penggantian kode tiket pesawat yang awalnya "Batik Air" diganti menjadi "Lion Air" oleh pihak maskapai penerbangan Batik Air. Dalam hal ini, pihak maskapai Batik Air wajib memberitahukan kepada pihak perusahaan asuransi terkait penggantian kode tiket pesawat tersebut. Pemberitahuan ini dilakukan agar pihak asuransi dapat memberikan ganti rugi

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

pada penumpang bilamana terjadi kecelakaan karena adanya peristiwa tidak pasti. Apabila pihak maskapai Batik Air tidak memberikan informasi mengenai penggantian kode tiket tersebut pada pihak asuransi, dalam hal ini pihak asuransi bisa saja tidak memberikan ganti kerugian atas terjadinya kecelakaan yang dialami oleh penumpang karena pihak maskapai penerbangan tidak memberikan informasi yang sebenar-benarnya dalam hal penggantian kode tiket pesawat tersebut. Sehingga, apabila pihak maskapai Batik Air tidak jujur maka, pihak maskapai Batik Air wajib bertanggung jawab atas tidak jujur nya dan harus resiko tersebut. Karena tidak jujur nya pihak maskapai, bisa membawa dampak yang merugikan bagi penumpang maskapai (Vandawati, 2014).

Pada dasarnya antara pihak penanggung dan pihak tertanggung mengadakan perjanjian asuransi pada saat tertentu saja, yaitu saat tertanggung membutuhkan penanggung untuk ganti rugi kerugian yang dialami karena peristiwa tidak pasti. Dengan pelayanan berkala yang tidak terus menerus kedudukan antara pihak penanggung dan pihak tertanggung memiliki kedudukan yang setara, sehingga tidak ada istilah penanggung lebih diutamakan atau tertanggung lebih diutamakan, keduanya sama-sama memiliki kedudukan yang setara.

Tanggung Jawab Pihak Maskapai Batik Air pada Penumpang Terhadap Kerugian Penggantian Kode Tiket Pesawat “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Penerbangan Pesawat

Tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam berjalannya perjanjian pengangkutan. Hal ini dikarenakan tanggung jawab merupakan suatu perlindungan atau jaminan bagi para pengguna jasa angkutan. Tanggung jawab memiliki dua arti, yang merupakan terjemahan dari istilah *responsibility* dan *liability*. Tanggung jawab berdasarkan *responsibility* adalah tanggung jawab dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk suatu benda atau seseorang. Sedangkan tanggung jawab berdasarkan *liability* merujuk pada tanggung jawab dalam ranah hukum publik dan ranah hukum privat. Tanggung jawab dalam ranah hukum publik contohnya adalah tanggung jawab administrasi negara dan tanggung jawab dalam hukum pidana. Sedangkan tanggung jawab dalam ranah hukum privat adalah tanggung jawab dalam hukum perdata untuk mengganti suatu karena adanya cedera janji (wanprestasi), perbuatan melawan hukum, atau karena sesuatu yang berada dibawah penguasaan pihak lain (Adi, 2006). Lahirnya tanggung jawab berdasarkan wanprestasi yaitu diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban, dimana pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan kewajibannya atau lalai terhadap kewajibannya (wanprestasi) maka pihak tersebut wajib bertanggung jawab atas wanprestasi tersebut. Sedangkan tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum berdasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban para pihak, yang bersumber pada hukum (Vandawati, 2015)..

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

Pada kasus penggantian kode tiket pesawat dan pemindahan jam penerbangan, pihak maskapai penerbangan Batik Air telah melakukan wanprestasi karena lalai dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan Pasal 1234 BW menjelaskan bahwa bentuk prestasi adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Sehingga wanprestasi merupakan perbuatan yang tidak memberikan sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu, atau berbuat sesuatu namun bertentangan dengan perikatan (Bakarbesy & Anand, 2018). Selain itu, menurut Subekti debitur dapat dikatakan melakukan wanprestasi apabila dalam pelaksanaannya :

1. Tidak memenuhi prestasi yang telah dijanjikan;
2. Memenuhi prestasi dengan tidak sebagaimana mestinya;
3. Memenuhi prestasi tidak sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan; dan
4. Melakukan hal yang dilarang berdasarkan kontrak yang telah disepakati (Subekti, 2005)..

Sehingga maskapai penerbangan Batik Air dalam hal terjadinya penggantian kode tiket pesawat dan pemindahan jam penerbangan dengan tanpa adanya pemberitahuan dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi karena telah memenuhi prestasi namun dengan tidak sebagaimana mestinya. Dimana maskapai Batik Air telah memenuhi prestasinya namun, penumpang tidak mendapatkan apa yang telah diperjanjikan mengenai jenis pesawat yang seharusnya ditumpangi dan jam penerbangan yang sesuai. Sehingga maskapai Batik Air berdasarkan Pasal 1243 BW dapat memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, baru mulai diwajibkan apabila dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap tidak memenuhi kewajibannya atau berlaku jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukan hanya dapat dipenuhi setelah melewati waktu yang telah ditentukan. Dalam menyelenggarakan pengangkutan udara, pengangkut wajib bertanggung jawab terhadap akibat kerugian yang ditimbulkan, baik pada penumpang atau barang yang diangkutnya. Mengenai tanggung jawab pengangkutan udara diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara : ”Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga”. Mengenai jenis tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada Bab II mengenai jenis tanggung jawab pengangkut dan besaran ganti kerugiannya yang mana pengangkut wajib bertanggung jawab terhadap :

- a. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. Hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- c. Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat;
- d. Hilang, musnah, atau rusaknya kargo;
- e. Keterlambatan angkutan udara; dan

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

f. Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Oleh karena itu tanggung jawab pengangkut angkutan udara dalam hal ini perusahaan penerbangan yaitu berlangsung dari naik hingga turunnya penumpang pesawat udara (Vandawati, 2023).

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti rugi kepada pengguna jasa pengangkutan. Beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan udara :

- Tanggung Jawab atas Dasar Kesalahan (*Liability Based on Fault*);
- Tanggung Jawab Mutlak (*Absolut Liability*);
- Tanggung Jawab berdasarkan Limit Jumlah Ganti Rugi Tertentu (*Limitation of Liability*);
- Tanggung Jawab berdasarkan Praduga bahwa Pengangkut Dianggap Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*);
- Tanggung Jawab Pengangkut Dianggap tidak Bertanggung jawab (*Presumption of Non Liability*) (Vandawati et al., 2023).

Pada kasus maskapai penerbangan "Batik Air" mengenai adanya penggantian kode tiket pesawat dari pesawat "Batik Air" menjadi "Lion Air" dan terkait adanya pemindahan jam penerbangan yang mana sebelumnya pihak maskapai tidak memberikan pemberitahuan dan keterangan secara jelasnya (Siburian, 2022), tentunya hal ini merupakan kesalahan mutlak dari pihak maskapai penerbangan "Batik Air" sehingga pihak maskapai penerbangan "Batik Air" wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan dari pihak maskapai. Dalam perjanjian pengangkutan hal ini disebut dengan tanggung jawab mutlak atau absolut liability. Pihak maskapai Batik Air wajib membayar ganti kerugian pada penumpang maskapai Batik Air atas kerugian yang ditimbulkan karena kelalaian atau kesalahannya pada penumpang, baik yang dirugikan secara biaya karena adanya penggantian kode tiket pesawat yang mana pemindahan kode tiket dari pesawat "Batik Air" menjadi "Lion Air" terdapat selisih harga yang cukup berbeda dan fasilitas maskapai penerbangan yang tidak sesuai dengan apa yang sudah dibayar oleh penumpang. Pihak maskapai Batik Air juga harus memberikan ganti rugi atas kerugian yang disebabkan bagi penumpang yang dirugikan dari segi waktu, dimana terdapat pemindahan jam penerbangan yang dimundurkan tiga jam lebih lambat yang seharusnya pukul 17.00 WIB namun dipindahkan menjadi pukul 20.00 WIB, yang mana bisa saja pihak penumpang memiliki kegiatan atau aktivitas di waktu tersebut namun karena adanya pemindahan jam penerbangan penumpang tidak bisa melaksanakan kegiatan tersebut karena masih menunggu penerbangan pesawat (Siburian, 2022).

Pemberian ganti rugi atas pemindahan kode tiket pesawat dan pemindahan jam penerbangan yang merugikan penumpang maskapai Batik Air, diberikan langsung ganti ruginya oleh pihak maskapai penerbangan Batik Air. Pihak asuransi tidak berperan terhadap kerugian tersebut untuk memberikan klaim ganti rugi pada penumpang. Hal ini dikarenakan, dalam polis asuransi yang

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket “Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan Pesawat

bisa ditanggung oleh pihak asuransi biasanya seperti kecelakaan, delay, dan hilang atau musnahnya bagasi. Namun, dalam implementasi di dunia penerbangan pihak asuransi berperan dalam memberikan ganti rugi apabila kerugiannya dengan nominal cukup besar seperti kecelakaan yang terjadi karena adanya peristiwa tidak pasti dan mengakibatkan meninggal, cacat seumur hidup, atau luka-luka. Terhadap kerugian-kerugian yang nominalnya tidak terlalu besar akan ditanggung oleh pihak maskapai penerbangan Batik Air sendiri untuk pemberian ganti ruginya pada pihak penumpang maskapai Batik Air yang dirugikan atas terjadinya penggantian kode tiket pesawat dan pemindahan jam penerbangan (Hermawan, personal communication, October 12, 2024). Sehingga, perusahaan maskapai Batik Air dapat memberikan ganti rugi berupa selisih harga tiket karena adanya penggantian kode tiket pesawat dari "Batik Air" menjadi "Lion Air" dan terhadap pemindahan jam penerbangan yang menjadi lebih mundur pihak maskapai Batik Air dapat memberikan kompensasi berupa snack atau tempat beristirahat menunggu.

KESIMPULAN

Hubungan hukum antara maskapai Batik Air dan perusahaan asuransi terkait penggantian kode tiket melibatkan kewajiban Batik Air sebagai pengangkut untuk memastikan keselamatan penumpang dan pelayanan yang sesuai perjanjian, sementara penumpang berkewajiban untuk membayar layanan penerbangan. Pihak asuransi, terhadap terjadinya penggantian kode tiket wajib menerima pemberitahuan dari maskapai Batik Air sebagai bentuk itikad baik (*Utmost Good Faith*). Hal ini agar jika terjadi kecelakaan yang menyebabkan kematian atau cacat, asuransi dapat memproses klaim. Namun, jika tidak ada pemberitahuan, asuransi berhak menolak klaim tersebut. Dalam dunia maskapai penerbangan, perubahan jenis pesawat dan pemindahan jadwal penerbangan, kompensasi langsung menjadi tanggung jawab Batik Air, karena asuransi hanya mengcover klaim sesuai polis dan memberikan ganti rugi apabila kerugiannya memiliki nominal yang cukup besar seperti kecelakaan pesawat.

Maskapai Batik Air bertanggung jawab atas kerugian penumpang akibat penggantian kode tiket dari "Batik Air" ke "Lion Air" dan perubahan jadwal penerbangan, yang dianggap melanggar hukum berdasarkan prinsip “*absolut liability*” yaitu tanggung jawab mutlak atas kerugian yang disebabkan oleh tindakan maskapai Batik Air sendiri. Penumpang dalam hal ini dirugikan karena tidak mendapatkan hak atas informasi yang jelas dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dengan nilai jaminan yang dijanjikan. Pengangkut melanggar ketentuan Pasal 7 huruf A, B, dan C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penggantian dari “Batik Air” (*Full Service Carrier*) ke “Lion Air” (*Low Cost Carrier*) menyebabkan penurunan kualitas layanan yang menyebabkan kerugian biaya, sementara pemindahan jadwal penerbangan memberikan dampak kerugian waktu karena mengganggu rencana penumpang. Sehingga maskapai Batik Air dalam hal ini

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

dapat memberikan ganti rugi untuk penggantian tiket dengan mengembalikan selisih harga tiket atau dapat memberikan *voucher* penerbangan berikutnya. Sedangkan untuk pemindahan jadwal penerbangan, maskapai Batik Air bisa memberikan kompensasi berupa *snack* dan minuman apabila tidak berjarak lama, akomodasi istirahat jika cukup lama, atau *voucher* penerbangan alternatif bagi penumpang yang terdampak. pesawat

REFERENSI

- Amelia Azis, R. (2018). Perlindungan hak konsumen pengguna maskapai penerbangan Lion Air terkait hak atas informasi yang benar dan jelas (Studi kasus putusan No. 441/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST) (Skripsi). *Lex Jurnalica*, 15(1);5(3).
- Banister, D. (2018). Inequality in transport. *Alexandria Engineering Journal*, 57(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2018.01.002>
- Bakarbessy, L., & Anand, G. (2018). *Buku ajar hukum perikatan*. Zifatama Jawa.
- Cervero, R., & Murakami, J. (2010). Effects of built environments on vehicle miles traveled: Evidence from 370 US urbanized areas. *Environment and Planning A*, 42(2), 400–418. <https://doi.org/10.1068/a4236>
- Givoni, M., & Banister, D. (2013). *Moving towards low carbon mobility*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781007235>
- Kenworthy, J. (2017). Urban transport and eco-urbanism: A global comparative study of cities with a special focus on five larger Australian cities. *Urban Policy and Research*, 35(2), 132–154. <https://doi.org/10.1080/08111146.2016.1274981>
- Litman, T. (2021). *Evaluating transportation equity: Guidance for incorporating distributional impacts in transportation planning*. Victoria Transport Policy Institute. <https://vtpi.org/equity.pdf>
- Mahmud Marzuki, P. (2019). *Penelitian hukum*. Kencana.
- Pojani, D., & Stead, D. (2017). The urban transport crisis in emerging economies: An introduction. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 103, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2017.06.005>
- Purwosutjipto, H. M. N. (2007). *Pengertian pokok hukum dagang Indonesia*. Kencana.
- Rodrigue, J.-P. (2020). *The geography of transport systems* (5th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429346323>
- Sabrie, H. Y., & Amalia, R. (2015). Karakteristik hubungan hukum dalam asuransi Jasarahaja terhadap klaim korban kecelakaan angkutan umum. *Yuridika*, 30(3).
- Subekti. (2005). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Sulistiyono, A. (2006). Budaya musyawarah untuk penyelesaian sengketa win-win solution dalam perspektif hukum. *Jurnal Hukum Bisnis*.
- Vandawati, Z. (2014). *Prinsip itikad baik dalam perjanjian asuransi yang berkeadilan*. Revka Petra Media.

Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan dalam Penggantian Kode Tiket
“Batik Air” Menjadi “Lion Air” dan Pemindahan Jam Keberangkatan
Pesawat

- Vandawati, Z. (2015). *Perlindungan hukum tertanggung dan tanggung jawab penanggung dalam perjanjian asuransi jiwa*. Revka Petra Media.
- Vandawati, Z., & Sabrie, H. Y. (2015). *Buku ajar hukum asuransi*. Fakultas Hukum Unair.
- Vandawati, Z., & Setyawati, R. (2010). *Buku ajar hukum asuransi*. Fakultas Hukum Unair.
- Vandawati Chumaida, Z., et al. (2023). Prudential principle in professional indemnity insurance of nurses. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 19.