

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teori

2.1.1. Pengertian dan Pengaturan Konsumen

Sekalipun pada umumnya masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksud dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai saat ini juga belum mengenalnya. Fakta yang ada sampai saat ini juga belum ada suatu peraturan perundang-undangan yang secara tegas menggunakan istilah konsumen ini sehingga menimbulkan berbagai kesulitan dalam menentukan, siapakah konsumen itu, apakah hukum konsumen dan atau apakah hukum perlindungan konsumen, serta ruang lingkup hukum konsumen dan atau hukum perlindungan konsumen.

Istilah konsumen berasal dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika) atau *Consument* (Belanda). Sedangkan secara harfiah arti kata consumer itu adalah setiap orang yang menggunakan barang.¹³

Pengertian Konsumen di Amerika Serikat dan MEE, kata “Konsumen” yang berasal dari consumer sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.¹⁴

¹³ Az, Nasution, “*Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*”, (Jakarta: Diadit Media, 2002) hal. 3

¹⁴ Agus Brotosusilo, “*Aspek- Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*”, (Jakarta: YLKI USAID, 1998) hal. 46

Sementara itu, Yayasan lembaga Konsumen Indonesia memberikan batasan mengenai pengertian konsumen, yaitu : “Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”. Sedang dalam naskah Akademis yang dipersiapkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH-UI), yang bekerja sama dengan Departemen Perdagangan R.I, merumuskan : “*Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan*”.¹⁵

Yang kemudian, dipertegas pada undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang perlindungan konsumen, pada Pasal 1 angka (2) yang berbunyi :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dapat diketahui pengertian konsumen dalam Undang-undang perlindungan konsumen pada peraturan perundang-undangan yang lain. Karena dalam UUPK meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Pengertian konsumen yang luas seperti itu sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Hal lain yang juga perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah adanya syarat *Tidak untuk diperdagangkan*, yang menjelaskan bahwa ”konsumen yang dimaksud dalam UUPK itu adalah konsumen akhir (*end consumer*) yaitu pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu

¹⁵ Ahmadi Miru, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada 2004), hal. 5

produk”.¹⁶ Dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediated consumer*) yaitu konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Misalnya seperti suatu perusahaan yang membeli bahan bakar untuk membuat suatu produk makanan dan perusahaan lain yang menyediakan bahan tersebut.

Adapun pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen mengandung unsur-unsur, sebagai berikut :¹⁷

a. Konsumen adalah setiap orang

Maksudnya adalah orang perseorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).¹⁸

b. Konsumen sebagai pemakai

Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen hendak menegaskan bahwa UU Perlindungan Konsumen menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (*end user*).¹⁹ Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa baik dalam hubungan kontraktual atau tidak.

c. Barang dan/atau jasa

Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya) untuk diperdagangkan dan dipergunakan oleh konsumen. Sedangkan, jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.²⁰

¹⁶ *Ibid* hal. 7

¹⁷ Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Jakarta:Grasindo, 2000) hal. 2

¹⁸ Sudaryatmo, “*Hukum dan Advokasi Konsumen*”, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1991) hal. 23.

¹⁹ *Ibid*

²⁰ *Ibid* hal. 24

- d. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat

Barang atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat sesuai dengan pasal 9 ayat 1 huruf e UU Perlindungan Konsumen, akan tetapi syarat tersebut dapat disimpangi, misalnya dalam hal adanya *future trading*.²¹

- e. Barang dan/atau jasa tersebut digunakan bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain.

Unsur ini menegaskan bahwa barang dan/jasa tersebut digunakan untuk kepentingan sendiri. Adapun ini merupakan penerapan dari teori kepentingan (pribadi) terhadap pemakaian suatu barang dan/atau jasa.²²

- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen, yaitu hanya konsumen akhir. Adapun hal ini menyatakan bahwa konsumen tidak memperdagangkan barang dan/atau jasa yang telah diperolehnya.²³

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pihak yang membeli, memakai, menikmati, menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya saja.

Pembeli barang dan/atau jasa, penyewa, penerima hibah, peminjam pakai, peminjam, tertanggung, atau penumpang, pada satu sisi dapat merupakan konsumen (akhir) tetapi pada sisi lain dapat pula diartikan sebagai pelaku usaha.²⁴ Kesemua mereka itu sekalipun pembeli misalnya, tidak semata-mata sebagai

²¹ *Ibid*

²² *Ibid*

²³ *Ibid*

²⁴ Az Nasution *Op Cit* hal. 9

konsumen akhir (untuk keperluan non komersial) atau untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga masing-masing tersebut.

Dari batasan-batasan di atas, terlihat beberapa hal tentang pengertian konsumen sebagai berikut:

1. Konsumen Antara

Konsumen antara terdiri dari mereka yang menggunakan barang atau jasa untuk tujuan membuat barang atau jasa lain, atau diperdagangkan kembali (untuk tujuan komersial). Melihat pada sifat penggunaan barang atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya tidak lain dari pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara) dan dapat antara lain terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir (produsen), atau penyedia atau penjual produk akhir (*supplier*, distributor, atau pedagang).²⁵

2. Konsumen Akhir

Konsumen akhir terdiri dari mereka yang menggunakan produk akhir untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup mereka, keluarganya dan atau rumah tangga (sebagai konsumen akhir dan untuk tujuan non komersial). Konsumen akhir pada pokoknya adalah orang alami (*natuurlijke person*) dan menggunakan produk konsumen tidak untuk diperdagangkan dan atau tujuan komersial lainnya.²⁶

Dengan barang dan/ atau jasa yang digunakan, tergantung pada konsumen mana yang dimaksudkan. Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah

²⁵ *Ibid* hal. 10

²⁶ *Ibid* hal. 11

barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang, berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan dalam rumah-rumah tangga masyarakat.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam mewujudkan perlindungan konsumen merupakan perwujudan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah. Keperluan dari adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, karena sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya.²⁷

Dalam penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen. Salah satu anggota Tim Penyusun Rancangan Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan mengatakan bahwa hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan

²⁷ Gunawan, Widjaya, "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*", (Jakarta: PT.Grafindo, 2000) hal. 15

kesadaran konsumen serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.²⁸

Pelaksanaan dari pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan, dengan :

- a. akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.²⁹

Membahas keperluan hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen Indonesia, perlu terlebih dahulu melihat dari situasi peraturan perundang-undangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, setidaknya ia merupakan sumber juga dari hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Beberapa diantaranya, adalah :

1. Undang-undang Dasar 1945

Hukum konsumen, mendapat landasan hukum pada Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan, Alinea ke-4 yang berbunyi :

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”.

²⁸ Az Nasution *Op Cit* hal.15

²⁹ *Ibid* hal. 17

Menurut pendapat Az Nasution mengatakan, dari kata “melindungi” di dalamnya terkandung pula asas perlindungan (hukum) pada segenap bangsa tersebut, tanpa kecuali baik ia laki-laki atau perempuan, orang kaya atau orang miskin, orang kota atau orang desa, orang asli atau keturunan, dan pengusaha atau pelaku usaha maupun konsumen.³⁰

Suatu kepentingan peningkatan pendapatan atau penghasilan kalangan pelaku usaha adalah dalam rangka pelaksanaan kegiatan usaha mereka. Baik itu memproduksi, menawarkan, dan atau mengedarkan produk hasil usaha mereka agar penghasilan dalam berusaha dapat meningkat, tidak merosot atau bahkan hilang sama sekali.

Sedang bagi konsumen akhir, sebagai pribadi penggunaan barang atau jasa itu adalah untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Jadi yang bermanfaat bagi kesehatan atau keselamatan tubuh, keamanan jiwa dan harta benda, diri, keluarga dan atau rumah tangganya. Jadi yang menonjol dalam perlindungan kepentingan konsumen ini adalah “perlindungan pada jiwa, kesehatan, harta atau kepentingan kekeluargaan konsumen namun yang harus di perhatikan adalah akibat-akibat kegiatan usaha dan persaingan di kalangan pelaku usaha terhadap jiwa, tubuh atau harta benda mereka”.³¹

2. Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata memuat berbagai kaidah hukum berkaitan dengan hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah antara pelaku usaha penyedia barang dan atau jasa dan konsumen pengguna barang-barang atau jasa tersebut. Terutama buku kedua, buku ketiga, dan buku keempat memuat

³⁰ Az Nasution *Op Cit* hal. 15

³¹ *Ibid* hal. 16

berbagai kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan penyedia barang atau jasa konsumen tersebut. Seperti yang diatur pada Pasal 1460 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang berbunyi:

“Jika kebendaan yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan si penjual berhak menuntut harganya”.

Pasal 1473 KUH Perdata, berbunyi :

“Si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus di tafsirkan untuk kerugiannya”.

Kemudian, ada juga berbagai peraturan perundang-undangan lain yang membuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara pelaku usaha penyedia barang dan atau penyelenggara jasa dengan konsumen, seperti Undang-Undang Tentang Kesehatan (UU No. 23 Tahun 1992), Undang-Undang Tentang Pangan (UU No. 7 Tahun 1996) dan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

3. Undang-undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan.

Undang-undang ini memberikan kewenangan pengawasan pemerintah terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan baik itu pengawasan produksi obat, pendaftaran makanan, minuman dan obat, penandaan, cara berproduksi yang baik dan lain sebagainya, sehingga konsumen dapat terlindungi.

Dalam hal pengawasan dan pembinaan sebagai upaya penyelenggaraan kesehatan, diarahkan untuk :

- a. Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

- b. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dan pembelian kesehatan yang cukup, aman, bermutu, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
- c. Melindungi masyarakat terhadap segala kemungkinan kejadian yang dapat menimbulkan gangguan dan atau bahaya terhadap kesehatan. Memberikan kemudahan dalam rangka menunjang peningkatan upaya kesehatan.

4. Undang-Undang No. 2 Tentang Perasuransian

Dalam Undang-Undang Asuransi dikatakan asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Obyek Asuransi adalah benda dan jasa, jiwa dan raga, kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan atau berkurang nilainya. Bahwa usaha perasuransian yang sehat merupakan salah satu upaya untuk menanggulangi risiko yang dihadapi anggota masyarakat dan sekaligus merupakan salah satu lembaga penghimpun dana masyarakat, sehingga memiliki kedudukan strategis dalam pembangunan dan kehidupan perekonomian, dalam upaya memajukan kesejahteraan umum.

Perusahaan Asuransi Kerugian adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung

jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Dalam hal ini dikaitkan dengan Undang-Undang Asuransi maka konsumen adalah penumpang jasa pengangkutan yang mana dalam mendapatkan pelayanan jasa pengangkutan untuk penerbangan mempunyai asuransi kecelakaan dan juga atas barang-barang bawaannya di bagasi jika rusak dan hilang yang merupakan tanggung jawab pihak jasa pengangkutan untuk mengganti segala kerugian yang timbul jika terjadi hal-hal yang tidak di inginkan nantinya.

5. Kitab Undang-undang Hukum Pidana.

Memberikan gambaran dalam perlindungan keamanan, keselamatan atau kesehatan kepada rakyat Indonesia, diantaranya Pasal 202, 203, 204, 205, 263, 264, 266, 382, bis 389, 388 KUH Pidana yang sebagaimana mengatur tentang pemidanaan dari perbuatan-perbuatan :

- a. Memasukkan bahan berbahaya ke dalam sumber air minum umum.
- b. Menjual, menawarkan, ataupun membagikan barang yang dapat membahayakan jiwa atau kesehatan orang.
- c. Memalsukan surat.
- d. Melakukan persaingan curang.
- e. Melakukan penipuan terhadap pembeli.
- f. Menjual, menawarkan atau menyerahkan makanan, minuman dan obat-obatan palsu.³²

Menurut Nurmadjito dalam buku yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kesiapan Perangkat peraturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas), dari

³² Nurmadjito, "*Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas*", (Bandung: Mandar Maju. 2000) hal. 8

berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan untuk memberikan perlindungan dapat dilihat dari 2 (dua) aspek, yaitu :

- a. Perlindungan tersebut berlaku untuk semua pihak baik yang berposisi sebagai konsumen maupun pengusaha sebagai pengelola produksi barang atau jasa.
- b. Perlindungan tersebut semata-mata dikaitkan dengan masalah kesehatan manusia atau kenyamanan yang dibutuhkan oleh setiap manusia, tetapi tidak memberikan kompensasi apapun kepada konsumen yang dirugikan.³³

Sehingga dilihat dari segi konsep perlindungan konsumen tersebut, dapat dikatakan bahwa peraturan perundang-undangan dimaksud belum mampu memberikan perlindungan khusus kepada konsumen akhir.

Secara khusus, pengaturan mengenai perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, seperti yang ditegaskan pada Pasal 1 angka (1):

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Alasan adanya pengaturan secara khusus mengenai perlindungan konsumen ini adalah dikarenakan :³⁴

- a. Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum dengan penjual, konsumen merupakan pengguna barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diproduksi ataupun di perdagangkan.
- b. Konsumen memerlukan sarana atau acara hukum tersendiri sebagai upaya guna melindungi atau memperoleh haknya.

³³ *Ibid* hal. 10

³⁴ K. Nasution, “*Konsumen dan Hukum*”, (Jakarta: Sinar Harapan, 1995) hal. 12

Meskipun Undang-undang ini disebut sebagai Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Sehingga kesewenangan oleh para pelaku usaha dapat terjadi yang akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan kepastian hukum maka ketentuannya diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata) terutama dalam buku kedua, ketiga, keempat. Kemudian dalam Kitab Undang Hukum Dagang, pada buku kesatu dan kedua, maupun dibidang hukum publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).

Meskipun dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tidak ada menyebutkan pengertian tentang penumpang, namun kita dapat menemukannya dalam berbagai literatur hukum pengangkutan, antara lain sebagai berikut:

- a. Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut³⁵.
- b. Penumpang adalah seorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara³⁶.
- c. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua

³⁵ Sinta Uli, "*Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Udara*", (Medan: USU Pers, 2006), hal 20.

³⁶ E. Suherman, "*Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*", (Bandung: Eresco, 1962), hal.311.

status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut³⁷.

- d. Penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan.³⁸

2.1.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atur tentang Hak-Hak para konsumen yaitu pada Pasal 4 yang akan disebutkan yaitu:

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;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁹

³⁷ Abdulkadir Muhammad, "*Hukum Pengangkutan Niaga*", (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998), hal.50.

³⁸ K Martono, "*Hukum Udara Angkutan Udara Dan Hukum Angkasa*", (Bandung: Alumni, 1987), hal.120.

³⁹ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bob Widyahartono juga menyebutkan bahwa deklarasi hak konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tanggal 15 Maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:⁴⁰

1. Hak untuk Mendapat dan Memperoleh Keamanan atau *the Right to be Secured*;
2. Hak untuk Memperoleh informasi atau *the Right to be informed*;
3. Hak untuk Memilih atau *the Right to Choose*;
4. Hak untuk Didengarkan atau *the Right to be Heard*.

Sedangkan sebagai konsumen kita juga harus memperhatikan segala kewajiban yang harus dikerjakan dalam menggunakan dan menginginkan suatu produk barang atau jasa. Kewajiban di atur pada Undang-Undang Konsumen yaitu Pasal 5 yang akan disebutkan sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴¹

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajiban, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar, hak-hak tersebutpun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan produk perundang-undangan lainnya, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati

⁴⁰ Happy Susanto, "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*", (Jakarta Selatan: Visi Media, 2008) hal. 24

⁴¹ Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

hak dan kewajibannya, hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

2.1.3. Pengertian Hukum Pengangkutan dan Maskapai Penerbangan

Istilah hukum pengangkutan berasal dari dua suku kata, yaitu hukum dan pengangkutan. Hukum pengangkutan bila ditinjau dari segi keperdataan, dapat ditunjuk sebagai keseluruhannya peraturan-peraturan, di dalam kodifikasi (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) dan di luar kodifikasi yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantaraan mendapatkan pengangkutan/ekspedisi. Hukum pengangkutan juga dapat didefinisikan sebagai sebuah perjanjian timbal-balik, pada mana pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima; penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut⁴².

Pada hukum pengangkutan terdapat asas-asas hukum yang merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

⁴² Sution Usman Adji, dkk, "*Hukum Pengangkutan Di Indonesia*", (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hal.5-7.

Asas-asas hukum pengangkutan menurut Abdulkadir Muhammad adalah sebagai berikut⁴³:

1. Konsensual. Pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen angkutan.
2. Koordinatif. Pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang/pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang/pengirim barang. Pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa.
3. Campuran. Pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
4. Retensi. Pengangkutan tidak menggunakan hak retensi. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
5. Pembuktian dengan dokumen. Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan. Tidak ada dokumen angkutan berarti tidak ada perjanjian

⁴³ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hal.18-19.

pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan angkutan kota (angkot) tanpa karcis/tiket penumpang.

Salah satu jenis dari hukum pengangkutan adalah hukum pengangkutan udara. Hukum pengangkutan udara adalah sekumpulan aturan (kaidah, norma) yang mengatur masalah lalu lintas yang berkaitan dengan pengangkutan penumpang dan barang dengan pesawat udara. Hukum pengangkutan udara (*air transportation law*) adalah merupakan bagian daripada hukum penerbangan (*aviation law*) dan hukum penerbangan merupakan bagian dari hukum udara (*air law*). Hukum udara adalah sekumpulan peraturan yang menguasai ruang udara serta penggunaannya di lingkungan penerbangan. Sedangkan hukum penerbangan adalah kumpulan peraturan yang secara khusus mengenai penerbangan, pesawat udara, ruang udara dan peranannya sebagai unsur yang perlu bagi penerbangan.

Oleh E. Suherman hukum penerbangan (hukum udara dalam arti sempit) merupakan suatu lapangan hukum tersendiri, mengingat bahwa lapangan hukum ini mengatur objek yang mempunyai sifat yang tersendiri⁴⁴, namun disamping itu, ada pendapat lain yang mengatakan bahwa hukum penerbangan tidaklah lebih dari pada umpulan norma-norma yang diambil dari lapangan hukum lain, seperti Hukum Pidana, Hukum Perdata, Hukum Dagang, dan Hukum Antarnegara, yang diberlakukan dalam hukum penerbangan. Dengan demikian, hukum udara lebih luas cakupannya dari pada hukum penerbangan ataupun hukum pengangkutan udara.

Istilah maskapai berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti perusahaan. Secara sederhana, maskapai penerbangan adalah sebuah

⁴⁴ E. Suherman, *Op Cit* hal. 46

organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.⁴⁵ Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut pengertian maskapai penerbangan menurut para ahli, antara lain⁴⁶:

- a. Menurut R. S. Damardjati perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.
- b. Menurut F. X. Widadi A. Suwarno perusahaan penerbangan (*airlines*) adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan benda pos ke tempat tujuan. Maskapai penerbangan dalam negeri saat ini antara

⁴⁵ http://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan, diakses tanggal 29 Oktober 2014.

⁴⁶ <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan/>, diakses 29 Oktober 2014.

lain: Garuda Indonesia, Lion Air, Wings Air, Sriwijaya Air, Air Asia, Citilink, dan Mandala Air⁴⁷. Maskapai penerbangan tunduk terhadap hukum yang mengatur penerbangan. Adapun asas-asas hukum dalam penerbangan yang berlaku saat ini adalah sebagai berikut⁴⁸:

- a. Asas Manfaat, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara.
- b. Asas adil dan merata, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata tanpa diskriminasi kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat tanpa membedakan suku, agama, dan keturunan serta tingkat ekonomi.
- c. Asas keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dilaksanakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan, keserasian, dan keselarasan antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional.
- d. Asas kepentingan umum, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus mengutamakan kepentingan masyarakat luas.
- e. Asas kedaulatan negara, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dilakukan selaras dengan upaya menjaga keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- f. Asas usaha bersama dan kekeluargaan, yaitu penyelenggaraan usaha di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai tujuan nasional yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.
- g. Asas keterpaduan, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi, baik intra maupun antarmoda transportasi.
- h. Asas tegaknya hukum, yaitu undang-undang ini mewajibkan Pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan.
- i. Asas kemandirian, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus bersandikan pada kepribadian bangsa, berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, mengutamakan kepentingan nasional dalam penerbangan, dan memperhatikan pangsa muatan yang wajar dalam angkutan di perairan dari dan ke luar negeri.
- j. Asas keterbukaan dan anti-monopoli, yaitu penyelenggaraan usaha di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai tujuan nasional yang dalam

⁴⁷ Pengertian maskapai penerbangan, <http://penerbang1.blogspot.com/2012/12/pengertian-maskapai-penerbangan.html>, diakses tanggal 29 Oktober 2014.

⁴⁸ Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

- kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.
- k. Asas berwawasan lingkungan hidup, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dilakukan selaras dengan upaya pelestarian fungsi lingkungan hidup.
 - l. Asas kebangsaan, yaitu penyelenggaraan penerbangan harus dapat mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistik (kebhinekaan) dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - m. Asas kenusantaraan, yaitu setiap penyelenggaraan penerbangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan penyelenggaraan penerbangan yang dilakukan oleh daerah merupakan bagian dari sistem penerbangan nasional yang berdasarkan Pancasila.

2.1.4. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penumpang Pesawat

Penumpang selaku pemakai jasa angkutan udara perlu memperoleh perlindungan hukum untuk tiga hal yang utama yaitu keselamatan penerbangan, perkembangan tarif atau harga dari jasa angkutan udara itu dan kualitas dari pelayanan pengangkutan udara.⁴⁹

Menurut E. Suherman dalam sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara, khususnya penumpang, masih ada hal-hal lain yang merupakan unsur-unsur dalam perlindungan konsumen, yaitu⁵⁰:

1. Keselamatan Penerbangan

Keselamatan penerbangan menempati urutan utama dalam unsur-unsur dari sistem perlindungan bagi konsumen, karena langsung mengenai kepentingan konsumen yang paling utama, yaitu jiwanya. Unsur keselamatan penerbangan mempunyai beberapa aspek yang amat relevan dengan perlindungan terhadap konsumen, yang satu dengan lainnya mempunyai hubungan yang erat dan tidak dapat dipisah-pisahkan.

⁴⁹ E. Suherman, *Op.cit*, hal. 112.

⁵⁰ *ibid*, hal. 113.

Beberapa aspek yang sangat mempengaruhi keselamatan penerbangan adalah sebagai berikut:

a. Disain dan konstruksi pesawat udara.⁵¹

Tahap pertama dari keselamatan penerbangan adalah desain dan konstruksi pesawat udara yang dapat terbang dengan selamat. Suatu aspek yang patut diperhatikan pada desain dan konstruksi pesawat udara adalah aspek *crashworthiness* yaitu kemampuan sebuah konstruksi pesawat untuk melindungi penumpangnya selama terjadi tubrukan yang kuat suatu pesawat udara, yaitu sifat-sifat atau karakteristik pesawat udara yang sedemikian rupa, sehingga pada suatu kecelakaan yang seharusnya *survivable* yaitu kemampuan suatu sistem atas pesawat untuk tetap berfungsi tidak ada penumpang yang cedera atau luka parah.⁵² Desain yang memenuhi syarat *crashworthiness* adalah misalnya penempatan mesin di bagian badan pesawat sehingga kemungkinan mesin menghujam ke tubuh pesawat diperkecil, kabin penumpang diperkuat secara khusus sehingga tidak mudah ringsek, kursi yang mempunyai konstruksi yang melindungi penumpang, sekat-sekat tahan api dan pintu-pintu darurat yang mudah terlihat dan mudah dibuka oleh penumpang.

b. Kelaikan udara.

Suatu sertifikat kelaikan udara merupakan suatu bukti bahwa pesawat udara dinyatakan memenuhi syarat-syarat untuk dapat terbang dengan selamat, dalam batas-batas kemampuan yang ditetapkan oleh desain dan konstruksi. Namun dari beberapa kecelakaan pesawat udara dapat ditarik kesimpulan

⁵¹ *ibid*, hal. 114

⁵² *Ibid*

bahwa tidak selalu sertifikat kelaikan udara merupakan sesuatu yang mutlak menjamin kemampuannya untuk terbang dengan selamat.

c. Perawatan pesawat.

Perawatan pesawat yang rutin umumnya dilakukan oleh perusahaan penerbangan sendiri, sedangkan *overhaul* yaitu pemeriksaan menyeluruh dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang khusus yang mempunyai peralatan dan keahlian untuk melakukannya. Kelaikan udara harus ditunjang oleh perawatan pesawat udara yang dilakukan terus menerus dan karenanya perawatan pesawat merupakan suatu aspek yang harus mendapatkan pengawasan yang ketat. Dalam sistem perlindungan bagi konsumen, kecakapan teknisi yang akan melakukan perawatan harus secara berkala dibina untuk menyesuaikan kecakapannya dengan perkembangan-perkembangan baru dalam teknologi penerbangan. Yang sangat membantu perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu kenyataan bahwa bagaimanapun juga industri penerbangan merupakan salah satu industri yang paling banyak diatur, juga dengan pengaturan internasional. Manual-manual perawatan bagi setiap tipe pesawat udara umumnya cukup lengkap dan oleh pabrik terus menerus dilengkapi, apabila terjadi modifikasi-modifikasi pada pesawat.

d. Pengoperasian pesawat udara.

Pengaturan pertama dalam rangka pengoperasian pesawat udara ditujukan pada pengaturan lalu-lintas udara, dan di Indonesia dapat dijumpai dalam *Luchtverkeersverordening* (*Staatsblad* 1936 No.425) yang merupakan peraturan pelaksanaan dari *Luchtvaartbesluit* 1932 (*Staatsblad* 1933 No.118).

Di dalamnya terdapat peraturan tentang lampu-lampu pesawat dan tanda-tanda pesawat, isyarat-isyarat kalau akan mendarat atau keadaan darurat, dan sebagainya. Selain itu juga ada peraturan lalu lintas di udara, misalnya cara menyusul pesawat lain, lapangan terbang dan peraturan lalu lintas di sekitar dan di atas lapangan terbang yang kesemuanya bertujuan agar pengoperasian pesawat udara dapat terlaksana dengan selamat.

e. Awak pesawat.

Seorang penerbang, ditinjau dari beberapa aspek adalah orang pilihan, yang tidak boleh mempunyai cacat baik rohani maupun jasmani. Yang perlu mendapat perhatian pula adalah masalah penjadwalan waktu tugas dan waktu istirahat yang tepat, yang dengan sendirinya dapat berbeda-beda untuk tiap jenis pesawat. Para pramugari-pramugari bagi seorang konsumen jasa angkutan udara seringkali merupakan tolok ukur mengenai pelayanan dari suatu perusahaan penerbangan dan seringkali menyebabkan seorang konsumen memilih suatu perusahaan penerbangan tertentu. Akan tetapi ada tugas pramugari-pramugari yang lebih serius daripada sekedar melayani penumpang. Dalam keadaan darurat seringkali mereka dapat menentukan hidup matinya penumpang. Ia harus hafal benar prosedur-prosedur penyelamatan yang berlaku disuatu pesawat udara tertentu sampai hal yang sekecil-kecilnya, termasuk lokasi dan cara membuka semua pintu darurat.

f. Prasarana penerbangan.

Prasarana penerbangan yaitu pelabuhan udara dengan segala alat bantu dan fasilitasnya mulai dari alat bantu navigasi yang paling mutakhir sampai ruang tunggu yang cukup nyaman bagi penumpang. Prasarana lainnya adalah

rambu-rambu lalu lintas udara atau alat bantu navigasi yang terletak diluar pelabuhan udara. Perawatan prasarana ini merupakan unsur pula dalam rangka perlindungan bagi konsumen.⁵³

2. Keamanan Penerbangan

Secara fisik aspek keamanan merupakan suatu aspek yang paling terasa oleh konsumen jasa angkutan udara disamping kecelakaan pesawat udara, yang termasuk hal yang dicoba dicegah dengan ketentuan-ketentuan mengenai keselamatan penerbangan. Disamping tindak pidana yang bersifat menyolok, seperti pembajakan atau sabotase, memang sudah lama pula terjadi pencurian, perampokan barang dari gudang dan sebagainya yang dapat digolongkan pada tindak pidana biasa, akan tetapi yang khusus mendapat perhatian dalam konvensi-konvensi internasional adalah tindak pidana yang lebih langsung dirasakan akibatnya oleh para penumpang pesawat udara, seperti halnya pembajakan.

3. Kenyamanan

Menurut hukum seorang penumpang yang mengadakan perjanjian angkutan, mempunyai hak untuk diangkut dengan selamat ketempat tujuan. Akan tetapi penumpang bukan saja harus sampai dengan selamat ditempat tujuan melainkan juga mempunyai hak untuk diangkut dengan nyaman.

4. Pelayanan

Pelayanan bagi penumpang dimulai sejak ia membeli tiket dan akan berakhir setelah ia tiba dengan selamat di tempat tujuan. Pelayanan selama penerbangan hanyalah sebagian dari aspek pelayanan itu. Karena itu pelayanan yang baik bagi penumpang adalah sebagai berikut:

⁵³ *ibid*, hal. 119.

- a. Prosedur pembelian tiket. Mudah tidaknya memperoleh tiket secara normal, merupakan tolok ukur dari taraf perlindungan kepentingan konsumen jasa angkutan.
- b. Prosedur pembukuan tempat. Suatu praktek yang merugikan konsumen jasa angkutan udara adalah praktek *overbooking* yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan, yang membukukan penumpang melebihi kapasitas angkut pesawat dengan harapan ada penumpang yang membatalkan penerbangannya atau *no show*. Dalam hal semua penumpang muncul, maka semua penumpang harus di *cancel*.
- c. Pelayanan didarat. Karena kesibukan yang biasanya terdapat menjelang keberangkatan pesawat, kemungkinan bahwa penumpang mendapat pelayanan yang tidak memuaskan memang besar sekali. Suatu hal yang sering kali menjengkelkan penumpang adalah kurangnya pemberitahuan pada penumpang mengenai hal-hal yang perlu diketahuinya, seperti waktu pemberangkatan, pesawat yang mana untuk jurusan mana, ditambah dengan kurang jelasnya suara dari sistem pemberitahuan.
- d. Penyelesaian klaim. Penyelesaian klaim biasanya dilakukan menurut prosedur klaim yang berlaku dan seringkali merupakan sumber kejengkelan bagi para penumpang yang kehilangan bagasinya atau bagasinya salah diangkut ke tempat lain. Dari sudut ini penyelesaian klaim yang mudah, cepat dan memuaskan merupakan suatu unsur pelayanan yang tidak boleh dilupakan.

5. Pertarifan

Salah satu perlindungan utama bagi konsumen jasa angkutan udara adalah pertarifan yang wajar. Akan tetapi masalah pertarifan bukanlah suatu hal yang

sederhana dan bukan sekedar menetapkan suatu tarif dengan begitu saja tapi harus melihat faktor-faktor penentu yang berpengaruh atas tinggi rendahnya tarif.

Mengenai unsur pertarifan ada tiga aspek yang perlu dikemukakan yaitu:

- a. Sistem angkutan udara. Sistem angkutan udara adalah sistem yang berdasarkan pada kebijakan pokok mengenai angkutan udara, yang kemudian menjabarkan kebijaksanaan tersebut dalam bentuk pengaturan mengenai *airline system* di Indonesia, struktur rute-rute penerbangan dan pembinaan industri angkutan udara. Indonesia menganut suatu multi *airline system*. Sistem demikian memerlukan struktur rute yang adil bagi semua perusahaan penerbangan, dalam arti bahwa semua perusahaan penerbangan harus mempunyai kesempatan yang sama untuk dapat beroperasi dengan ekonomis.
- b. Kompetisi. Kompetisi yang ideal adalah kompetisi yang diatur dan dibina, sehingga akan menguntungkan pihak-pihak yang terlibat, karena akan menghasilkan suatu tarif yang wajar, suatu pelayanan yang mengikuti tolok ukur yang ditetapkan dan perlindungan bagi konsumen yang memuaskan.
- c. Tarif yang wajar. Perhitungan tarif suatu perusahaan penerbangan merupakan suatu pekerjaan yang memerlukan keahlian, apalagi kalau yang dikehendaki adalah suatu tarif yang wajar, yaitu tidak merugikan bagi perusahaan penerbangan akan tetapi tidak terlampau berat bagi konsumen. Suatu tarif yang ideal, yaitu tarif yang dapat dijangkau oleh rakyat banyak (bisa dikatakan 20% dari seluruh penduduk Indonesia), yang ditentukan oleh faktor-faktor diluar kekuasaan perusahaan penerbangan yaitu kondisi perekonomian pada umumnya.

Dewasa ini tidak jarang masyarakat selaku calon konsumen maskapai penerbangan dibutakan oleh tarif tiket yang murah sehingga lupa dengan kualitas layanan yang lain, baik kelayakan pesawat maupun kualitas kenyamanan dan keselamatan. Di sisi lain ada maskapai dengan menjual tiket murah kurang memperhatikan kualitas keamanan, keselamatan serta ketepatan jadwal. Berdasarkan studi YLKI tahun 2003 diketahui bahwa dampak tarif murah mengindikasikan banyak kelemahan layanan dan berkurangnya layanan keselamatan dari maskapai akibat perang tarif.⁵⁴

6. Asuransi

Dalam rangka perlindungan konsumen bagi penumpang, maskapai pesawat pada umumnya harus mengasuransikan terhadap resiko-resiko yang akan dihadapinya dalam melakukan kegiatannya. Masalah asuransi ini penting bagi penumpang apabila terjadi kerugian yang diderita penumpang atau ahli warisnya. Jikalau penumpang tersebut mengalami luka ataupun meninggal. prosedur penyelesaian hak penumpang atas ganti rugi tersebut harus mudah, murah, cepat dan memuaskan. Asuransi yang wajib bagi penumpang adalah asuransi Jasa Raharja. Asuransi Jasa Raharja merupakan jenis asuransi jiwa terhadap korban kecelakaan. Dalam asuransi Jasa Raharja ini penumpang wajib membayar premi yang telah tercantum dalam tiket maskapai sedangkan perusahaan maskapai penerbangan hanyalah bertindak selaku pemungut premi yang kemudian disetor kepada perusahaan Jasa Raharja.

⁵⁴ Farid Wajdi, *Op Cit* diakses tanggal 29 Oktober 2014.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam penulisan skripsi ini maka kerangka pemikiran sesuai judul skripsi yaitu aspek hukum perlindungan konsumen terhadap penumpang pesawat yang mengambil studi kasus menganalisis putusan Mahkamah Agung Nomor 820K/PDT/2013 dengan membahas tentang Bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap penumpang pesawat, Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yang mengalami kerugian akibat kesalahan operasional penerbangan dan sanksi penerbangan terhadap maskapai pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 820K/PDT/2013.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar, tetapi masih perlu dibuktikan. Dalam sistem berfikir yang teratur, maka hipotesa sangat perlu dalam melakukan penyidikan suatu penulisan skripsi jika ingin mendapat suatu kebenaran yang hakiki. Hipotesa pada dasarnya adalah dugaan peneliti tentang hasil yang akan dicapai. Tujuan ini dapat diterima apabila ada cukup data untuk membuktikannya.⁵⁵ Adapun hipotesa yang diberikan dalam rumusan masalah diatas adalah:

1. Perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat pada dasarnya merupakan salah satu bagian dari perlindungan konsumen, karena bagaimanapun seorang penumpang adalah konsumen sedangkan maskapai penerbangan adalah produsen yang terikat dalam satu perikatan. Perlindungan hukum penumpang pesawat berupa keamanan penerbangan, keselamatan penerbangan,

⁵⁵ Bambang Sunggono, "Metodologi Penelitian Hukum", (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2011).Hal 109

kenyamanan, pelayanan, pertarifan dan asuransi. Perlindungan hukum konsumen terhadap penumpang pesawat terlihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana penumpang memiliki hak untuk mendapatkan advokasi/perlindungan di dalam hukum dan juga hak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi bilamana penumpang telah melaksanakan kewajibannya

2. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yang mengalami kerugian akibat kesalahan operasional penerbangan sebenarnya telah terlihat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal tersebut diatur mengenai tanggungjawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jika tidak ada ganti rugi maka akan diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena masalah Konsumen namun, jika tidak dapat diselesaikan dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri setempat yang berwenang menangani perkara tersebut.
3. Sanksi terhadap Maskapai penerbangan yang telah merugikan konsumen sebagai penumpang pesawat dapat dikenakan sanksi menurut Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 berupa sanksi administrasi, sanksi pidana dan juga sanksi tambahan berupa pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, pencabutan izin usaha dan lain sebagainya.