

**ASPEK JURIDIS PEMBATALAN PENERBANGAN  
SECARA SEPIHAK OLEH PIHAK PENYEDIA JASA  
PENERBANGAN MENURUT UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN<sup>1</sup>**

Oleh : Switly<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana asas-asas perlindungan konsumen dan bagaimana Aspek Yuridis pembatalan penerbangan secara sepihak oleh pihak penyedia jasa penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif disimpulkan bahwa: 1. Ada lima asas menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: a) Asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya; b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang; c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual; d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan,

pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen; serta f) negara menjamin kepastian hukum, mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. 2. Pada hakikatnya penumpang dengan perusahaan penerbangan terikat pada suatu perjanjian. Angkutan penumpang oleh perusahaan adalah suatu perjanjian dimana penumpang mempunyai kewajiban membayar biaya pengangkutan yang merupakan hak bagi perusahaan penerbangan, sebaliknya perusahaan penerbangan wajib mengangkut penumpang dengan selamat sampai di tempat tujuan yang merupakan hak bagi penumpang maupun pengirim barang. Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Pasal 2 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tercantum 5 (lima) asas tentang perlindungan konsumen salah satunya asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang menegaskan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Pada hakikatnya konsumen dapat menuntut kepada pelaku usaha apabila hak-haknya tidak terpenuhi. Perusahaan penerbangan harus memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan, baik terhadap diri penumpang itu sendiri maupun terhadap barang-barang bawanya. Perusahaan penerbangan harus bertanggung jawab penuh terhadap keterlambatan penerbangan yang dialami oleh penumpang/konsumen, dan penumpang/konsumen mempunyai hak untuk

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Dr. Flora P. Kalalo, SH, MH ; Dr. Cornelis Dj. Massie, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 15071101659

menuntut kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kata kunci: konsumen; pembatalan penerbangan;

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan di dalam Pasal 141 ayat 1 menerapkan konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) seperti halnya yang berlaku pada Konvensi Warsawa 1929 dan konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), khususnya mengenai bagasi kabin (*cabin baggage*). Dalam penerapannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap misalnya kehilangan atau menyebabkan tidak berfungsinya salah satu anggota badan atau yang mempengaruhi aktivitas secara normal seperti hilangnya tangan, kaki, atau mata yang diakibatkan kegiatan angkutan udara di dalam pesawat udara dan/atau naik turun pesawat udara, kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkutan.

### B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana asas-asas perlindungan konsumen ?.
2. Bagaimana Aspek Yuridis pembatalan penerbangan secara sepihak oleh pihak penyedia jasa penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

### C. Metode Penulisan

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kepustakaan yakni dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang dinamakan penelitian hukum normatif<sup>3</sup>.

## PEMBAHASAN

### A. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Dalam bagian konsiderans bagian menimbang dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dibaca bahwa peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran/pertimbangan sebagai berikut :

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas yang menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hal 13.

#### 5. Asas kepastian hukum<sup>4</sup>

Asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang, oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen-pelaku usaha.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan

barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta benda nya. Oleh karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan jumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.<sup>5</sup>

Negara Indonesia adalah salah satu negara yang menjunjung tinggi kepastian hukum untuk mencapai suatu keadilan, karena didasari pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat(3) "Negara Indonesia Adalah Negara Hukum"<sup>6</sup> untuk mencapai kepastian hukum perlu adanya keseimbangan di dalam penerapan hukum itu sendiri sehingga tercapainya keadilan dalam suatu masyarakat. Seperti yang dikatakan Roscoe pound pemikiran tentang hukum sebagai alat pembayaran dalam masyarakat.<sup>7</sup> Di dalam lingkup keseharian masyarakat, masih banyak terjadi suatu sengketa perkara perdata, kemudian di dalam penerapan hukum terdapat ketidakseimbangan dalam penyelesaian atau tidak ada kepastian hukum itu sendiri, sehingga menimbulkan ketidakadilan dalam penerapan hukum. Peran pemerintah dan pengadilan sangat penting dalam menjaga kepastian hukum. Pada dasarnya setiap orang boleh berperkara di depan Pengadilan, kecuali orang yang belum dewasa, harus diwakili oleh orang

<sup>4</sup> *Ibid*, hal.25

<sup>5</sup> *Ibid*, hal 26-27

<sup>6</sup> Lihat selengkapnya dalam UUD Tahun 1945 NRI

<sup>7</sup> H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012, hal.78

tua atau walinya, dan bagi yang sakit ingatan diwakili oleh pengampunya.<sup>8</sup> Pemerintah tidak boleh menerbitkan aturan pelaksanaan yang tidak diatur oleh undang-undang atau bertentangan dengan undang-undang. Apabila hal itu terjadi, pengadilan harus menyatakan bahwa peraturan demikian batal demi hukum.<sup>9</sup> Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, baik materiil baik spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok: sandang (pakaian) pangan (makanan) dan papan (perumahan) yang layak.<sup>10</sup> Indonesia sebagai negara berkembang, yang industrialisasi baru mengalami tahap permulaan, perkembangan hukum perlindungan konsumennya belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju.<sup>11</sup>

Perbuatan melanggar hukum perbuatan yang tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, melainkan juga termasuk di dalamnya perbuatan yang bertentangan dengan moral. Tiap perbuatan yang melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, peraturan-peraturan hukum yang mengatur tingkah laku setiap orang terhadap orang lain yang berkaitan dengan hak dan kewajiban yang timbul dalam pergaulan masyarakat maupun pergaulan keluarga dan juga hukum yang mengatur bagaimana menjamin ditaatinya hukum. Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat di dalam penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen.

Para Produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi, dalam hal mencapai untung yang setinggi tingginya itu, para produsen-pelaku usaha yang bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen. Kenyataan persaingan dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang

tidak sehat karena para produsen-pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara mereka. Persaingan tidak sehat ini pada gilirannya dapat merugikan konsumen. Hal ini antara lain disebabkan manusia itu sejak lahir sudah berada pada suatu pola dan mematuminya dengan jalan mencontoh orang lain atau berdasarkan petunjuk yang di berikan.<sup>12</sup>

Perlindungan terhadap konsumen di pandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya.

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberi sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban, dan larangan kepada produsen pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen pelaku usaha dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.<sup>13</sup>

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah pelaku usaha bagi pihak-pihak yang menghasilkan dan memperdagangkan produk, yaitu mereka yang terlibat di dalam penyediaan produk hingga sampai ke tangan konsumen. Yang menjadi hak-hak dari produsen-pelaku usaha itu menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai

<sup>8</sup> Nur Rasaid, *Op.Cit.*, hal. 9

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011, hal 138

<sup>10</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal 1

<sup>11</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, cetakan kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hal.67

<sup>12</sup> Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum Sebuah Sketsa*, Bandung, Refika Aditama, 2013. hal 13

<sup>13</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.71

kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan;

- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Tampak bahwa pokok-pokok hak dari produsen-pelaku usaha adalah:

- a. menerima pembayaran;
- b. mendapat perlindungan hukum;
- c. membela diri; dan
- d. rehabilitasi

Hak menerima pembayaran berarti produsen-pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan dan diserahkan kepada pembeli.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha, berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen, yang dengan itikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.

Hak membela diri berarti produsen-pelaku usaha berhak membela diri dan membela hak-haknya dalam proses hukum apabila ada pihak lain yang mempersalahkan atau merugikan haknya.

Hak rehabilitasi, artinya produsen-pelaku usaha berhak memperoleh rehabilitasi atas nama baiknya (dipulihkan nama baiknya) sebagai produsen-pelaku usaha jika karena suatu tuntutan akhirnya terbukti bahwa produsen pelaku usaha ternyata bertindak benar menurut hukum.<sup>14</sup>

Tuntutan Hak dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Tuntutan hak yang didasarkan atas sengketa yang terjadi, dinamakan gugatan dalam tuntutan semacam ini minimal ada dua pihak yang terlibat, yaitu pihak penggugat (yang mengajukan tuntutan hak) dan pihak tergugat (orang yang dituntut).

- b. Tuntutan hak yang tidak mengandung sengketa lazimnya disebut permohonan dalam tuntutan hak yang kedua ini hanya ada satu pihak saja.

Kewajiban produsen-pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan, dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang dibuat dan atau jasa yang berlaku;
6. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau barang yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **B. Aspek Yuridis Pembatalan Penerbangan secara sepihak oleh pihak Penyedia Jasa Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".**

Pada hakikatnya penumpang dengan perusahaan penerbangan terikat pada suatu perjanjian . Angkutan penumpang oleh perusahaan adalah suatu perjanjian dimana penumpang mempunyai kewajiban membayar biaya pengangkutan yang merupakan hak bagi perusahaan penerbangan, sebaliknya perusahaan penerbangan wajib mengangkut penumpang dengan selamat sampai di tempat tujuan yang merupakan hak bagi penumpang maupun pengirim barang.

<sup>14</sup> *Ibid*, hal 72

Masing-masing pihak harus melakukan prestasinya sesuai dengan perjanjian. Prestasi yang harus dilakukan oleh penumpang adalah membayar harga biaya pengangkutan. Prestasi yang harus dilakukan oleh perusahaan penerbangan sebagai pengangkut adalah harus memberikan pelayanan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang dan barang bawaan (khususnya di bagasi) dengan selamat sampai di tempat tujuan sesuai dengan waktu yang diperjanjikan.

Prof Abdul Kadir Muhammad menjelaskan prestasi dapat ditentukan berupa memberikan suatu benda bergerak atau tidak bergerak, berwujud atau tidak berwujud, melakukan suatu perbuatan tertentu, atau tidak melakukan perbuatan tertentu.<sup>15</sup> Suatu objek tertentu atau prestasi tertentu merupakan objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Kejelasan mengenai objek perjanjian adalah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban pihak-pihak. Jika objek perjanjian atau prestasi itu kabur, tidak jelas, sulit, bahkan tidak mungkin dilaksanakan, perjanjian itu batal.<sup>16</sup>

Tanggung jawab pengangkut/penyedia jasa penerbangan berdasarkan hukum nasional diatur dalam Staatblad 1939 Nomor 100 tentang Ordonansi Pengangkutan Udara, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 83 Tahun 1958 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Pengangkutan Udara dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tanggung jawab diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata yang biasa disebut perbuatan melawan hukum (*onrechtmatiggedaad*) setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian.

Berdasarkan ketentuan tersebut, setiap orang harus bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan sendiri, artinya apabila karena

perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang tersebut harus bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian yang diderita. Menurut Pasal 1367 KUHPerdata, tanggung jawab hukum kepada orang yang menderita kerugian, tidak hanya terbatas pada perbuatan sendiri, melainkan juga perbuatan karyawan, pegawai, agen, perwakilan yang bertindak untuk dan atas namanya apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain, sepanjang orang tersebut bertindak sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepada orang tersebut.

Tanggung jawab hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata menggunakan prinsip tanggung jawab atas kesalahan. Secara teoritis, tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) harus memenuhi unsur-unsur :

1. Ada kesalahan;
2. Ada kerugian;
3. Kerugian tersebut ada hubungannya dengan kesalahan;
4. Penggugat sebagai korban membuktikan bahwa tergugat berbuat kesalahan;
5. Kedudukan antara penggugat sebagai korban sama dengan kedudukan tergugat yang membuat kesalahan dalam arti para pihak mempunyai kemampuan untuk saling membuktikan;
6. Bilamana terbukti tergugat berbuat salah dan menimbulkan kerugian, maka tergugat wajib membayar kerugian tidak terbatas dalam arti berapapun kerugiannya harus dibayar seluruhnya. Ada kesalahan tetapi tidak ada kerugian, maka tergugat tidak bertanggung jawab, demikian juga ada kerugian tidak ada kesalahan, tergugat juga tidak bertanggung jawab.<sup>17</sup>

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menerapkan konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) seperti halnya yang berlaku pada Konvensi Warsawa 1929 dan konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), khususnya mengenai bagasi kabin (*cabin baggage*).<sup>18</sup> Hal ini terbukti dari

<sup>15</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal 302

<sup>16</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Ibid*, hal 302

<sup>17</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015, hal 22.

<sup>18</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, *Ibid*, hal 22.

ketentuan Pasal 141 ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 yang mengatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap misalnya kehilangan atau menyebabkan tidak berfungsinya salah satu anggota badan atau yang mempengaruhi aktivitas secara normal seperti hilangnya tangan, kaki, atau mata yang diakibatkan kegiatan angkutan udara di dalam pesawat udara dan/atau naik turun pesawat udara, kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkutan.

Di dalam Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 disebutkan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang, pengirim barang karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi tercatat atau cargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca seperti hujan, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan, dan teknis operasional.

Dalam Pasal 141 tersebut memang hanya disebutkan bagasi tercatat hilang, musnah atau rusak, tidak ada kata yang tegas mengenai bagasi yang terlambat diterima oleh penumpang. Kata "hilang" dalam pasal tersebut menurut saya dapat ditafsirkan juga sebagai keterlambatan karena bagasi sebelumnya hilang, jadi jelaslah bahwa dalam kasus barang bagasi terlambat diterima sebelumnya hilang, pihak pengangkut tetap harus bertanggung jawab. Tanggung jawab ini bukan hanya berusaha mengembalikan barang bagasi yang hilang tetapi juga harus memberikan ganti rugi.

Dalam praktek, sering terjadi barang bagasi penumpang hilang karena terbawa oleh pesawat dengan jalur penerbangan yang lain, memang pada akhirnya barang bagasi tersebut dapat ditemukan kembali dan diantar kepada pemiliknya, tetapi pencarian barang tersebut memerlukan waktu, dalam kurun waktu tersebut penumpang harus menanggung kerugian baik materiil maupun secara immaterial. Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 juncto Pasal 1365 KUHPerdata

secara tegas mengatakan bahwa pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang.

Selain dalam KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sebenarnya sudah Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, tetapi nampaknya Kepmenhub tersebut selama ini hanyalah macan ompong, seolah tidak ada pengawasan, *supremasi law enforcement* terhadap maskapai yang bolak balik melanggar hampir tidak dilakukan.<sup>19</sup>

Pada tanggal 8 Agustus 2011, Menteri Perhubungan Freddy Numberi mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara. Permenhub tersebut terdiri dari 10 Bab dan 29 Pasal memberi jaminan kepada penumpang yang mengalami delay, kehilangan bagasi atau mengalami kecelakaan, seperti berikut ini :<sup>20</sup>

1. Maskapai wajib memberi ganti rugi Rp 300.000,-/ penumpang bila pesawat delay lebih dari 4 jam.
2. Maskapai wajib memberi ganti rugi terhadap bagasi hilang sebesar Rp 200.000/kg, maksimal Rp 4 Juta.
3. Bagasi sudah dianggap hilang apabila dalam 14 hari tidak dapat ditemukan.
4. Kehilangan sementara bagasi juga dapat ganti rugi berupa uang tunggu sebesar Rp 200.000/hari, maksimal 3 hari.
5. Bagasi yang rusak dapat ganti rugi sesuai dengan jenis, bentuk ukuran dan merek bagasi yang tercatat.
6. Barang kargo hilang mendapat ganti rugi Rp 100.000/kg, apabila rusak mendapat ganti rugi Rp 50.000/kg.

Permenhub tersebut yang mulai diberlakukan pada bulan Nopember 2011, setidaknya memberi angin segar terhadap konsumen jasa angkutan udara di tanah air, yang selama ini belum sepenuhnya memuaskan konsumen akibat arogansi maskapai. Selama ini penumpang hanya bisa marah dan menggugat ke pengadilan tanpa akhir yang memuaskan. Dengan hadirnya Permenhub tersebut diharapkan maskapai penerbangan dapat lebih sadar untuk mengayomi masyarakat

<sup>19</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, *Ibid*, hal 24.

<sup>20</sup> .Lihat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011

penumpang, bukan menjadikan penumpang sebagai objek untuk mengeruk kekayaan belaka, karena penumpang sebagai konsumen mempunyai hak-hak sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Hak-hak Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/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 atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

<sup>21</sup>

Pada hakikatnya konsumen dapat menuntut kepada pelaku usaha apabila hak-haknya tidak terpenuhi. Perusahaan penerbangan harus

memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan, baik terhadap diri penumpang itu sendiri maupun terhadap barang-barang bawanya. Perusahaan penerbangan harus bertanggung jawab penuh terhadap keterlambatan penerbangan yang dialami oleh penumpang/konsumen, dan penumpang/konsumen mempunyai hak untuk menuntut kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Konsumen seringkali didudukkan pada posisi yang lebih lemah dari pelaku usaha. Pada umumnya konsumen merasa enggan untuk menuntut ganti kerugian kepada pengangkut/perusahaan penerbangan oleh karena prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama. Perlindungan hukum terhadap konsumen belum dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat, oleh karenanya perlu adanya penegakan hukum yang tegas dari pihak-pihak terkait terhadap maskapai yang seringkali mengabaikan hak-hak penumpang sebagai konsumen.

Negara maju umumnya memandang alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya bagian hukum perlindungan konsumen ini adalah menampung salah satu akibat negatif industrialisasi yang berkembang secara cepat dan menunjukkan kompleksitas yang tinggi, yang menimbulkan banyak korban karena memakai atau mengonsumsi produk-produk industri. Di Amerika Serikat pengaturan perlindungan konsumen berkaitan erat dengan kemajuan teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi, yang pada intinya bermaksud untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai manusia, disamping untuk menciptakan atau mendorong persaingan yang sehat dalam berusaha.<sup>22</sup>

Upaya untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen dan tidak pula dimasukkan untuk menjadikan masyarakat tidak konsumeristis. Akan tetapi, perlindungan

---

<sup>21</sup> Lihat, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.23

terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.

Ada beberapa indikator pelayanan umum baik, yakni sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Artinya, adanya informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi yang di miliki dan terpampang jelas, kotak saran dan layanan pengaduan dilengkapi juga dengan petunjuk pelayanan. Dalam keterbukaan, mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

2. Kesederhanaan

Artinya, mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan meliputi pengaturan yang jelas terhadap prosedur yang harus di lalui oleh masyarakat yang akan menggunakan pelayanan yang dilengkapi dengan alur proses. Adapun persyaratan pelayanan adalah administrasi yang jelas.

3. Kepastian

Artinya, ada terpampang dengan jelas waktu pelayanan, biaya pelayanan dan petugas pelayanan. Kantor pelayanan hendaknya mencantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal pelayanan dan pelaksanaannya. Untuk biaya pelayanan, pengaturan tarif dan penerapannya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adanya pengaturan tugas dan pertunjukan petugas haruslah pasti dan sesuai dengan keahlian.

4. Keadilan

Artinya, tidak membedakan si kaya dan si miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberikan subjek pelayanan tidak diskriminatif

5. Keamanan dan kenyamanan

Hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan dan pelayanan secara administrasi (pencatatan/dokumentasi,

tagihan) sarana/prasarana pelayanan misalnya peralatannya ada dan digunakan secara optimal. Penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih dan nyaman.

6. Perilaku petugas pelayanan

Pengabdian, keterampilan dan etika petugas. Artinya seorang petugas haruslah tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.<sup>23</sup>

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Ada lima asas menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: a) Asas manfaat menyatakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya; b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang; c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha ,dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual; d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan

---

<sup>23</sup> Celina Trisiwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 125

untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen; serta f) negara menjamin kepastian hukum, mengharuskan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

2. Pada hakikatnya penumpang dengan perusahaan penerbangan terikat pada suatu perjanjian. Angkutan penumpang oleh perusahaan adalah suatu perjanjian dimana penumpang mempunyai kewajiban membayar biaya pengangkutan yang merupakan hak bagi perusahaan penerbangan, sebaliknya perusahaan penerbangan wajib mengangkut penumpang dengan selamat sampai di tempat tujuan yang merupakan hak bagi penumpang maupun pengirim barang. Salah satu hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Pasal 2 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tercantum 5 (lima) asas tentang perlindungan konsumen salah satunya asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang menegaskan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Pada hakikatnya konsumen dapat menuntut kepada pelaku usaha apabila hak-haknya tidak terpenuhi. Perusahaan penerbangan harus

memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan, baik terhadap diri penumpang itu sendiri maupun terhadap barang-barang bawasanya. Perusahaan penerbangan harus bertanggung jawab penuh terhadap keterlambatan penerbangan yang dialami oleh penumpang/konsumen, dan penumpang/konsumen mempunyai hak untuk menuntut kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

## B. Saran

Perlindungan hak-hak konsumen dapat berjalan seiring dengan perkembangan demokrasi yang terjadi dalam suatu negara. Dalam negara demokrasi, hak-hak warga negara, termasuk hak-hak konsumen harus dihormati. Ada posisi yang berimbang antara pelaku usaha dalam pelaku usaha penerbangan dengan penumpang/konsumen karenanya adalah sama di mata hukum. Tindakan penyedia jasa penerbangan merugikan konsumen/penumpang dengan adanya keterlambatan penerbangan merupakan tindakan pelanggaran terhadap kaidah hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen. Oleh karenanya perlu adanya tindakan konkrit dari Pemerintah untuk mengawasi dan memberikan tindakan terhadap perusahaan penyedia jasa penerbangan yang melanggar hak-hak konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Agus Sardjono DKK, *Pengantar Hukum Dagang*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2013.
- Arus Akbar Silondae dan Wirawan, *Pokok-pokok Hukum Bisnis*, Jakarta, 2011. (Lihat Kansil 1977, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka).

- Anonim, *Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
- Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar ilmu Hukum Sebuah Sketsa*, Bandung, Refika Aditama, 2013.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012.
- Inosensius Samsul, *Ringkasan Disertai Prinsip Tanggung Jawab Mutlak*, Fakultas Hukum, Pascasarjana, 2003.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011.
- Shidana, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi 2006, Gramedia Widiasrana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Tobing Rudyanti Dorotea, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015.
- Yusuf Sifie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

#### **Sumber-sumber Lain**

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.
- [www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado\\_54f945cfa333115f378b4ef0](http://www.kompasiana.com/dongovani/kasus-kasus-keracunan-makanan-dan-potensi-keracunan-obat-di-manado_54f945cfa333115f378b4ef0).