

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA TERHADAP KERUGIAN PENUMPANG DAN BARANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN¹

Oleh: Suripatty U. L. Guera²

Dosen Pembimbing:

Dr. Diva Rombot, SH, MH;

Dr. Diana R. Pangemanan, SH, MH

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap kerugian penumpang dan barang menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan bagaimana perlindungan konsumen terhadap penumpang angkutan udara. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. 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*). Hal ini terbukti dari ketentuan Pasal 141 ayat 1 dan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara. 2. Perlindungan 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 lima asas menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: Asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum.

Kata kunci: Tanggung Jawab, Perusahaan Angkutan Udara, Kerugian, Penumpang dan Barang.

¹ Artikel Skripsi.

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 13071101251

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan mengenai hak-hak konsumen seperti tercantum dalam Pasal 4 butir 1 yang menyebutkan, bahwa Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.

Hukum perlindungan konsumen dalam tata hukum Indonesia, hukum konsumen hanya ranting kecil dari pohon hukum, yaitu merupakan bagian dari jangkauan hukum dagang dengan pola pikir ini maka hukum konsumen harus diberi kedudukan yang setara dengan bidang hukum lainnya, dan sebagai suatu cabang penuh dari batang ilmu hukum.

Berkaitan dengan hal-hal diatas, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktek bisnis curang tersebut. Berita-berita yang mengungkapkan perbuatan curang pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen seperti berita tentang biskuit beracun, makanan yang kadaluwarsa, pelayanan yang tidak maksimal terhadap pengguna jasa dan sebagainya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Masalah perlindungan konsumen bukan semata-mata masalah orang perorangan tetapi masalah bersama, karena pada dasarnya semua orang adalah konsumen sebab itu melindungi konsumen adalah melindungi semua orang.³

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.

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

³ *Ibid*, hal.4

penerbangan sebagai pengangkut adalah harus memberikan pelayanan, kenyamanan dan keselamatan bagi penumpang dan barang bawaan (khususnya di bagasi) dengan selamat sampai di tempat tujuan sesuai dengan waktu yang diperjanjikan.

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 (*onrechtmatigedaad*) setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian, sedangkan menurut Pasal 1367 KUHPerdata, tanggung jawab hukum (*legal liability*) 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.

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.⁴

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

bertanggung jawab dalam memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan, baik terhadap diri penumpang itu sendiri maupun terhadap barang-barang bawaannya. Perusahaan angkutan udara harus bertanggung jawab penuh terhadap barang-barang penumpang di bagasi, dan konsumen mempunyai hak untuk menuntut kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, akan tetapi konsumen seringkali didudukkan pada posisi yang lemah dan enggan untuk menuntut ganti rugi kepada perusahaan penerbangan karena prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama. Untuk itulah perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa penerbangan dan penegakan hukum terhadap pelaku perusahaan penerbangan/angkutan udara yang mengabaikan hak-hak penumpang sebagai konsumen dengan aturan-aturan yang tegas.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap kerugian penumpang dan barang menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap penumpang angkutan udara?

C. Metode Penulisan

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kepustakaan yakni dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang dinamakan penelitian hukum normatif⁵. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Metode Kepustakaan (*Library Research*), yakni suatu metode yang digunakan dengan jalan mempelajari buku-buku literatur, perundang-undangan, putusan pengadilan dan yurisprudensi, bahan-bahan lainnya dalam majalah dan surat kabar, yang berkaitan dengan materi pokok yang kemudian digunakan untuk mendukung pembahasan skripsi.

⁴ Lihat, Pasal 141 ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009.

⁵Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta,2004, hal 13.

2. Metode Komparasi (*Comparative Research*), yakni suatu metode yang digunakan dengan jalan mengadakan perbandingan antara pendapat atau teori dari ahli hukum yang satu dengan ahli hukum yang lain untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan guna mendukung pembahasan skripsi.

PEMBAHASAN

A. Tanggung jawab Perusahaan Angkutan Udara terhadap kerugian penumpang dan barang menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

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*).⁶ Hal ini terbukti dari 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, 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 KUHP data secara tegas mengatakan bahwa pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang.

Selain dalam KUHP data 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.⁷

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 :

⁶*Ibid*, hal 22.

⁷*Ibid*, hal 24.

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.⁸

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.

B. Perlindungan Konsumen terhadap penumpang Angkutan Udara

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
5. Asas kepastian hukum⁹

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

⁸Lihat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011

⁹*Ibid*, hal.25

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.¹⁰

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"¹¹ 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.¹² 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 tua atau walinya, dan bagi yang sakit ingatan diwakili oleh pengampunya.¹³ 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.¹⁴ Salah satu tujuan pembangunan

nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, baik materil baik spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok: sandang (pakaian) pangan (makanan) dan papan (perumahan) yang layak.¹⁵ Indonesia sebagai negara berkembang, yang industrialisasi baru mengalami tahap permulaan, perkembangan hukum perlindungan konsumennya belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju.¹⁶

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.¹⁷

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 mematumhinya dengan jalan mencontoh orang

¹⁰*Ibid*, hal 26-27

¹¹Lihat selengkapnya dalam UUD Tahun 1945 NRI

¹²H. Lili Rasjidi dan Liza Sonia Rasjidi, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012, hal.78

¹³Nur Rasaid, *Op.Cit*, hal. 9

¹⁴Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011, hal 138

¹⁵Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hal 1

¹⁶Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, cetakan kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hal.67

¹⁷Janus Sidabalok, *Op-cit* , hal 75

lain atau berdasarkan petunjuk yang di berikan.¹⁸

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.¹⁹

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 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 di perdagangkan;
- 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.²⁰

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.

¹⁸ Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum Sebuah Sketsa*, Bandung, Refika Aditama, 2013. hal 13

¹⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hal.71

²⁰ *Ibid*, hal 72

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.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen-pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik;
- b. memberi informasi;
- c. melayani dengan cara yang sama;
- d. memberi jaminan;
- e. memberi kesempatan mencoba; dan
- f. memberi kompensasi.

Kewajiban beritikad baik berarti produsen-pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.

Kewajiban memberikan informasi berarti produsen pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Kewajiban melayani berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.

Kewajiban memberi kesempatan berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.

Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. 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*). Hal ini terbukti dari ketentuan Pasal 141 ayat 1 dan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara.
2. Perlindungan 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 lima asas menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: Asas manfaat, asas keadilan, asas

keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum.

B. Saran

Perusahaan angkutan udara harus memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan, baik terhadap diri penumpang itu sendiri maupun terhadap barang-barang bawannya. Perusahaan angkutan udara harus bertanggung jawab penuh terhadap barang-barang penumpang di bagasi, dan konsumen mempunyai hak untuk menuntut kompensasi, ganti rugi jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipertahankan melalui jalur hukum, dengan cara dan prosedur yang diatur di dalam suatu peraturan perundang-undangan dan hak konsumen yang dilanggar haknya atau menderita kerugian dapat memperoleh haknya kembali. Untuk itu pemerintah harus berupaya secara sungguh-sungguh untuk melindungi konsumen dari perusahaan angkutan udara yang mengabaikan hak-hak penumpang, serta mengawasi kinerja dan profesionalitasnya perusahaan angkutan udara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

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

Sumber-sumber Lain :

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara.