

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau yang mencakup total 3.288.683 km² laut dan 1.904.569 km² tanah.¹ Dari Sabang sampai Merauke, terdapat beberapa pulau yang memiliki wilayah dan persebaran penduduk yang sama. Karena Indonesia adalah negara kepulauan, layanan mutlak diperlukan untuk menghubungkan pulau-pulaunya. Peradaban manusia telah berkembang menjadi sistem transportasi yang jauh lebih maju dari sebelumnya, terutama dalam hal teknologi.²

Bidang transportasi ini sendiri ada hubungannya dengan produktivitas, hal ini dikarenakan dampak dari kemajuan transportasi tersebut berpengaruh terhadap peningkatan mobilitas manusia. Tingginya tingkat mobilitas itu menandakan produktivitas yang positif. Perkembangan tersebut di samping membawa dampak positif yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa perhubungan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain.

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa

¹ Iwan Gayo, *Buku Pintar Semi Senior*, (Jakarta: Upaya Warga Negara, Ctk. XX, 1995, hal. 9.

² Sution Usman Adji, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1990), hal.1.

telah melintasi batas-batas wilayah Negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.

Kondisi seperti ini pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi lemah, karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen. Salah satu kemajuan perkembangan yang dimaksud adalah keberadaan dari sistem angkutan udara, dimana tidak dapat dipungkiri bahwa angkutan udara sangatlah mendukung mobilitas masyarakat Indonesia.

Pada dasarnya pengangkutan adalah perpindahan tempat baik mengenai benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan efisiensi dan ekonomis bagi pengangkutan antar pulau dan antar daerah terutama antar daerah terpencil dan pulau-pulau besar. Guna memenuhi kebutuhan transportasi udara di Indonesia terdapat berbagai macam maskapai-maskapai penerbangan baik maskapai yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut Badan Usaha Milik Negara. Adapun perusahaan maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan diantaranya Garuda Indonesia, Citilink, Lion Air, Wings Air, Air Asia, Batik Air dan lain-lain.

Sangat jelas bahwa jasa transportasi memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian. Di antara sekian banyak usaha bisnis transportasi jasa penerbangan, ini adalah salah satu yang paling menantang. Transportasi pada dasarnya adalah perpindahan tempat, baik benda maupun manusia, dan perpindahan ini mutlak diperlukan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi transportasi antar pulau maupun antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar. Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi yang dapat bergerak cepat, membutuhkan jaminan keselamatan terbaik, menggunakan banyak biaya, dan memiliki manajemen yang handal. Penerbangan ini bertujuan untuk menawarkan penerbangan murah (ekonomi untuk bisnis) yang reguler, aman, nyaman, dan terjangkau.³ Sebutan “*exchange association/General Flying Preparation and Testing Administration*” (WTO/GTTS) menjadi pendorong utama berkembangnya sejumlah besar kapal induk di Indonesia⁴.

Indonesia yang telah menjadi anggota Organisasi Penerbangan Sipil Internasional sejak 27 April 1950 telah menyempurnakan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 disusun dengan mengacu pada Konvensi Chicago 1944 yaitu konvensi yang mengatur tentang penerbangan sipil internasional dan memerhatikan kebutuhan pertumbuhan transportasi udara di Indonesia.

³ M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), hal. 202-204

⁴ Biro Kerjasama Luar Negeri, *Makalah Direktorat perdagangan perindustrian multilateral Ditjen Multilateral Ekubang*, Deplu, 2004

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengatur tentang kedaulatan atas wilayah udara Indonesia, pelanggaran wilayah kedaulatan, produksi pesawat udara, pendaftaran, dan kebangsaan pesawat udara, kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara, keselamatan dan keamanan di dalam pesawat udara, pengadaan pesawat udara, asuransi pesawat udara, independensi investigasi kecelakaan pesawat udara, pembentukan majelis profesi penerbangan, lembaga penyelenggaraan pelayanan umum, berbagai jenis angkutan baik niaga berjadwal maupun niaga tidak berjadwal, baik angkutan udara niaga maupun angkutan udara bukan niaga dan dalam negeri maupun luar negeri, modal badan hukum Indonesia, persyaratan minimum mendirikan perusahaan baru harus mempunyai 10 pesawat udara, 5 dimiliki dan 5 dikuasai, perhitungan tarif transportasi udara berdasarkan komponen tarif jarak, pajak, iuran wajib asuransi dan biaya tambahan, pelayanan bagi penyandang cacat, orang lanjut usia, anak di bawah umur, pengangkutan bahan dan/atau barang berbahaya (*dangerous goods*), ekspedisi dan keagenan, tanggung jawab pengangkut, tanggung jawab pengangkut terhadap pihak ketiga (*third parties liability*), tatanan kebandarudaraan baik lokasi maupun persyaratannya, perubahan iklim yang menimbulkan panas bumi, sumber daya manusia baik di bidang operasi penerbangan, teknisi Bandar udara maupun navigasi penerbangan, fasilitas navigasi penerbangan, otoritas Bandar udara, pelayanan Bandar udara, keamanan penerbangan, lembaga penyelenggaraan, pelayanan navigasi penerbangan (*single air service provider*), penegakkan hukum, penerapan sanksi administratif yang selama ini tidak diatur, budaya keselamatan penerbangan, penanggulangan tindakan melawan hukum, dan berbagai ketentuan

baru yang sebelumnya tidak diatur, guna mendukung keselamatan transportasi udara nasional maupun internasional.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengandung pembahasan angkutan udara niaga dan bukan niaga, kedaulatan Negara di udara, pendaftaran dan kebangsaan pesawat udara, dokumen penerbangan, peran Organisasi Penerbangan Sipil Internasional terhadap Indonesia sebagai berikut:

1. Angkutan Udara Dalam Negeri
2. Angkutan Udara Luar Negeri
3. Angkutan Udara Tidak Berjadwal
4. Pelayanan Angkutan Udara Niaga Berjadwal
5. Angkutan Udara Bukan Niaga
6. Angkutan Udara Perintis
7. Izin Usaha Angkutan Udara Niaga

Lion Air adalah salah satu maskapai utama di Indonesia di bawah naungan *Lion Gathering*. Lion Air didirikan pada tahun 1999 pada bulan Oktober. Lion Air mulai terbang menarik mulai sekitar tahun 2000 tepatnya pada bulan Juni. Jalur penerbangan utama adalah jalur dari Jakarta ke Pontianak dengan pesawat Boeing 737-200. Sejak pertama kali diangkat, pesawat ini disambut gembira oleh masyarakat Indonesia. Hal ini karena maskapai Lion Air memberikan harga yang bisa dijangkau oleh berbagai pihak. Saat ini Lion Air memiliki 118 armada, antara lain Boeing 737-900ER, Boeing 737-800, Boeing 737 MAX8 dan Airbus A330-300 dimana armada tersebut untuk menjawab permasalahan para pemudik. Sudah

cukup lama mengudara, maskapai Lion Air telah melakukan perjalanan ke berbagai penjuru Indonesia, tepatnya dari Sabang hingga Maraoke.

Inovasi paling mutakhir dalam sejarah transportasi dapat ditemukan di pesawat terbang. Namun, transportasi berteknologi maju ini terkadang gagal memberikan rasa aman, nyaman, dan puas kepada penggunanya karena human error. Salah satu hal yang terjadi adalah banyaknya penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan maskapai, dan kecelakaan. Sebagian besar waktu, penundaan penerbangan disebabkan oleh hal-hal seperti cuaca buruk atau kerusakan sistem pesawat. Kesalahan manusia dan kecerobohan dewan juga dapat menyebabkan penundaan atau pencabutan penerbangan. Penundaan dan pembatalan penerbangan dapat mengakibatkan kerugian finansial dan waktu bagi penumpang layanan maskapai penerbangan. Karena keterlambatan jadwal, pelanggan tiba terlambat di tempat tujuan.

Lion Air, maskapai penerbangan swasta terbesar di Indonesia, mampu bersaing dan konsisten menguasai pasar domestik. Namun, konsistensi waktu penerbangan maskapai tidak sesuai dengan standar ini, yang seharusnya menjadi persyaratan minimum. Akibat seringnya Lion Air mengalami keterlambatan penerbangan dari tahun ke tahun, maskapai ini dinilai tidak mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpangnya. Selain menguntungkan, bisnis yang baik harus mematuhi standar etika.

Dengan membeli tiket pesawat, penumpang yang menggunakan jasa penerbangan dan maskapai mengadakan kontrak transportasi. sehingga pada saat penumpang membeli tiket pesawat yang dapat digunakan untuk menggunakan

jasa penerbangan, maka ia setuju dengan ketentuan dan terlindungi dalam menggunakan jasa penerbangan. Tiket pesawat yang dapat diterbitkan dalam bentuk cetak, elektronik, atau dalam bentuk lain merupakan salah satu cara untuk menunjukkan hak penumpang dalam menggunakan pesawat terbang dan adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut.

Menurut Pasal 146 UU Penerbangan tahun 2009, serta Pasal 147 ayat 1 dan 2, yang merinci langkah-langkah yang harus diambil oleh pengangkut, “pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita akibat keterlambatan pengangkutan penumpang, bagasi atau kargo, kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional”. Mengenai hubungan mereka, penumpang dan maskapai memiliki perjanjian tertulis.

Tiket pesawat menunjukkan bahwa penumpang dan pesawat telah menyetujui kebebasan serta batasan kedua pemain. Sesuai Pasal 2 peraturan menteri perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Kewajiban Pengangkut Angkutan Udara, sedangkan kewajiban konsumen adalah membayar tiket pesawat yang ditunjukkan dengan biaya yang telah ditetapkan, sedangkan kewajiban seorang pengangkut adalah memberangkatkan penumpang yang telah membeli tiket dan bertanggung jawab atas beberapa hal.

Penundaan jadwal penerbangan. Kerugian karena penundaan angkutan udara harus ditanggung oleh pengelola pesawat udara.⁵ Ketidakpuasan penumpang atas kelalaian ataupun ketidakjelasan informasi dari permasalahan

⁵ M.N, Nasution, *Manajemen transportasi*, (Bogor : Galia Indonesia, 2007, hal.2)

keterlambatan dan perubahan jadwal keberangkatan keberangkatan udara merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian hingga sampai sekarang ini. Namun bagaimana mungkin suatu tindakan tanpa risiko? Baik pada penerbangan domestik maupun internasional, selalu ada kemungkinan perubahan jadwal dan penundaan. Penumpang seringkali dirugikan atau ditindas secara ekonomi oleh produsen atau pelaku usaha karena posisi konsumen dan pelaku usaha yang tidak seimbang. Namun, konsumen memiliki akses yang sangat terbatas terhadap upaya hukum untuk mencapai keadilan.

Maskapai gagal menjalankan tugasnya dengan cara yang melindungi penumpang atau pelanggan jika penundaan penerbangan disebabkan oleh peraturan transportasi. Dalam hal ini, maskapai penerbangan berhak memberi kompensasi kepada pelanggan yang dirugikan. Baik pengangkut maupun penumpang harus memiliki jaminan hukum yang jelas sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban mereka dengan tepat dan mendapatkan hak istimewa tertentu.

Hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan benar, hak atas lingkungan yang bersih, hak atas kewajiban menjaga lingkungan, dan hak atas pendidikan dasar, semuanya merupakan hak sosial dasar yang diakui oleh Pedoman Perlindungan Konsumen Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 1985. Sangat dianjurkan agar hak-hak konsumen ini ditegakkan di setiap negara yang menjadi anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa.⁶

⁶ Tini Hadad, dalam Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jogjakarta: Diadit Media, 2001, hal. 7.

Topik paling marak yang sering diangkat dan dilaporkan ke yayasannya asosiasi konsumen Indonesia adalah terjadinya *delay* penerbangan yang disebabkan oleh sebuah maskapai penerbangan dengan berbagai alasan yang tidak jelas bagi calon penumpang atau bahkan tanpa alasan sama sekali. Penumpang penerbangan maskapai penerbangan harus menerima kemungkinan penundaan penerbangan, di mana mereka harus menunggu lama di bandara atau di sekitarnya tanpa mengetahui kapan pesawat akan tiba.

Beberapa faktor berkontribusi terhadap penundaan penerbangan berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, calon penumpang berhak mendapatkan kompensasi atas keterlambatan penerbangan. Hal ini merupakan komitmen yang masuk akal yang harus diberikan kepada pelanggan. Pelayanan bukan hanya tentang keselamatan dalam industri penerbangan, ini juga tentang kenyamanan dan kompensasi.⁷

Masyarakat berhak mendapatkan kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan yang dijanjikan karena pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Oleh karena itu sanksi adalah suatu hal yang harus dipikirkan para calon penumpang bagi maskapai penerbangan akibat dari keterlambatan dari maskapai, bayangkan jika calon penumpang yang terlambat datang atau masuk ke pesawat sudah dapat ditebak maka calon penumpang tersebut tidak akan diberangkatkan kecuali dia membeli tiket baru untuk tujuannya, sedangkan jika karena satu dan lain hal pesawat yang

⁷ *Kompensasi Keterlambatan Penerbangan Adalah Hak Konsumen*, < <http://www.Irananlagi.com/h/0000217080-htflal>>. 01 Februari 2023. .

akan ditumpangi ditunda keberangkatannya maka seluruh calon penumpang wajib menunggu sampai waktu yang akan ditentukan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul: ***“ANALISA PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA PENERBANGAN DALAM HAL KETERLAMBATAN PENERBANGAN DAN SANKSI BAGI MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR SEBAGAI PELAKU USAHA”*** guna mendukung pembangunan masyarakat Indonesia seutuhnya di masa depan dari sisi pelayanan transportasi udara.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas dapat kita ketahui beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Apa bentuk hak konsumen pengguna jasa penerbangan apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan dari segi peraturan perundang – undangan ?
2. Bagaimana penerapan sanksi dalam keterlambatan jadwal penerbangan dan keefektifannya di mata pengguna jasa penerbangan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini untuk membantu penegakkan hukum di Indonesia, terutama berkaitan dengan perlindungan konsumen. Adanya penelitian ini dapat membantu terciptanya keselarasan hubungan harmoni antara konsumen dengan pelaku usaha. Adanya kedudukan yang harmoni antara konsumen dengan

pelaku usaha, sehingga kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi sejajar. Kedudukan yang sejajar tersebut berarti bahwa adanya perilaku dan upaya perlindungan hukum yang sama terhadap konsumen. Hal ini terutama terbentuk pada hubungan konsumen dengan pelaku usaha jasa angkutan udara. Adanya penelitian tersebut berguna untuk menciptakan pembangunan nasional yang mengarah kesejahteraan masyarakat.

Jasa angkutan udara merupakan salah satu faktor pendukung terbentuknya kesejahteraan dalam masyarakat. Adanya jasa angkutan udara tersebut tentunya membantu upaya dalam pendistribusian kebutuhan manusia secara lebih merata pada seluruh wilayah suatu negara. Oleh karena itu, penelitian ini dapat membantu masyarakat sebagai konsumen untuk memahami hak-haknya dalam memanfaatkan jasa angkutan udara. Masyarakat yang telah mengerti hak-haknya sebagai konsumen tersebut tentunya dapat mempergunakan jasa angkutan udara secara maksimal dalam mendukung pemenuhan kebutuhannya.

Adanya penelitian ini juga bertujuan untuk membantu pemerintah dalam upaya sosialisasi dari perlindungan konsumen. Banyak peraturan perundang-undangan yang mengatur Hal mengarah kepada perlindungan konsumen, terutama di bidang penerbangan. Akan tetapi masyarakat tidak mengetahui fungsi dan substansi yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi haknya sebagai konsumen, terutama sebagai konsumen dari jasa angkutan udara. Penelitian ini sebagai wadah sosialisasi terhadap masyarakat untuk memahami perangkat hukum yang bersifat melindungi hak masyarakat sebagai konsumen dari jasa pengangkutan udara.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini adalah untuk dapat menambah pengetahuan serta wawasan yang lebih luas di bidang hukum pada umumnya dan juga untuk mendapatkan bahan informasi dalam menganalisa serta sebagai suatu pemecahan masalah-masalah terhadap permasalahan yang ada pada umumnya, khususnya tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan perubahan jadwal penerbangan.
2. Bagi pembaca, untuk memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat luas tentang perlindungan konsumen terhadap keterlambatan dan perubahan jadwal penerbangan.
3. Bagi pembuat kebijakan, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam mengambil dan membuat kebijakan yang akan dilaksanakan dalam upaya peningkatan pelayanan dan kenyamanan oleh pihak maskapai penerbangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Konsumen

Pembahasan tentang perlindungan konsumen, perlu didefinisikan suatu istilah yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Baik RUU Perlindungan Konsumen maupun UU Perlindungan Konsumen berupaya membentuk UU Perlindungan Konsumen dengan memberikan berbagai definisi tentang “konsumen”.⁸

Berikut adalah pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan Indonesia mengenai pengertian konsumen:

1. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
2. Konsumen menurut Philip Kotler adalah setiap individu atau rumah tangga yang membeli produk atau jasa untuk digunakan sendiri.
3. Wira Suteja menegaskan bahwa pelanggan adalah mereka yang mengungkapkan pendapat baik positif maupun negatif tentang perusahaan kita. Mengenai pengertian perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.⁹

⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali-Pers, 2011, hal 19

⁹ UU Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.pasal 1 angka 1

2.2 Perlindungan Konsumen

Hukum merupakan salah satu instrumen penting dalam kehidupan bermasyarakat. Interaksi anggota masyarakat dengan anggota lainnya dalam kehidupan bermasyarakat selalu berkaitan erat dengan hukum. Implementasi adanya hukum dalam kehidupan bermasyarakat adalah pemberlakuan peraturan perundang-undangan dalam masyarakat yang dikeluarkan oleh negara. Tujuan adanya dan diberlakukan hukum adalah menciptakan kehidupan masyarakat yang tertib dan aman. Oleh karena itu, instrumen yang tepat diperlukan ialah suatu aturan yang sering disebut dengan hukum. Tugas pokok dari hukum adalah untuk menciptakan ketertiban, sebab ketertiban merupakan satu syarat terpenting dan adanya masyarakat yang teratur.

Hukum dapat diklasifikasikan berdasarkan pengaturannya yang berkaitan dengan hubungan antar manusia. Pembidangan hukum berdasarkan hubungan yang diatur adalah hukum publik dan hukum privat (perdata). Sehubungan dengan pernyataan tersebut, ada ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia, selain hukum yang berlaku secara umum tersebut. Akan tetapi, hukum di Indonesia juga berlaku hukum yang melindungi konsumen disebut hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang “cukup baru” dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun “*dengungan*” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan “posisi” konsumen dalam Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian

tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha (dalam arti yang seluas-luasnya). Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia atau industri usaha di Indonesia.

Perlindungan Konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap hal-hal yang merugikan dirinya dalam upaya memenuhi kebutuhannya. UU Perlindungan Konsumen sangat diperlukan untuk menegakkan hukum dan perlindungan konsumen juga menunjang perekonomian nasional. Adapun pernyataan tersebut terdapat pertimbangan UU Perlindungan Konsumen yang menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Ketidaksamaan kedudukan konsumen dengan produsen tersebut membuat konsumen seringkali ditindas dalam perspektif ekonomi. Konsumen seringkali dirugikan oleh produsen, akan tetapi konsumen sangat lemah untuk mendapatkan akses dan upaya hukum demi terciptanya keadilan. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik *Standard contract* atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi “semu” yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Guidelines for Consumer Protection of 1985, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan, “Konsumen dimanapun mereka

berada, dari segala bangsa mempunyai hak-hak dasar sosialnya". Yang dimaksud hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia (cukup pangan dan papan), hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan, dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negara masing-masing.

Ada beberapa faktor juga yang mempengaruhi terhadap pembentukan hukum perlindungan konsumen. Faktor kedua yang juga berpengaruh terhadap pembentukan Undang-undang Perlindungan konsumen adalah faktor internal (mikro) kepentingan konsumen itu sendiri. Munculnya berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. 14 Faktor ketiga yang turut mendorong pembentukan Undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia adalah perkembangan sistem perdagangan global yang dikemas dalam kerangka *World Trade Organization (WTO)*, maupun program *International Monetary Fund (IMF)* dan program Bank Dunia. Keputusan Indonesia untuk meratifikasi Perjanjian Perdagangan Dunia (WTO) diikuti dengan dorongan terhadap Pemerintah Indonesia untuk melakukan harmonisasi hukum nasional dengan hukum internasional di bidang perdagangan.

Pembentukan hukum baru berupa hukum perlindungan konsumen, maka di dalam perkembangan selanjutnya, ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam jenis cabang hukum. Hukum perlindungan konsumen ini tentunya mempunyai keunikan

tersendiri. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang.

Hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen mempunyai aspek hukum yang luas, karena hukum perlindungan konsumen menyangkut aspek hukum publik dan hukum privat (perdata). Aspek hukum publik tersebut menyangkut hubungan hukum yang diatur antara konsumen dengan para pelaku usaha. Sedangkan aspek hukum privat pada hukum perlindungan konsumen menyangkut tentang perlunya peranan pemerintah terhadap upaya perlindungan konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang merugikan.

Adanya ketidaksejajaran posisi konsumen dengan pelaku usaha, dimana pihak konsumen seringkali menjadi pihak yang lemah. Oleh karena itu, ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Perlindungan terhadap konsumen tidak bisa terlepas dari perkembangan perekonomian yang sedang terjadi dan sedang berkembang. Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang beredar komplementer satu terhadap lainnya. Diversifikasi produk yang sedemikian luasnya dan dengan

dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif baik yang berasal dari produk domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

Adanya perkembangan ekonomi yang maju menimbulkan suatu dilema dalam kehidupan masyarakat. Pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun, kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) menjadi simbolnya pentingnya penegakkan hukum dan melindungi konsumen. Selain itu, adanya UU Perlindungan Konsumen tersebut diperlukan untuk menciptakan iklim perekonomian yang kondusif sehingga dapat menunjang pembangunan nasional. Hal ini terutama diperlukan dalam perkembangan perekonomian nasional yang berada pada perkembangan ekonomi global.

Salah satu konsideran UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) menyatakan bahwa isu perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang ada keterkaitan dengan ekspansifnya dunia usaha yang mengglobal. Hal ini berarti bahwa UU Perlindungan Konsumen sangat diperlukan untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen untuk menunjang perekonomian nasional.

Selain itu, UU Perlindungan Konsumen diperlukan untuk menciptakan pola hubungan transaksi yang adil dan jujur antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini sebagaimana disampaikan dalam UU Perlindungan Konsumen ditegaskan, 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. Sesuai Peraturan Keamanan konsumen, upaya untuk melindungi pelanggan melalui keyakinan hukum terdiri dari asuransi konsumen. Berbagai macam topik disebut sebagai "perlindungan konsumen", termasuk perlindungan untuk barang dan/atau jasa dari perolehan awal hingga penggunaannya.

Ada dua cara untuk membedakan ruang lingkup perlindungan konsumen:¹⁰

1. Perlindungan yang disepakati terhadap kemungkinan pengiriman barang ke konsumen tidak memadai.
2. Perlindungan terhadap kondisi tidak adil yang dikenakan pada pelanggan.

¹⁰ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), hal.152.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹¹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan keterbukaan akses informasi dan kepastian hukum sebagai komponen utama.
2. Menjaga kepentingan konsumen dan kepentingan seluruh pelaku usaha tetap aman.
3. Meningkatkan produk dan layanan ke standar yang lebih tinggi.
4. Melindungi pelanggan dari praktik bisnis yang curang dan menipu.
5. Mengkoordinasikan implementasi, pertumbuhan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.

Tercapainya pemerataan, kemanfaatan dan kepastian hukum merupakan tujuan pengaturan. Jika penerapan suatu hukum menghasilkan kebaikan, kebahagiaan yang maksimal, dan penderitaan yang berkurang, maka dikatakan baik. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah asas dan peraturan menyeluruh yang mengatur dan melindungi konsumen terkait dengan masalah yang berkaitan dengan pasokan dan penggunaan.

Undang-Undang perlindungan konsumen memberi pembeli opsi untuk membuktikan dan mengesahkan hak istimewa hukum mereka. Hal ini terutama dilakukan untuk mencegah pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen. sebagaimana disinggung dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Jaminan Pembeli, bahwa peluang pembeli adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan.

¹¹ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal.7.

2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkannya dengan harga yang tepat
3. Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk memiliki mendengar pendapat dan pengaduannya tentang barang dan jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang layak.
6. Hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi.

Pelanggan juga memiliki hak konsumen ketika melakukan bisnis dengan pelaku bisnis. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha juga harus memenuhi tanggung jawabnya kepada pelaku usaha. Baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki tanggung jawab yang harus dipenuhi. Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen merinci tanggung jawab pelanggan ini, yaitu sebagai berikut:

1. Demi keamanan dan keselamatan, baca atau ikuti informasi prosedur dan petunjuk penggunaan barang dan jasa. Tanggung jawab konsumen terhadap diri sendiri mengacu pada hal ini. Meskipun pelaku usaha telah mencantumkan informasi dan tata cara penggunaan barang dan/atau jasa, konsumen tidak dapat terhindar dari kerugian jika tidak memperhatikan

semuanya. Dalam hal ini konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha.

2. Melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dengan itikad baik.
3. Membayar dengan kurs yang disepakati Pelanggan wajib membayar harga yang disepakati dalam setiap transaksi dengan pelaku usaha, termasuk sewa, beli, dan jual.

Adapun Prinsip – Prinsip Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Prinsip Tanggung Jawab Subyektif Berdasarkan Kelalaian-Kelalaian (*Negligence*).

Tanggung jawab subyektif mengacu pada tanggung jawab yang ditentukan oleh tindakan produsen/pelaku usaha.¹² Menurut teori ini, hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada produsen ditentukan oleh kelalaian produsen yang menyebabkan konsumen menderita kerugian. Apabila syarat-syarat berikut dipenuhi, kelalaian dapat dijadikan dasar gugatan:¹³

- a. Tindakan yang berbahaya dan bertentangan dengan akal sehat.
- b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam tugasnya untuk merawat penggugat.
- c. Perbuatan tersebut merupakan faktor nyata dalam kerugian yang ditimbulkan

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach of Guarantee*).

¹² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hal.46.

¹³ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2004), hal.148.

Tanggung jawab produsen atas wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab kontraktual. Akibatnya, ketika suatu produk rusak dan pelanggan kehilangan uang, mereka melihat syarat-syarat kontrak, baik tertulis maupun lisan. Menurut teori ini, penerapan kewajiban mutlak (disebut juga dengan *strict obligation*), yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada usaha yang dilakukan oleh produsen untuk memenuhi janjinya, adalah untuk kepentingan konsumen. Artinya, konsumen masih menderita kerugian, dan produsen tetap wajib mengganti kerugian tersebut meskipun produsen sudah berusaha menepati janjinya.

Batasan waktu tuntutan hukum, syarat pemberitahuan, kemungkinan keberatan (*disclaimer*), dan syarat hubungan kontraktual merupakan kelemahan-kelemahan dalam teori mengenai perlindungan hukum konsumen ini. Penerapan ketentuan hukum perjanjian terhadap para pihak yang secara sukarela mengadakan perjanjian mengakibatkan kewajiban untuk membayar ganti rugi berdasarkan tanggung jawab berdasarkan wanprestasi.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*).

Prinsip tanggung jawab mutlak adalah suatu sistem pertanggungjawaban yang independen terhadap produsen.

2.3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku harus diikuti dalam melaksanakan perlindungan konsumen. Berikut pengaturan mengenai asas-asas atau asas-asas hukum perlindungan konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum merupakan dasar-dasar perlindungan konsumen. Jika penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang prinsip-prinsip perlindungan konsumen tidak ditinjau, pemahaman gerakan perlindungan konsumen tercapai tanpa tujuan yang jelas. Standar untuk mencapai tujuan perlindungan yang tepat ditetapkan oleh prinsip panduan ini.

UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya bersama berdasarkan lima prinsip berikut yang relevan dengan pembangunan nasional:

1. Asas manfaat adalah mengamanatkan bahwa setiap upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus sebesar-besarnya manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan adalah untuk memungkinkan setiap orang berpartisipasi secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan memenuhi tanggung jawabnya secara adil.
3. Asas keseimbangan adalah untuk mencapai keseimbangan spiritual dan material antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen pada saat menggunakan, menggunakan, dan mengkonsumsi barang dan jasa.
5. Asas kepastian hukum bertujuan agar konsumen dan pelaku usaha menjunjung tinggi hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum.

Pemanfaatan pedoman ini dapat memberikan tujuan dan arah untuk peningkatan perlindungan klien sendiri. Dari sudut pandang Undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuannya adalah untuk menumbuhkan pola pikir pelaku usaha yang bertanggung jawab dan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

2.4. Pengertian Pelaku Usaha

UU Perlindungan Konsumen memberikan definisi yang luas tentang pelaku usaha. Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut: Setiap orang atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan, berkedudukan, atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia dianggap sebagai pelaku usaha. baik secara eksklusif maupun bersama melalui pengaturan untuk menyelesaikan latihan bisnis di berbagai bidang keuangan.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Peraturan Perlindungan Konsumen, yang mencakup semua individu yang menjalankan bisnis terkemuka di berbagai bidang keuangan, terutama yang menawarkan tenaga kerja dan produk kepada pembeli. Produsen, agen, distributor, bahkan penjual langsung termasuk di antara pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini juga ditegaskan dalam Penjelasan pasal 1 angka 3 UU perlindungan konsumen, khususnya pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian ini adalah badan usaha, BUMN, koperasi, pengirim barang, penyalur, pedagang, dan sebagainya.

Pelaku usaha yang kali ini akan menjadi objek penelitian pada penulisan skripsi ini yaitu berupa Perusahaan Jasa Penerbangan. Berikut pengertian dari Penerbangan : Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi karena dapat memindahkan manusia dengan cepat, menggunakan teknologi tinggi, membutuhkan modal yang besar, dapat diandalkan, serta perlu mengembangkan potensi dan peranannya secara efektif dan efisien. Di Indonesia, telah terjadi peningkatan jumlah maskapai penerbangan yang melayani kebutuhan mobilitas masyarakat sebagai akibat dari banyaknya maskapai penerbangan yang menciptakan suasana kompetitif di antara mereka untuk menawarkan penawaran terbaik kepada pelanggan mereka.

Pasal 2 Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009, tujuan diselenggarakannya penerbangan adalah untuk mempercepat pergerakan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan keselamatan, kenyamanan, dan perlindungan perjalanan udara daripada pembangunan nasional. Cara terbang (*ways*), yang menggabungkan komunikasi siaran dan jaringan rute untuk otoritas

penerbangan, penerangan landasan pacu, dan meteorologi penerbangan, adalah bagian dari kerangka transportasi udara. Terminal yang terhubung dengan sistem transportasi meliputi landasan pacu dan meteorologi penerbangan. *Fax way* landasan pacu, aplikasi terminal penumpang dan kargo, listrik dan air, pemadam kebakaran, penanganan darat, peralatan, gudang, keamanan, kantor penerbangan, organisasi jalan, dan dinding terminal udara adalah bagian dari kerangka transportasi yang menggabungkan terminal.

Pelaku usaha maskapai penerbangan tentunya menyediakan layanan transportasi penumpang kepada pelanggan mereka dan maskapai juga harus memenuhi persyaratan tersebut sebagai pelaku usaha. Terhadap pemahaman pasal-pasal UU Perlindungan Konsumen tersebut di atas, perusahaan penerbangan sebagai pengangkut telah mematuhi ketentuan Pasal 1 angka 3 undang-undang tersebut. Karena mampu memindahkan orang dengan cepat, memanfaatkan teknologi mutakhir, membutuhkan modal yang besar, dapat diandalkan, serta memastikan keselamatan dan keamanan yang optimal, penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi.

1. Asas – Asas Dan Tujuan Penerbangan

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 2 dan 3, penerbangan diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Keuntungan
- b. Hubungan dan usaha patungan

- c. Sama dan adil
- d. Harmoni, keselarasan, dan keseimbangan
- e. Barang publik
- f. Inklusi
- g. Taat pada hukum
- h. Individualitas
- i. Keterbukaan dan persaingan
- j. Peduli terhadap lingkungan
- k. Supremasi Negara Kewarganegaraan dan juga Nusantara

Asas adalah pemikiran yang dirumuskan secara luas berdasarkan adanya norma hukum, menurut kamus hukum. Landasan berpikir adalah Prinsip, yaitu asas kebenaran.

Prinsip-prinsip tanggung jawab khususnya untuk penumpang yang dapat disimpulkan dari ketentuan-ketentuan dalam Konvensi Warsawa 1929 yang merupakan konvensi internasional yang mengatur mengenai tanggung jawab untuk pengangkutan internasional untuk orang, bagasi atau barang yang dilakukan oleh pesawat untuk bayaran dan dalam Ordonansi Pengangkutan Udara 1939. Konvensi Warsawa 1929 merupakan sumber hukum mengenai tanggung jawab yang digunakan bagi angkutan dalam negeri seperti yang terdapat dalam Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 sebelum adanya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Dalam Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 dan Konvensi Warsawa 1929 prinsip-prinsip yang dipergunakan adalah:

1. Prinsip Presumption of Liability

Bahwa seorang pengangkut barang adalah pihak yang dianggap perlu bertanggung jawab untuk segala kerugian yang ditimbulkan penumpang, barang atau bagasi dan pengangkut udara. Tetapi apabila pengangkut tidak melakukan kelalaian dan telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari terjadinya kerugian tersebut atau dapat membuktikan bahwa peristiwa yang menimbulkan kerugian tersebut tidak dapat dihindari, maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian. Prinsip ini terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) Ordonansi Pengangkutan Udara 1939 yang berbunyi:

“Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian, bila ia membuktikan, bahwa ia dan semua orang yang diperkerjakan olehnya berhubung dengan pengangkutan itu, telah mengambil

semua tindakan yang perlu untuk menghindarkan kerugian atau bahwa tak mungkin bagi mereka untuk mengambil tindakan-tindakan tersebut. Bila pengangkut membuktikan, bahwa kerugian itu disebabkan oleh kesalahan dari yang menderita kerugian itu atau kesalahan tersebut membantunya kerugian itu, hakim dapat mengesampingkan atau mengurangi tanggung jawab pengangkut.”

Adanya pembebasan dari tanggung jawab ini tentu saja

menguntungkan bagi pengangkut dan merugikan konsumen, dan dalam hal ini menjadi tidak seimbang.

2. *Prinsip Limitation of Liability*

Bahwa setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab, namun bertanggung jawab itu terbatas sampai jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Ordonansi Pengangkutan Udara maupun Konvensi Warsawa 1929. Pembatasan tanggung jawab pengangkut udara dalam ordonansi dimaksudkan pembatasan dalam jumlah ganti rugi yang akan dibayarkan. Ordonansi Pengangkutan Udara 1929 mengatur pembatasan tanggung jawab untuk penumpang dalam Pasal 30 ayat (1), yaitu:

“Pada pengangkutan penumpang tanggung jawab pengangkut terhadap tiap-tiap penumpang atau terhadap keluarganya seluruhnya yang disebut dalam Pasal 24 ayat (2), dibatasi sampai jumlah 12.500 gulden. Bila ganti rugi ditetapkan sebagai bunga, maka jumlah uang pokok yang dibungakan itu tidak boleh melebihi jumlah tersebut di atas. Akan tetapi penumpang dapat mengadakan perjanjian khusus dengan pengangkut untuk meninggikan batas tanggung jawab itu.”

Dari beberapa penjelasan mengenai prinsip tanggung jawab pengangkutan secara umum bisa diketahui bahwa tanggung jawab ditimbulkan dari akibat suatu keadaan yang menyebabkan kerugian ataupun kehilangan terhadap pihak lain yang merupakan akibat dari penyelenggaraan suatu perjanjian pengangkutan. Dalam pasal 1365 Kitab

Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan “bahwa barang siapa saja yang menimbulkan kerugian pada pihak lain karena perbuatannya yang melawan hukum wajib mengganti kerugian tersebut”.

3. Prinsip *Presumption of Non Liability*

Prinsip ini berlaku untuk bagasi tangan, pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul pada bagasi tangan yaitu barang-barang yang dibawa sendiri oleh penumpang bagasi tidak tercatat.

4. Prinsip *Absolute Liability* atau *Strict Liability*

Pada prinsip ini dijelaskan bahwa pengangkut atau operator pesawat udara tidak lagi dianggap selalu bertanggung jawab akan tetapi harus bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul pada pihak penumpang, pengirim atau penerima barang dan pihak ketiga.

Menurut Sudikno Mertokusumo, asas-asas hukum bukanlah kaidah-kaidah hukum yang khusus, melainkan gagasan-gagasan umum yang fundamental atau landasan bagi undang-undang yang khusus.¹⁴

1. Prinsip Manfaat

Prinsip manfaat mengatur bahwa penyelenggaraan penerbangan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi manusia, meningkatkan kesejahteraan dan pembangunan masyarakat, serta berkontribusi pada upaya penguatan pertahanan dan keamanan negara. Sesuai asas manfaat, setiap upaya

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2005), hal.34.

yang dilakukan dalam penyelenggaraan penerbangan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi keselamatan penumpang perjalanan udara secara keseluruhan untuk mencapai tujuan hukum kesjahteraan.¹⁵ Dengan mencapai tujuan kesejahteraan bersama, suatu tindakan memperoleh kualitas etisnya. Perbuatan baik dinilai dari hasil yang bermanfaat jika hasilnya tidak bermanfaat, itu tidak bisa dianggap baik.¹⁶ Hasil tindakan berfungsi sebagai dasar tolok ukur untuk prinsip manfaat.

2. Usaha bersama dan kekeluargaan

Gagasan di balik usaha bersama dan kekeluargaan adalah bahwa penyelenggaraan bisnis penerbangan dilakukan untuk mencapai tujuan nasional, yang memungkinkan kegiatan dilakukan oleh semua lapisan masyarakat dan dijiwai dengan rasa kekeluargaan. Asas ini mirip dengan asas kepentingan umum, yaitu asas penyelenggaraan penerbangan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Karena prinsip ini, penyelenggaraan penerbangan akan lebih mengutamakan keselamatan penumpang, awak pesawat, dan kargo daripada mengejar kepentingan bisnis pribadi.

3. Prinsip adil dan merata

Dalam penyelenggaraan penerbangan mensyaratkan penyelenggaraan penerbangan untuk dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, dengan biaya yang terjangkau

¹⁵ Ian Saphiro, *Asas Moral Dalam Poitik*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia yang berkerjasama dengan Kedutaan Besar Amerika Serikat Jakarta dan Freedom Institusi, 2006), hal.16.

¹⁶ K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Kanisus, 2000), hal.67.

oleh masyarakat tanpa memandang suku, agama, keturunan, maupun status ekonomi. Dalam undang-undang perlindungan konsumen, asas keadilan dimaksudkan agar sebanyak mungkin orang dapat berpartisipasi dan konsumen serta pelaku usaha atau produsen dapat memperoleh hak dan memenuhi tanggung jawabnya secara adil. Untuk menegakkan prinsip keadilan ini, perlu mengeluarkan uang untuk dan menegakkan undang-undang perlindungan konsumen. Diharapkan produsen dan konsumen diperlakukan sama.

4. Prinsip keseimbangan dan keserasian dan keselarasan

Dalam hukum penerbangan, asas keseimbangan, keserasian, dan keselarasan bertujuan untuk mengakomodir kepentingan industri penerbangan dengan cara sebagai berikut:

- a. Mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang teratur, tertib, aman, nyaman, dan terjangkau dengan menghindari praktik persaingan usaha tidak sehat.
- b. Mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional guna memperlancar arus orang dan/atau barang melalui udara
- c. Menumbuhkan semangat kedirgantaraan
- d. Menjaga kedaulatan negara
- e. Meningkatkan industri dan teknologi angkutan udara nasional untuk meningkatkan daya saing

- f. Mendorong, menggerakkan, dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional
- g. dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa
- h. meningkatkan ketahanan bangsa kita dan
- i. meningkatkan hubungan dengan bangsa lain.

Salah satu tujuan perencanaan penerbangan adalah untuk menjamin penerbangan yang murah, teratur, dan aman (ekonomi untuk bisnis). Pastikan penerbangan Anda terlindungi Keamanan wisatawan benar-benar penting. Sejalan dengan itu, operator harus memperhatikan hal ini saat memindahkan pesawat mulai dari satu jalur lalu ke jalur berikutnya. Setiap orang yang terlibat dalam penerbangan, termasuk penumpang, kru, dan kargo, harus mengutamakan keselamatan. Airlines akan mendapatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa sebagai hasilnya. Dengan cara berikut maskapai mendukung keselamatan pesawat yang akan dioperasikan:

1. Pesawat tersebut harus memenuhi syarat, seperti layak terbang, yang dibuktikan dengan *certificate of airworthiness* dari pihak yang berwenang.
2. Release sheet oleh dinas teknis perusahaan tersebut (*crew qualified*).
3. Membuat rencana penerbangan, yang mencakup arah penerbangan, bahan bakar yang dibawa, ketinggian terbang, dan lainnya.
4. *Air traffic control* yang baik pada stasiun bandar udara tertentu.
5. Adanya peta dan navigation bag yang lengkap.
6. Melakukan penerbangan yang tertib dan teratur (*regularity*)

Karena harus dilakukan dengan benar, teratur, dan pada waktu yang diinginkan penumpang, maka jadwal penerbangan merupakan salah satu aspek yang sangat krusial dalam pengoperasian pesawat. Hal ini diperlukan untuk memastikan kemampuan maskapai dalam menjaga kelangsungan bisnis dan kepuasan penumpang serta citra maskapai.

7. Melakukan penerbangan yang nyaman (*comfortability*)

Dalam konteks ini, tujuan kenyamanan adalah membuat penumpang penerbangan merasa nyaman; Secara alami, adalah tugas maskapai penerbangan untuk memastikan hal ini terjadi. Akibatnya, penumpang harus mendapatkan layanan terbaik di area ini. Penumpang akan senang dengan manajemen maskapai jika ini terus berlanjut, dan ke depannya, mereka akan dilibatkan dalam manajemen pesawat.

8. Terbang dengan biaya rendah (ekonomi untuk bisnis).

Setelah mencapai hasil penjualan yang tinggi dan memangkas biaya di berbagai bidang, perbandingan antara biaya dan hasil akan semakin terlihat. Agar aturan pengelolaan dapat dipertahankan, manfaat paling ekstrim akan diperoleh dan produktivitas organisasi akan terus berkembang. Konsekuensinya, maskapai penerbangan dapat melakukan ekspansi atau kontrak, memperbaharui armadanya, meningkatkan frekuensi penerbangan domestik dan internasional.

Ketentuan Peraturan Tentang Penerbangan Di Indonesia di atur oleh :

1. Peraturan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang disahkan pada tanggal 17 Desember 2008 dan mulai berlaku tanggal 1

Januari 2009 sangat menjanjikan terhadap pertumbuhan pengangkutan udara di Indonesia karena Undang-Undang tersebut secara komprehensif berlaku secara *extra-teritorial*, mengatur kedaulatan atas wilayah udara Indonesia seperti :

pelanggaran wilayah kedaulatan, produksi pesawat udara, pendaftaran dan kebangsaan pesawat udara, kelayakan kendaraan dan pengoperasian pesawat udara, keselamatan dan keamanan di dalam pesawat udara, pengadaan pesawat udara, asuransi pesawat udara, independensi investigasi kecelakaan pesawat udara, pembentukan majelis profesi penerbangan, lembaga penyelenggara pelayanan umum, berbagai jenis angkutan udara baik niaga berjadwal, tidak berjadwal maupun bukan niaga dalam negeri maupun luar negeri.

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 mengatur mengenai ganti rugi terhadap penumpang, ganti rugi bagasi tercatat, ganti rugi kargo, ganti rugi keterlambatan, ganti rugi terhadap pihak ketiga, wajib asuransi tanggung jawab hukum, batas tanggung jawab, pengajuan gugatan, penyelesaian sengketa, evaluasi, pelaporandan pengawasan, sanksi dan ketentuan peralihan.¹⁷

¹⁷ H.K. Martono & Agus Pramono, *Hukum Udara Udara Internasional & Nasional*, (Jakarta: PT. RajaGrasindo, 2013), hal. 203.

2.5. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Hukum dan masyarakat tidak dapat dipisahkan. Akibatnya, hukum bersifat universal dan mengatur segala aspek kehidupan masyarakat tidak ada aspek kehidupan masyarakat manusia yang tidak terpengaruh oleh hukum. Tujuan utama dari hukum adalah untuk mengontrol bagaimana anggota masyarakat berinteraksi satu sama lain, yang pada gilirannya menciptakan ikatan antara orang dan masyarakat. Ikatan ini menimbulkan hak dan kewajiban, dalam hal ini yang memperoleh hak dan kewajiban dari hukum adalah manusia.

Manusia mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan ataupun peristiwa hukum, contohnya mengadakan perjanjian. Begitu pula dalam hal pengangkutan udara, yaitu pihak pengangkut atau perusahaan maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa dan pihak penumpang sebagai pengguna jasa, masing-masing memiliki hak dan kewajiban.¹⁸

Hak Penumpang Maskapai penerbangan pada umumnya yaitu:

1. Penumpang atau pemakai jasa angkutan dapat naik pesawat terbang atau udara sampai ke tujuan yang dikehendaki.
2. Penumpang atau ahli waris dapat menuntut ganti rugi apabila mendapat kerugian yang diakibatkan kecelakaan pesawat terbang dalam penerbangan dan kelalaian pengangkutan.

Sedangkan kewajiban penumpang maskapai penerbangan pada umumnya yaitu:

1. Penumpang wajib membayar biaya angkutan udara (Pasal 126 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan).

¹⁸ Chainur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), hal.21

2. Penumpang wajib memberitahu kepada pengangkut mengenai barang-barang yang dibawanya.
3. Penumpang berkewajiban mentaati peraturan-peraturan pengangkutan udara serta syarat-syarat perjanjian pengangkutan.

Selain penumpang, pihak maskapai penerbangan selaku pelaku usaha juga memiliki Hak dan Kewajiban Perusahaan Maskapai Penerbangan.

Berikut hak pengangkut atau perusahaan maskapai penerbangan terdapat dalam Ordonansi Pengangkutan Udara yaitu:

1. Di dalam Pasal 7 ayat disebutkan bahwa pengangkut berhak untuk meminta kepada pengirim barang atau untuk membuat surat muatan udara.
2. Di dalam Pasal 9 disebutkan bahwa pengangkut berhak meminta kepada pengirim barang untuk membuat surat muatan udara, jika ada beberapa barang.
3. Pengangkut juga berhak menolak pengangkutan penumpang jika ternyata identitas penumpang tidak jelas.
4. Hak pengangkut yang dicantumkan dalam tiket penumpang yaitu hak untuk menyelenggarakan angkutan kepada perusahaan pengangkut lain, serta pengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui, semuanya tetap ada ditangan pengangkut udara.
5. Hak untuk pembayaran kepada penumpang atau pengiriman barang atas barang yang telah diangkutnya serta mengadakan peraturan yang perlu untuk pengangkutan dalam batas-batas yang dicantumkan Undang-Undang.

Sedangkan Kewajiban pengangkut atau perusahaan maskapai penerbangan dalam Ordonansi Pengangkutan Udara yaitu:

1. Mengangkut penumpang atau barang-barang ketempat tujuan yang telah ditentukan.
2. Menjaga keselamatan, keamanan penumpang, bagasi barang dengan sebaik-baiknya.
3. Memberi tiket untuk pengangkutan penumpang dan tiket bagasi.
4. Menjamin pengangkutan tepat pada waktunya.
5. Mentaati ketentuan-ketentuan penerbangan yang berlaku.
6. Wajib memiliki sertifikat atas pesawat udara, mesin pesawat udara, atau baling-baling pesawat terbang yang digunakan sesuai dengan rancang bangun (Pasal 15 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan).

Izin usaha perusahaan angkutan udara niaga berjadwal dan tidak berjadwal

a. Dasar Hukum:

- 1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Perhubungan
- 3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

b. Persyaratan:

- 1) Memiliki pendirian badan usaha Indonesia yang usahanya bergerak di bidang angkutan udara niaga berjadwal atau angkutan udara niaga tidak berjadwal dan disahkan oleh Menteri yang berwenang;
- 2) Menyampaikan surat persetujuan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal atau Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah apabila yang bersangkutan menggunakan fasilitas penanaman modal;
- 3) Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- 4) Surat keterangan domisili yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang;
- 5) Menyampaikan tanda bukti modal yang disetor;
- 6) Menyampaikan garansi/jaminan bank;
- 7) Menyampaikan rencana bisnis (*businessplan*) untuk kurun waktu minimal 5 (lima) tahun yang sekurang-kurangnya memuat:
 - a) Jenis dan jumlah pesawat udara yang akan dioperasikan:
 - 1) Angkutan udara niaga berjadwal memiliki paling sedikit 5 (lima) unit pesawat udara dan menguasai 5 (lima) unit pesawat udara dengan jenis yang mendukung kelangsungan usaha sesuai dengan rute yang dilayani;
 - 2) Angkutan udara niaga tidak berjadwal memiliki 1 (satu) unit pesawat udara dan menguasai 2 (dua) unit pesawat udara dengan jenis yang mendukung kelangsungan usaha sesuai dengan rute yang dilayani;
 - 3) Angkutan udara niaga khusus menngangkut kargo memiliki paling

sedikit 1 (satu) unit pesawat udara dan menguasai 2 (dua) unit pesawat udara dengan jenis yang mendukung kelangsungan usaha sesuai dengan rute atau daerah operasi yang dilayani.

- b) Rencana pusat kegiatan operasi penerbangan (*operationbase*) dan rute penerbangan bagi perusahaan angkutan udara niaga berjadwal sekurang-kurangnya menggambarkan.
 - 1) Rencana pusat kegiatan operasi penerbangan(*operationbase*).
 - 2) Keseimbangan rute penerbangan.
 - 3) Peta jaringan rute penerbangan.
 - 4) Rute frekuensi rotasi diagram penerbangan dan utilisasi pesawat udara yang akan dilayani secara bertahap selama 5 (lima) tahun.
- c) Aspek pemasaran dalam bentuk potensi permintaan pasar angkutan udara (*demand&supply*) sekurang-kurangnya memuat:
 - 1) Peluang pasar angkutan udara secara umum maupun secara khusus pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani, meliputi:
 - Perkembangan jumlah permintaan penumpang atau kargo per tahun untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun terakhir pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani;
 - Potensi jumlah permintaan penumpang atau kargo per tahun untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani

- Rencana utilisasi pesawat udara secara bertahap selama 5 (lima) tahun ke depan bagi perusahaan angkutan udara niaga tidak berjadwal; dan
 - Kondisi pesaing yang ada saat ini pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani.
- 2) Target dan pangsa pasar yang akan diraih, meliputi:
- Segmen pasar yang akan dilayani sesuai dengan bidang usahanya dan
 - Pangsa pasar (*marketshare*) per tahun yang akan diraih pada masing-masing rute penerbangan atau daerah operasi sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan.
- d) Sumber daya manusia termasuk teknisi dan awak pesawat udara, sekurang-kurangnya memuat tahapan kebutuhan sumber daya manusia langsung maupun tidak langsung menyangkut kualifikasi dan jumlah per tahun untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan
- e) Kesiapan dan kelayakan operasi sekurang-kurangnya memuat:
- 1) Rencana pengadaan, pemeliharaan dan perawatan pesawat udara;
 - 2) Rencana pengadaan fasilitas pendukung operasional pesawat udara.
 - 3) Rencana pengadaan fasilitas pelayanan penumpang pesawat udara; dan
 - 4) Rencana pemasaran jasa angkutan udara.
 - 5) Analisis dan evaluasi dari aspek ekonomi dan keuangan sekurang-

kurangnya memuat:

- Rencana investasi untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan.
 - Proyeksi aliran kas (*cashflow*), rugi – laba dan neraca untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan.
 - Hasil perhitungan yang meliputi periode pengembalian (*payback period*), nilai bersih saat ini (*net present value*), tingkat kemampulabaan (*profitable index*), tingkat pengembalian hasil intern (*internal rate of return*).
- c. Prosedur Pengajuan Permohonan Permohonan izin usaha diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara, dengan tembusan Menteri Perhubungan
- d. Penyelesaian Permohonan
- Pemberian atau penolakan atas izin diberikan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara secara tertulis dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- e. Masa Berlaku
- Izin usaha angkutan udara berlaku selama pemegang masih menjalankan kegiatan angkutan udara secara nyata dengan terus menerus mengoperasikan pesawat udara sesuai dengan izin yang diberikan dan di evaluasi setiap tahun.

2.6. Sanksi Maskapai Penerbangan Jika Melakukan Pelanggaran.

Sanksi yang diberikan bagi maskapai penerbangan terdapat dalam Pasal 26 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011, yang berbunyi:

1. Direktur Jenderal dapat memberikan sanksi administrative kepada pengangkut yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
2. Sanksi administrative sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. Peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan waktu masing-masing 1 (satu) bulan.
 - b. Apabila peringatan sebagaimana dimaksud pada peraturan yang sudah tertera tidak ditaati maka akan dilanjutkan dengan pembekuan izin usaha angkutan udara niaga untuk jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender.
3. Apabila pembekuan izin usaha sebagaimana dimaksud habis jangka waktu dan tidak ada usaha perbaikan, dilakukan pencabutan izin usaha.
4. Pengenaan sanksi administrative sebagaimana dimaksud tidak menghapus tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang, dan pengirim barang serta pihak ketiga.

2.7. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009.

Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Tanggung jawab dapat diketahui dari

kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian atau undang-undang. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan. Kewajiban ini mengikat sejak penumpang atau pengirim melunasi biaya angkutan.¹⁹

Menurut pasal 141 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, pengangkut bertanggung jawab atas kematian penumpang, cacat tetap, dan luka-luka yang disebabkan oleh kecelakaan angkutan udara di dalam pesawat udara atau pada saat naik dan turun dari pesawat udara.²⁰ Namun, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan membatasi tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang, yaitu:

1. Pengangkut tidak bertanggung jawab dan dapat menolak untuk mengangkut calon penumpang yang sakit, kecuali dapat menyerahkan surat keterangan dokter kepada pengangkut yang menyatakan bahwa orang tersebut diizinkan dapat diangkut dengan pesawat udara dan wajib didampingi oleh seorang dokter atau perawat yang bertanggung jawab dan dapat membantunya selama penerbangan berlangsung.
2. Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.
3. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang

¹⁹ Komar Kanta A, *Tanggung Jawab Profesional*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), hal. 3.

²⁰ Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang *Penerbangan*, Lembaran Negara Nomor 1 tahun 2009, Pasal 141

diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.

4. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

2.8. Tinjauan Yuridis Terhadap Penumpang Sebagai Konsumen Penerbangan Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penumpang sebagai konsumen dari perusahaan pengangkut tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Ketentuan pasal tersebut terlihat hubungan antara konsumen dan pengguna jasa, pengguna jasa angkutan dalam hal ini dikategorikan sebagai konsumen jasa angkutan.²¹

Sebagai konsumen, pengguna jasa angkutan tentunya tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan media atau alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan angkutan. Tidak hanya perlindungan konsumen saja yang menjadi perhatian, tetapi pemenuhan hak-hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen jasa transportasi atau pemenuhan

²¹ Anugranto Adi Nugroho, *Konsumen Dan Jasa Transportasi (Studi Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat Dan Pelayanan Jasa)*

kewajiban dan hak oleh perusahaan transportasi/penyedia jasa transportasi juga harus mendapatkan perlindungan hukum.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif. Hal ini berarti bahwa penelitian ini mengacu terhadap norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan serta norma-norma yang berlaku dan mengikat masyarakat atau juga menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan terhadap analisis terhadap hak konsumen pengguna jasa maskapai penerbangan atas keterlambatan yang dilakukan oleh pihak maskapai. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian *library research*. Penelitian kepustakaan ini dilakukan dengan melakukan pengelolaan data-datanya berasal pada bahan-bahan kepustakaan. Penelitian kepustakaan ini untuk mengumpulkan dan mengelola data-data sekunder yang berasal dari bahan-bahan hukum.

3.2. Sumber Data

Proses pengumpulan data-data bersifat kualitatif. Data-data sekunder ini diperoleh melalui pengelolaan dari bahan-bahan hukum, sebagai berikut :

1. Bahan-bahan hukum primer, adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang berhubungan dengan penulisan ini. Contoh Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah undang-undang, peraturan pemerintah yang mengatur tentang perlindungan konsumen.
2. Bahan-bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer, dalam hal ini berupa buku-buku, artikel, tesis, dan dokumen-dokumen dari internet yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

3.3. Metode Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data terutama data sekunder dan sebagai penunjang adalah data primer, yaitu: Studi kepustakaan (*library research*), yaitu bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku literatur, mengumpulkan, membaca dokumen yang berhubungan dengan obyek penelitian, dan mengutip dari data-data sekunder yang meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen dan bahan kepustakaan lain dari beberapa buku referensi, artikel-artikel dari beberapa jurnal, arsip, hasil penelitian ilmiah, peraturan perundang - undangan, laporan, teori-teori, internet dan bahan kepustakaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

3.4. Metode Penyajian Data

Hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk uraian-uraian secara sistematis sehingga dari data – data yang di peroleh oleh peneliti dapat membuat kesimpulan dari penyajian data yang akan peneliti tampilkan pada bab hasil dan pembahasan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan merujuk tujuan permasalahan yang di bahas dalam proposal ini.

3.5. Metode Analisa Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengolah data-data yang terkumpul adalah analisis kualitatif. Analisis data kualitatif yaitu memaparkan kenyataan-kenyataan yang didasarkan atas fakta-fakta hukum yang telah ditelaah,ditemukan,dikaitkan,dengan bahan-bahan hukum yang relevan. Memahami kebenaran yang diperoleh dari hasil analisis data secara jelas serta diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang jelas yang berhubungan dengan skripsi ini. Bahan yang telah di analisis secara menyeluruh dan mendalam tersebut merupakan satu kesatuan yang utuh. Pengelolaan dan analisis bahan hukum tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah di rumuskan dalam rumusan masalah dan penarikan kesimpulan.