

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN ASURANSI PENGGUNA JASA
ANGKUTAN UDARA INDONESIA¹
Oleh : Chrisai Marselino Riung²**

ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu Negara di dunia yang menjunjung tinggi demokrasi kerakyatan, sudah selayaknya menjalankan peran perlindungan terhadap rakyat secara keseluruhan. Untuk memberikan perlindungan menyeluruh kepada masyarakat pemerintah mengundang peraturan perundang undangan yang memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen pengguna transportasi udara, peraturan tersebut antara lain Undang-Undang Nomor 1 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, , Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan pelaksanaannya. Metodologi Penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian menggunakan pendekatan hukum yuridis empiris. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi pengguna jasa angkutan udara Indonesia.

Kata kunci: Konsumen, Asuransi, Pengguna Jasa Angkutan Udara

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³ Karena konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa. Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen sangatlah luas di berbagai sector perdagangan barang dan/atau jasa. Bila kita mengacu pada pengertian tersebut,

perlindungan konsumen juga meliputi pemakai jasa angkutan udara.

Seiring dengan diratifikasinya WTO/GATTs oleh Indonesia, pemerintah tidak dibenarkan lagi untuk melakukan monopoli di bidang perusahaan (jasa) penerbangan. Perusahaan penerbangan mulai menjamur di tanah air Indonesia secara bebas. Perang tarif dan promosi pun semakin marak dengan tujuan menarik penumpang sebanyak-banyaknya. Namun, disisi lain, tarif yang murah sering menurunkan kualitas pelayanan (servis), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan.⁴

Dengan melihat kemungkinan yang dapat terjadi, pemerintah mengeluarkan kebijakan bagi pengangkut dimana pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.⁵ Hal ini dilakukan mengingat tingginya risiko yang dimiliki oleh jasa angkutan udara, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 179 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dimana menurut pasal tersebut menyatakan bahwa pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawab terhadap penumpang dan kargo. Tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah melalui undang-undang tersebut wajib dimasukkan ke dalam suatu pertanggung jawaban atau asuransi oleh pelaku usaha angkutan udara.

Asuransi atau pertanggung jawaban lahir dari suatu perjanjian. Perjanjian pertanggung jawaban sebenarnya merupakan suatu perjanjian timbal balik oleh karena kedua belah pihak saling mengikatkan diri pada suatu dan dengan demikian dapat pula sebaliknya dipecahkan jika ternyata ada wanprestasi.⁶ Sesuai dengan amanat yang diberikan oleh undang-undang asuransi, pertanggung jawaban dalam jasa

¹ Artikel Tesis. Dosen Pembimbing : Dr. Ronny A.

Maramis, SH, MH; Dr. Mohamad H. Soepeno, SH, MH

² Mahasiswa pada Pascasarjana Unsrat, Manado. NIM. 15202108024

³ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 Angka 1

⁴ Saefullah Wiradipradja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia" dalam Jurnal Hukum Bisnis Vol 25-No.1- Tahun 2006, hlm. 6

⁵ Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*, Pasal 141.

⁶ Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *Hukum Pertanggung jawaban*, Fakultas Hukum UGM, Jogjakarta, 1982, hlm. 9

penerbangan tersebut dimasukkan kedalam komponen tiket penumpang angkutan udara.

Bila melihat pada praktik perusahaan jasa angkutan udara, terdapat berbagai keragaman system pembebanan pertanggung jawaban yang diberlakukan terhadap konsumen dalam pembelian jasa angkutan udara. Sebagian perusahaan jasa angkutan udara memberlakukan asuransi atau dana pertanggung jawaban bagi para konsumen hanya melalui Asuransi Jasa Raharja, yang khusus ditunjuk oleh pemerintah sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 19 tahun 1960, tentang Perusahaan Negara.

Perusahaan Negara tersebut merupakan penanggung pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang. yakni dengan memasukkan biaya premi asuransi kedalam total biaya yang harus dikeluarkan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 1965 Tentang Ketentuan Ketentuan Pelaksana Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, ketentuan ini menjadi dasar bagi pengangkut untuk mengenakan iuran wajib dalam setiap pembelian tiket. Di Sisi lain, terdapat pula perusahaan jasa angkutan udara yang memberlakukan pertanggung jawaban terhadap konsumen yakni melalui asuransi perjalanan dari perusahaan angkutan udara itu sendiri dalam bentuk opsi atau pilihan pada saat membeli tiket penerbangan, sebagaimana diatur dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 179 yang berbunyi demikian "Pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkutnya," yang dimaksud dalam ketentuan ini, pengangkut dan penumpang dapat membuat persetujuan khusus terhadap ganti kerugian yang ditimbulkan selama proses pengangkutan sebagaimana diatur Pasal 166 Undang-undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Maraknya dunia penerbangan Indonesia saat ini boleh jadi dipelopori oleh munculnya maskapai penerbangan murah di Indonesia, yaitu Lion Air dengan slogan; *We Make People Fly*. Sebagai maskapai yang baru beroperasi awal tahun 2000-an tersebut seolah memicu munculnya maskapai *low cost* lainnya. Untuk memaksimalkan pelayanan serta memberikan kemudahan bagi konsumen dalam pemesanan

tiket, maskapai penerbangan menyediakan pemesanan tiket secara elektronik atau *online* melalui *website* atau *sms booking*. Sistem pembelian secara *online* ini memang dirasakan sangat bermanfaat dan efisien bagi calon penumpang. Dalam sistem pembelian melalui elektronik ini, maskapai menyiapkan suatu opsi atau pilihan terkait pertanggung jawaban terhadap penumpang pengguna jasa penerbangan dalam bentuk asuransi perjalanan yang diberikan khusus oleh maskapai penerbangan sebagaimana diatur dalam Pasal sebagaimana diatur Pasal 179 Undang-undang No 1 Tahun 2009. Para calon penumpang saat melakukan proses pembelian tiket direkomendasikan suatu opsi untuk membeli atau tidak membeli asuransi perjalanan oleh maskapai penerbangan, dalam asuransi ini tidak ada keharusan untuk membeli atau mengikuti asuransi ini.

Permasalahannya dalam sistem pembelian tiket melalui elektronik ini, maskapai selaku pengangkut tidak memberikan informasi perihal adanya asuransi wajib sebagaimana diatur oleh Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 19 tahun 1960, tentang Perusahaan Negara. Perusahaan Negara tersebut merupakan penanggung pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang. yakni dengan memasukkan biaya premi asuransi kedalam total biaya yang harus dikeluarkan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, konsumen sebagai penumpang harus mengetahui total biaya yang akan dibayarkan termasuk komponen-komponen yang terdapat dalam total biaya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 126 Ayat 3 tarif penumpang dihitung berdasarkan komponen:

- a. Tarif jarak;
- b. Pajak;
- c. Iuran wajib asuransi; dan
- d. Biaya tuslah/tambahan (*surchage*)

Ketentuan menjadi dasar bagi pengangkut untuk mengenakan iuran wajib dalam setiap pembelian tiket berupa Iuran Wajib Jasa Raharja atau yang lebih dikenal dengan IWRJ. Akan tetapi dalam penjualan tiket oleh maskapai, sebagian maskapai tidak mencantumkan adanya iuran wajib asuransi tentang adanya Dana Pertanggung Jawaban

Kecelakaan Penumpang, hanya sebagian komponen saja yang di cantumkan seperti tarif jarak, pajak dalam total biaya yang akan dibayarkan oleh konsumen sebagai penumpang pengguna jasa angkutan udara. Dengan demikian konsumen akan kehilangan aspek perlindungan dalam mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dalam proses pemilihan produk jasa yang ditawarkan.

Keseluruhan informasi yang tersedia secara garis besar memberikan penjelasan mengenai produk Asuransi Perjalanan, tetapi informasi yang telah disediakan tidak mengindikasikan posisi Asuransi Perjalanan yang ditawarkan maskapai sebagai asuransi tambahan di samping Jasa Raharja sebagai asuransi wajib. Otomatis pelaku usaha sebagai pengangkut telah melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan tidak melaksanakan kewajiban untuk memberikan informasi yang benar sebagaimana di sebutkan dalam Pasal 7 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Calon penumpang, dalam hal ini sebagai konsumen pengguna jasa angkutan udara yang wajib diberikan perlindungan sesuai amanat Peraturan Perundang-Undangan No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, tentu menginginkan perlindungan yang pasti dalam perjalanan mereka. Informasi yang mendukung dalam pemakaian jasa penerbangan beserta perlindungannya menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen selaku pengguna jasa penerbangan dalam membeli suatu produk jasa yang ditawarkan. Yang menjadi permasalahan pada konsumen adalah:

1. Hukum yang belum menjamin kepentingan perlindungan atas konsumen;
2. Aparat penegak hukum belum mampu melaksanakan peraturan perundang undangan yang ada;
3. Tingkat kesadaran konsumen yang masih rendah;

4. Masih kuatnya system nilai yang tidak mendukung pelaksanaan upaya perlindungan konsumen secara efektif.⁷

Dengan melihat pada fakta tersebut, maka dapat dilihat apakah metode penjualan dari asuransi perjalanan yang disediakan jasa angkutan udara maskapai penerbangan telah memenuhi hak konsumen dan bagaimana pemenuhan terhadap hak konsumen apabila terjadi kerugian terhadap konsumen yang tidak membeli asuransi perjalanan yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan ini penulis akan meneliti dengan judul perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi pengguna jasa angkutan udara Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi pengguna jasa angkutan udara Indonesia?
2. Bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan udara yang tidak membeli asuransi perjalanan yang ditawarkan maskapai penerbangan saat membeli tiket secara elektronik?

C. Metode Penelitian Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum yuridis normatif. penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui norma hukum tertulis, artinya permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang undangan yang ada.⁸ dalam hal ini mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi pengguna jasa angkutan udara Indonesia, terkait dengan opsi asuransi tiket elektronik ditinjau dari Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut sifatnya, penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif⁹, yaitu penelitian yang bertujuan

⁷Yusuf Shofie, *Percakapan Tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 1998, hlm. 3

⁸Muhammad, Abdulkhadi. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT Citra Aditya Bakti Mulyadi, lilik, Bandung. 2004, hlm 17

⁹Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia. Jakarta. 2006, hlm 14

untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, untuk mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu di dalam memperkuat teori-teori lama, atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru. Dalam hal penelitian ini menggunakan data yang seteliti mungkin mengenai asuransi perjalanan pada perusahaan jasa angkutan udara terhadap peraturan terkait asuransi di bidang jasa angkutan udara dengan mengaitkannya pada praktek usaha jasa penerbangan.

Menurut bentuknya, penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian evaluatif, dimana penelitian ini ditujukan untuk menilai apakah tindakan perusahaan jasa penerbangan sesuai dengan peraturan yang berlaku di bidang penerbangan Indonesia. Menurut penerapannya, penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian yang berfokus pada masalah, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengaitkan antara bidang teori dengan bidang praktik, dimana dalam hal ini, penelitian ini akan mengaitkan antara bidang hukum perlindungan konsumen terhadap kegiatan jasa angkutan udara.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan peraturan perundangan dan bahan kepustakaan sebagai sumber data utama, berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi pengguna jasa angkutan udara Indonesia.

Pada tahap pertama, pengumpulan bahan dilakukan dengan berbagai teknik dan cara seperti mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar maupun peraturan perundang-undangan terkait dengan penelitian ini, yaitu Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang

Tanggung Jawab Pengangkut Udara serta peraturan perundang-undangan lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa bahan hukum primer, antara lain berupa semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum, artikel ilmiah, komentar-komentar atas putusan pengadilan,¹⁰ dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan lainnya yang bersifat untuk lebih menjelaskan mengenai bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus umum, kamus hukum, kamus ekonomi, ensiklopedia dan sumber-sumber bahan hukum tersier lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh hasil yang akurat dan signifikan, data yang dikumpulkan melalui studi pustaka yang dihimpun dan diolah dengan menggunakan pendekatan yuridis normative. Data yang diperoleh dimaksudkan untuk mendapatkan konsepsi, teori atau doktrin, pendapat atau pemikiran konseptual dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan objek telaahan penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data studi kepustakaan pada penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

1. Menginventarisir peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini.
2. Mengumpulkan bahan berupa dokumen, wawancara, dan teknik pengambilan data kuesioner dilakukan untuk memberikan gambaran perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi pengguna jasa angkutan udara Indonesia serta perilaku konsumen dalam melakukan transaksi elektronik terkait pembelian tiket pesawat dengan disertai asuransi perjalanan.
3. Pengumpulan data melalui internet.

¹⁰Piter Marzuki Mahmud, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan Ke-2 Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006. Hlm 141

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam kategori dan satuan urutan dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang "menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata".¹¹ Bahan penelitian yang sudah terkumpul akan dianalisis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang akan dikomparasikan dengan kenyataan yang ada pada praktiknya. Bentuk hasil penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik, dimana dalam penelitian ini dilakukan analisis terhadap kebijakan perusahaan jasa angkutan udara Lion Air dengan buku-buku yang memberikan penjelasan mengenai asuransi penumpang jasa angkutan udara, dan data-data lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Asuransi Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak terkait.

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bias bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika

menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar pelaku usaha.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan./atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya Menurut Bob Widhayahartono bahwa empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut :¹²

- a. Hak untuk Mendapat atau Memperoleh Keamanan (*The Right to be Secured*) Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi.
- b. Hak untuk Memperoleh Informasi (*The Right to be Informed*) Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli

¹¹Sri Mamudji, et al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005, hlm. 67

¹²Mariam Darus, *Op-cit*, h. 61. Dikutip dari Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Op-cit*, hlm. 31

(dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bias mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan dikonsumsi. Jika suatu saat ada risiko negatif dari produk/jasa yang telah dikonsumsi, konsumen telah mengetahui hal tersebut sebelumnya.

- c. Hak untuk Memilih (*The Right to Choose*) Setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar. Aritnya, konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bias merugikan hak-haknya.
- d. Hak untuk Didengarkan (*The Right to be Heard*) Konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.
- e. Hak untuk memperoleh keamanan penting ditempatkan pada kedudukan utama, karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha.¹³

Begitu juga dengan penumpang pesawat udara berhak mendapatkan perlindungan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan jasa maskapai penerbangan sehingga konsumen terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis). Sebab itu merupakan hak konsumen dimana hal tersebut berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yaitu penumpang

pesawat udara oleh pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha sebenarnya besar dan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam dunia penerbangan. Tetapi dalam prakteknya, banyak hal yang diingkari dan tidak ditepati juga kurang dipertanggung jawabkan oleh pihak penerbangan. Atas kurangnya perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat udara, seharusnya pihak maskapai penerbangan dapat dikenakan sanksi. Melihat kurangnya penanganan terhadap tindakan pihak maskapai penerbangan, penumpang pesawat udara hanya dapat mengikuti prosedur penerbangan yang ada sekalipun hal tersebut dianggap sangat merugikan penumpang sebagai konsumen dan kurangnya rasa tanggung jawab pihak penerbangan.

Dengan melihat uraian tanggung jawab pelaku usaha di bidang penerbangan tersebut, pemerintah menciptakan serangkaian peraturan terkait sebagai unsur pemaksa pemerintah kepada pelaku usaha dalam rangka melindungi konsumen jasa angkutan udara. Pengaturan tersebut dituangkan dalam beberapa peraturan, yakni:

- a. Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a dimana dikatakan bahwa tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha/pemilik yang bersangkutan untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan;
- b. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang. Ketentuan ini mengatur pertanggungjawaban pengangkut yang diimplementasikan dalam bentuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang. Dana pertanggung jawaban tersebut diurus dan dikuasai oleh perusahaan Negara yang khusus ditunjuk oleh menteri. Perusahaan inilah yang akan menjadi penanggung pertanggung jawaban wajib

¹³Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visi Media, 2008), hal. 25

- kecelakaan penumpang. Oleh karena itu, Pengangkut mengenakan iuran wajib dalam setiap pembelian tiket berupa Iuran Wajib Jasa Raharja atau yang lebih dikenal dengan IWJR;
- c. Keputusan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, yaitu dalam Pasal 42 ayat (1) huruf c, 47 ayat (1) huruf b, dan Pasal 52 ayat (2) huruf b menyatakan bahwa perusahaan angkutan niaga dalam melakukan usaha kegiatan angkutan udara niaga berjadwal maupun tidak berjadwal serta angkutan niaga khusus kargo harus menutup asuransi tanggung jawab pengangkut yang dibuktikan dengan perjanjian penutupan asuransi;
- d. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 179 dan 180 yang berbunyi demikian.
- 1) Pasal 179 Pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141, Pasal 143, Pasal 144, Pasal 145, dan Pasal 146.
 - 2) Pasal 180 Besarnya pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 179 sekurang-kurangnya harus sama dengan jumlah ganti kerugian yang ditentukan dalam Pasal 165, Pasal 168, dan Pasal 170. Yang dimaksud dengan "iuran wajib asuransi" dalam ketentuan ini adalah asuransi pertanggungan kecelakaan penumpang yang dikenakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang.¹⁴ Ketentuan ini menjadi dasar Pengangkut untuk mengenakan iuran wajib dalam setiap pembelian tiket berupa Iuran Wajib Jasa Raharja atau yang lebih dikenal dengan IWJR;
- e. Peraturan Pemerintah No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara dimana dikatakan bahwa tanggung jawab pengangkut wajib diasuransikan. Di dalam peraturan ini, pemerintah mengatur secara rinci jumlah ganti kerugian yang

wajib diberikan oleh pengangkut kepada penumpang, yaitu:

- 1) Penumpang yang meninggal dunia di dalam pesawat akan diberikan ganti kerugian sebesar Rp 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh ribu rupiah);¹⁵
- 2) Penumpang yang meninggal dunia karena kejadian yang berhubungan dengan pengangkutan udara saat proses meninggalkan ruang tunggu atau turun dari pesawat dan/atau bandar udara persinggahan akan diberikan ganti kerugian sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);¹⁶
- 3) Penumpang yang mengalami cacat tetap total akan diberikan ganti kerugian sebesar Rp 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh ribu rupiah)¹¹⁶ serta apabila penumpang mengalami cacat tetap sebagian dimana ganti kerugian ditetapkan sebagaimana diatur dalam lampiran PM No. 77 Tahun 2011;¹⁷
- 4) Penumpang yang mengalami kerugian sehingga diharuskannya menjalani pengobatan di rumah sakit atau pun balai pengobatan akan diberikan ganti kerugian paling nyata maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);¹⁸
- 5) Penumpang yang mengalami kerusakan pada bagasi tercatat akan diberikan ganti kerugian sesuai dengan jenis, bentuk, ukuran, dan merk bagasi tercatat,¹⁹ sedangkan apabila bagasi tercatat hilang maka penumpang akan diberikan ganti kerugian sebesar Rp 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kilogram dan paling banyak Rp 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang;²⁰
- 6) Penumpang yang mengalami keterlambatan lebih dari 4 jam akan

¹⁴Undang-Undang No 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*. Penjelasan Pasal 126 Ayat (3) Huruf (c)

¹⁵Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 *tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara*. Pasal 3 huruf a.

¹⁶*Ibid.*, Pasal 3 huruf b

¹⁷*Ibid.*, Pasal 3 huruf c ayat (1).

¹⁸*Ibid.*, Pasal 3 huruf c ayat (2).

¹⁹*Ibid.*, Pasal 3 huruf e

²⁰*Ibid.*, Pasal 5 ayat (1) Huruf b.

diberikan ganti kerugian sebesar Rp 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah)²¹ serta adanya alternatif lainnya yang disebutkan dalam PM No. 77 Tahun 2011.

Asuransi Jasa Raharja bertugas untuk melaksanakan Asuransi Kecelakaan Penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sebagaimana diatur dalam UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 serta peraturan pelaksanaannya dan UU No 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Tujuan utama dari santunan jasa raharja adalah memberikan jaminan akan kepastian perlindungan negara kepada rakyatnya. Jadi jaminan sosial jasa raharja adalah *compulsory insurance* yang bertujuan memberikan jaminan sosial untuk masyarakat. Asuransi wajib kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja merupakan jenis asuransi sosial dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Kepesertaan pada asuransi sosial bersifat wajib;
- b. Kemanfaatannya memberikan perlindungan dasar minimal (*minimum floor of income*);
- c. Perlindungannya menekankan pada kecukupan sosial (*social adequacy*) sebagai unsur kesejahteraan;
- d. Manfaat dan iurannya ditetapkan dengan undang-undang;
- e. Pelaksanaannya dilakukan secara monopoli oleh pemerintah;
- f. Pendanaan penuh tidak diperlukan karena iuran wajib dari peserta baru, dan
- g. karena programnya dianggap berlangsung tak terhingga;
- h. Tidak diperlukan underwriting karena tidak ada seleksi peserta dan pentarifan secara individual.²²

2. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Tidak Membeli Asuransi Perjalanan Yang Ditawarkan

²¹ *Ibid.*, Pasal 10 huruf a

²² Komisi Pengawas Persaingan Usaha, "Position Paper Analisis Kebijakan Persaingan dalam Industri Asuransi Wajib Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia" (2010) http://www.kppu.go.id/docs/Positioning_Paper/position_paper_asuransi_kecelakaan_lalulintas.pdf

Maskapai Penerbangan Saat Membeli Tiket Secara Elektronik

Dalam melaksanakan pemberian perlindungan terhadap konsumen para penumpang jasa penerbangan akan mendapatkan ganti kerugian yang bersumber dari:

1. Asuransi Jasa Raharja;
2. Tanggung jawab perusahaan maskapai berdasarkan ganti kerugian yang tertera dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011;
3. Asuransi Perjalanan maskapai jika penumpang membeli asuransi tersebut.

Sesuai dengan amanat yang di berikan Undang-undang, kini maskapai penerbangan telah memberlakukan Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 sesuai dengan peraturan ganti kerugian yang tertera. Jadi apabila terdapat penumpang/konsumen sebagai pengguna angkutan udara yang mengalami kerugian namun ia tidak membeli asuransi tambahan maka penumpang tersebut akan mendapatkan ganti kerugian yang berasal dari Asuransi Jasa Raharja dan anti kerugian sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011.

Perlindungan yang diberikan masing-masing sumber ganti kerugian tersebut tentunya berbeda-beda. Seperti misalnya dalam Asuransi Jasa Raharja, bagasi penumpang tidak termasuk dalam pertanggungan asuransi, sedangkan Asuransi Perjalanan yang ditawarkan oleh maskapai telah menjamin hilang atau rusaknya bagasi penumpang/konsumen sebagai pengguna jasa angkutan udara. Jumlah ganti kerugian yang diberikan pun berbeda dimana Asuransi Perjalanan maskapai lebih memberikan ganti kerugian dalam jumlah besar atau berkali lipat dari ganti kerugian yang diberikan oleh Jasa Raharja. Hal ini dapat dimaklumi mengingat bahwa Asuransi Jasa Raharja merupakan asuransi sosial yang memberikan proteksi minimal sesuai kesejahteraan masyarakat. Berbeda halnya dengan Asuransi Perjalanan maskapai yang berorientasi pada bisnis.

Kedua sumber asuransi yaitu Jasa Raharja dan Asuransi Perjalanan maskapai merupakan sumber yang berasal dari pihak asuransi berbeda dengan sumber pada poin dua di atas dimana tanggung jawab ganti kerugian

berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 diemban oleh maskapai penerbangan sejak peraturan tersebut dinyatakan berlaku.

Jika melihat pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Pasal 16 ayat (1) dikatakan bahwa tanggung jawab tersebut wajib diasuransikan pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa perusahaan asuransi atau yang dikenal dengan sebutan konsorsium asuransi. Pihak maskapai menyatakan bahwa tanggung jawab sebagaimana dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 akan menjadi tanggung jawab maskapai hingga munculnya kebijakan baru dari perusahaan mengenai pelaksanaan pengasuransian kewajiban pengangkut. Sehingga apabila terjadi kecelakaan yang menimbulkan kerugian, penumpang pengguna angkutan udara akan mendapatkan santunan Jasa Raharja dan juga ganti kerugian sesuai dengan PM No. 77 Tahun 2011 di luar ada atau tidaknya penutupan asuransi tambahan yang dilakukan oleh penumpang/konsumen maskapai.

Hak penumpang untuk menambahkan atau tidak menambahkan Asuransi Perjalanan yang ditawarkan maskapai bisa terpengaruh dengan adanya pertimbangan ganti kerugian Asuransi Jasa Raharja serta ganti kerugian dari pihak pengangkut sesuai amanat Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 yang pada dasarnya sudah pasti diberikan saat terjadi kerugian. Hal yang menjadi permasalahan adalah apabila pada saat pengambilan keputusan tersebut konsumen tidak mengetahui adanya komponen Jasa Raharja seperti pada fakta yang ditemukan dalam observasi. Dengan demikian, informasi mengenai seluruh pertanggungungan yang diberlakukan bagi penumpang/konsumen pengguna angkutan udara sudah sepatutnya diberitahukan kepada penumpang melalui informasi yang jelas mengenai jenis-jenis pertanggungungan, manfaat pertanggungungan serta ganti kerugian yang diberikan dari pertanggungungan yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Didalam hukum positif Indonesia terdapat beberapa peraturan perundang undangan yang memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi udara, peraturan tersebut antara lain Undang-Undang Nomor 1 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang, Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan pelaksanaannya.
2. Konsumen yang tidak membeli Jasa Asuransi Perjalanan maskapai tetap memiliki jaminan apabila terjadi kecelakaan di kemudian hari. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam UU Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 serta adanya asuransi wajib Jasa Raharja. Dengan demikian, konsumen tidak perlu merasa khawatir akan perlindungan konsumen jasa penerbangan di Indonesia. dalam hal ini, Pemerintah melalui beberapa perangkat peraturan telah berusaha untuk melindungi konsumen jasa penerbangan. Perlindungan yang diberikan bagi konsumen yang tidak memakai jasa Asuransi Perjalanan maskapai diantaranya.

B. Saran

1. Sosialisasi pemerintah akan peraturan yang dikeluarkan terkait perlindungan konsumen di bidang jasa penerbangan hendaknya lebih diperhatikan. Dengan adanya pengetahuan akan perlindungan dasar yang diberikan akan membantu konsumen untuk melindungi diri dari pelaku usaha yang bertindak curang. Upaya pembinaan dan pendidikan konsumen asuransi jasa angkutan udara perlu menjadi

perhatian pemerintah maupun pihak penyelenggara jasa.

2. Metode penjualan asuransi tambahan pada jasa angkutan penerbangan hendaknya lebih diperjelas dan tidak rumit terutama dalam hal informasi jasa itu sendiri mengingat pengetahuan konsumen akan jasa yang hendak dibeli merupakan hal yang signifikan yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Hal ini dapat dilakukan misalnya dengan cara memperjelas redaksional Asuransi Perjalanan maskapai menjadi "asuransi perjalanan tambahan yaitu Asuransi Perjalanan Khusus Maskapai" atau pun dengan perumusan kalimat lain yang lebih jelas. Sesuai dengan adanya kewajiban konsumen sebagaimana diamanatkan dalam UU Perlindungan Konsumen, Konsumen hendaknya membaca terlebih dahulu setiap informasi yang disediakan terkait jasa yang hendak mereka pakai mengingat sangat pentingnya pengetahuan konsumen akan produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Saefullah Wiradipradja, *"Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia"* dalam Jurnal Hukum Bisnis Vol 25-No.1-Tahun 2006
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *Hukum Pertanggungjawaban*, Fakultas Hukum UGM, Jogjakarta, 1982
- Yusuf Shofie, *Percakapan Tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 1998
- Muhammad, Abdulkhadi. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT Citra Aditya Bakti Mulyadi, lilik, Bandung. 2004
- Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia. Jakarta. 2006,
- Piter Marzuki Mahmud, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan Ke-2 Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006
- Sri Mamudji, et al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2011.
- Mariam Darus, *Op-cit*, h. 61. Dikutip dari Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visi Media, 2008)
- Menurut Lamb, Hair, dan McDaniel. Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Comunication*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009)
- Edmon Makarim, S.Kom.,S.H.,LL.M., *Pengantar Hukum Telematika*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2005)
- Simanjuntak, Emmy Pangaribuan. *Pertanggungjawaban Wajib* cet. 2. Jogjakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada 1974
- Peraturan Dan Perundang –Undangan:**
- Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang *Tanggung Jawab Pengangkut Udara*. Pasal 3 huruf a.
- Sumber Lain:**
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha, *"Position Paper Analisis Kebijakan Persaingan dalam Industri Asuransi Wajib Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia"* (2010)
http://www.kppu.go.id/docs/Positioning_Paper/position_paper_asuransi_kecelakaan_lalulintas.pdf
- Jumpa Pers*, Wawancara: *Corporate Secretary Jasa Rahara* Budi Sulistijo, Jakarta, Senin (18/4).
- Jumpa Pers*, Wawancara: *Corporate Secretary Jasa Rahara*. Jakarta, Senin (18/4).
- Wawancara, Menteri Keuangan. Sri Mulyani yang hadir dalam jumpa pers pengumuman penerbitan
- PMK. Kementerian Keuangan, Jakarta, Senin (13/2/2017).

Direktur Utama Jasa Raharja, Budi Setyarso yang hadir dalam jumpa pers, *pengumuman penerbitan PMK*. Kementerian Keuangan, Jakarta, Senin (13/2/2017).

Hasil, observasi sederhana yang dilakukan penulis; *melalui kuesioner berupa pertanyaan sikap konsumen mengenai Asuransi Perjalanan Maskapai dan Asuransi Jasa Raharja dalam pemesanan tiket elektronik*. di lingkungan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado, 2017

Ester Meryana dan Erlangga Djumena, "*Hanya 20 Persen Penduduk Indonesia yang Sadar Asuransi*" dikutip dalam situs Kompas.com <http://nasional.kompas.com/read/2012/02/22/135352521Indonesia>,