

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
KEBERANGKATAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI
DENGAN ALASAN COVID-19**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana hukum*

Oleh:

CHIKITA AMALIA
NPM. 1506200396



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

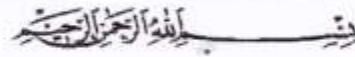


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahumumsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

Bila mengisyah surat ini, agar disebarkan
Nomor dan tanggalnya



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : Chikita Amalia
NPM : 1506200396
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
KEBERANGKATAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI DENGAN
ALASAN COVID-19

Pembimbing : FAISAL, SH., M.Hum.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
22-06-20	Ace Proposal di Koyakan.	
30-06-20	Perbaiki Proposal	
10-08-20	Ace Proposal di Seminar	
5-9-20	Seminar Proposal.	
11-11-20	Perbaiki latar belakang, TP.	
22-12-20	Perbaiki sistem akhir penulisan	
7-1-21	Bob III di perbaiki	
29-1-21	Sumber Kutipan di cek setiap mengutip	
16-2-21	Kesimpulan & Saran	
27-3-21	Ace di perbanyak untuk di ajukan, & lakukan revisi akhir	

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Assoc. Prof. Dr. HANIFAH, SH., MH)

DOSEN PEMBIMBING

(FAISAL, SH., M.Hum.)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : CHIKITA AMALIA
NPM : 1506200396
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ BISNIS
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
KEBERANGKATAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI DENGAN
ALASAN COVID-19**

**Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi**

Medan, 27 Maret 2021

Pembimbing

Dr FAISAL SH., M.HUM

NIDN: 0122087502

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : CHIKITA AMALIA
NPM : 1506200396
PRODI/BAGIAN : HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
KEBERANGKATAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI DENGAN
ALASAN COVID -19

PENDAFTARAN : Tanggal 22 APRIL 2021

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

Pembimbing


Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001


Dr. FAISAL SH, M. HUM
NIDN: 0122087502

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 24 April 2021, Jam 08,30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : CHIKITA AMALIA
NPM : 1506200396
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN
KEBERANGKATAN SEPIHAK OLEH MASKAPAI DENGAN
ALASAN COVID

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM BISNIS.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001

Sekretaris

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn
2. Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H.
3. Dr FAISAL SH., MHUM

- 1.
- 2.
- 3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : chikita amalia
NPM : 1506200396
Program : Strata -1
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum BISNIS
Judul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN KEBERANGKATAN SEPIHAK OLEH
MASKAPAI DENGAN ALASAN COVID**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, April 2021

Saya yang menyatakan



CHIKITA AMALIA

Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Dengan Alasan Covid-19

Chikita Amalia
1506200396

Abstrak

Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Pembatalan Sepihak Alasan covid-19, adalah berlaku ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dengan memenuhi kewajiban; memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan, mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang, memberi ganti kerugian, mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya, mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Keberangkatan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan Dengan Alasan covid-19.

Perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat pembatalan dengan alasan covid 19, tidak ada diatur secara khusus, akan tetapi mengikuti aturan tidak hanya terbatas pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Namun penumpang sebagai konsumen memiliki perlindungan hukum yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terkait dengan hak-hak penumpang selaku konsumen jasa angkutan penerbangan, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berkaitan dengan kedudukan penumpang sebagai pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan maskapai penerbangan. Kendala Dan Upaya Calon Penumpang Dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Keberangkatan. Didalam praktik hubungan hukum yang terjadi secara umum antara konsumen dengan pelaku, pihak konsumen selalu dalam posisi yang lemah. Kendala bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum, dikarenakan keterbatasan informasi konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen penerbangan, arogansi maskapai yang menganggap konsumen hanya sebagai objek, bukan subjek yang dibutuhkan. Upaya yang dapat dilakukan konsumen jika hak-haknya diabaikan adalah dengan mengajukan upaya penyelesaian sengketa di sektor jasa penerbangan dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu: pertama, Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara melalui non litigasi, dengan cara mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dan yang kedua Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara melalui pengadilan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah *rabbi'l`amin*, Segala Puji dan Syukur bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagaimana mestinya dengan segala kekurangan dan kelebihannya, Sholawat beserta salam kepada Rasulullah Muhammadiyah SAW dan sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Sesuai dengan kaidah dan metode penelitian dan penyusunan yang telah ditetapkan keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan moral dan material serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang paling utama saya ucapkan beribu kali terima kasih kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Herman Ujang, dan Ibunda Yusna, yang telah mendukung moral dan material sehingga semangat kuliah dan selesai pada saat yang diharapkan, selanjutnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Assoc. Prof. Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Faisal, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I dan Bapak Zainuddin, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Muhammad Teguh Syuhada Lubis, S.H., M.H selaku Kepala Bagian Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang banyak sekali membantu penulis/peneliti dalam menyelesaikan dan menyempurnakan isi skripsi saya ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu kami mendapatkan informasi dan urusan kampus.
7. Dan terima kasih kepada seluruh teman-teman saya yang tidak bisa ucapkan namanya satu persatu yang telah mendoakan penulis supaya selalu sehat dalam mengerjakan Skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan Ilmu Pendidikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, April 2021

Penulis

CHIKITA AMALIA

NPM: 1506200396

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	7
2. Faedah Penelitian	7
B. Tujuan Penelitian	7
C. Keaslian Penelitian.....	8
D. Metode Penelitian	8
1. Jenis dan pendekatan penelitian.....	8
2. Sifat penelitian	8
3. Sumber data	8
4. Alat pengumpulan data	9
5. Analisis data	9
E. Definisi Operasional	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	12
B. Pelaku usaha.....	21
C. Maskapai Penerbangan/Pengangkutan Udara	29

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap pembatalan sepihak alasan covid ..	44
B. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Penerbangan Dengan Alasan Covid- 19 ..	60
C. Kendala Dan Upaya Calon Penumpang Dalam	
D. Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Keberangkatan ..	71
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	78
F. Kesimpulan	78
G. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aktifitas yang terus meningkat, membuat manusia harus menyalahi cara dan metode mendukung aktifitas tersebut. Guna menjalankan aktivitas yang bersifat rutinitas tersebut, manusia harus mencari cara agar aktifitas tersebut dapat terlaksana sesuai waktu yang telah di tentukan. Pelaksanaan sesuai waktu yang ditentukan tentunya harus dibarengi dengan strategi memilih moda transportasi yang digunakan.

Pemilihan moda transportasi yang tepat harus benar-benar di laksanakan agar bisa cepat dan tepat sesuai dengan tempat tujuan yang akan di tuju. Terkadang rentang wilayah negara mengharuskan penanganan moda transportasi angkutan darat, laut dan udara secara terpadu untuk mewujudkan sistem angkutan nasional yang andal, efektif dan efisien.

Setiap moda angkutan memiliki karakter khas, keunggulan dan kelemahannya. Moda transportasi darat, laut dan udara harus menjadi kesatuan sistem agar dapat menjawab tujuan perangkutan, yakni melayani perpindahan atau mobilisasi orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain.

Pengangkutan, di definisikan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan

diatur undang sesuai bidang angkutan dan kemajuan teknologi.¹

Seiring perkembangan zaman dewasa ini, angkutan udara atau Transportasi udara, dewasa ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional, perusahaan-perusahaan yang melayani jasa penerbangan niaga diantaranya Garuda, Sriwijaya, Lion air, Batik air, Air Asia, dan lain-lain.

Meningkatnya perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan di satu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang/konsumen) karena akan banyak pilihan. Perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus.

Tawaran tarif murah dan bonus oleh maskapai tentu memancing minat konsumen, akan tetapi di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (service), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keselamatan penerbangan dan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.²

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan

¹ Abdulkadir, M. 2007. *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta, Genta Press halaman.1

² Wiradipradja, S. E. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, hamana. 25.

pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah “prestasi” (prestasi dalam hukum perjanjian adalah pelaksanaan dari isi perjanjian yang telah diperjanjikan menurut tata cara yang telah disepakati bersama).

Masakapi penerbangan, yang memiliki armada pengangkutan, tentunya memiliki kewajiban pengangkut, dalam hukum pengangkutan antara lain, mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain.

Penumpang sebagai konsumen memiliki kewajiban juga, sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan. Hak dan kewajiban para pihak tersebut biasanya dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan.

Masakapi penerbangan yang mengelola angkutan udara saat ini merupakan transportasi alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis. Hal ini dikarenakan maskapai penerbangan menyediakan armada untuk melakukan pengangkutan antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara. Bahkan jangkauannya sudah merambah ke daerah-daerah terpencil.

Seiring dengan perkembangan moda transportasi, yang menimbulkan bermunculannya pelaku-pelaku usaha penyedia jasa penerbangan saat ini di Indonesia menyebabkan persaingan usaha penerbangan yang sangat ketat.

Adanya persaingan usaha yang begitu ketat, mengharuskan pelaku usaha penerbangan melakukan berbagai cara untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya, mereka melakukan promosi dan menjanjikan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh tiket, serta pelayanan yang terbaik kepada calon konsumen mereka.

Promosi diumaksudkan bagaimana calon konsumen tertarik untuk menggunakan jasa penerbangan mereka, terkadang promosi tersebut mereka barengi dengan memberikan janji, dan iming-iming sesuatu berupa kemudahan, memberikan fasilitas yang lebih, dan lain sebagainya.

Gencarnya promosi yang dilakukan oleh maskapai, di dalamnya memuat janji-janji akan kemudahan kepada konsumen, Akan tetapi janji yang diberikan saat melakukan promosi terkadang tidak dipenuhi oleh maskapai, hal ini dikarenakan beberapa faktor baik karena kelalaiaan ataupun karena sebab yang tidak dapat di hindari, seperti yang belakangan ini terjadi adanya larangan terbang oleh pemerintah disebabkan mewabahnya pandemic virus corona atau covid 19.

Secara hokum saat calon penumpang sebagai konsumen telah membeli tiket pesawat dari maskapai, disertai dengan ketentuan jadwal keberangkatan, telah terjadi hubungan hokum di antara kedua belah pihak, dimana dianggap telah terjadi perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, yang harus di penuhi.

Terkait dengan perjanjian, dalam Al-Quran terkait dengan janji ini telah di tegaskan sebagaimana di nyatakan dalam Surah Al-Baqarah ayat 177, bahwa:

• ﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ
وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا
عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ
الْمُتَّقُونَ

“Bukanlah menghadapkan wajahmu kearah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir, dan orang-orang yang meminta-minta, dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan solat, dan menunaikan zakat, dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji... ” (QS. 2:177).³

Selanjutnya dalam Hadis Rasulullah terkait dengan janji ini juga banyak aturan yang di jelaskan diantaranya:⁴

1. Hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim: “Dari Abu Hurairah RA, bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: (ciri orang munafik ada tiga: apabila berbicara berbohong, apabila dipercaya berkhianat, dan apabila berjanji mengingkari)” (HR. Bukhari Muslim).
2. Selanjutnya dalam hadis yang lain di diriwayatkan dari Ali bin Abi Thalib dan Ibnu Mas’ud, keduanya berkata: Rasulullah SAW bersabda:

³ Deden Misbahudin Muayyad. 2014. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Janji (Wa’ad) Di Perbankan Syari’ah, *Jurnal ALQALAM* 24 Vol. 31 No. 1 (Januari-Juni).

⁴ *Ibid.*

janji adalah hutang”. Nabi SAW mengibaratkan janji dengan hutang yang wajib untuk dibayar, sehingga janjipun wajib untuk dibayar (dipenuhi).

Nabi SAW memberikan penjelasan dari sebagian ciri orang munafik adalah mengingkari janjinya, kemunafikan merupakan perbuatan yang diharamkan. Maka, mengingkari janji merupakan perbuatan yang diharamkan, oleh sebab itu memenuhi janji hukumnya wajib.

Secara hukum alasan atau dalih apapun yang menyebabkan tidak dipenuhinya janji pasti menimbulkan konsekuensi hukum tersendiri. Berdasarkan pemberitaan yang ada banyak maskapai penerbangan yang membatalkan penerbangan akibat wabah covid 19 ini.

Bahwa terjadinya pembatalan sepihak oleh maskapai penerbangan tersebut jelas membawa dampak kerugian kepada konsumen, yang telah memiliki rencana dan agenda tersendiri saat memesan tiket penerbangan tersebut.

Bahwa berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dengan tegas dinyatakan bahwa konsumen harus dilindungi atas tindakan dan perilaku pelaku usaha, akan tetapi yang juga menjadi perhatian pembatalan oleh maskapai penerbangan ini bukan faktor kesengajaan akan tetapi dikarenakan adanya pandemic virus corona yang sedang mewabah di Indonesia bahkan hampir seluruh dunia.

Bahwa berdasarkan uraian di atas ada ketertarikan melakukan penelitian dengan mengangkat judul: “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Dengan Alasan Covid-19”.

1) Rumusan Masalah

- a. Bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap pembatalan sepihak alasan covid-19
- b. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas pembatalan keberangkatan sepihak oleh maskapai penerbangan dengan alasan covid-19
- c. Bagaimana kendala dan upaya calon penumpang dalam mendapatkan perlindungan hukum akibat pembatalan keberangkatan.

2) Faedah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, diharapkan penelitian ini memberikan faedah kepada banyak pihak. Adapun faedah penelitian tersebut ialah secara teoritis dan praktis yaitu:

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat dalam bidang ilmu hukum, terkait dengan perlindungan konsumen atas pembatalan sepihak oleh maskapai.
- b. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dalam penyelesaian persolan konsumen terkhusus terkait dengan pertanggungjawaban pelaku usaha maskapai atas kerugian konsumen akibat pembatalan sepihak keberangkatan.

B. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap pembatalan sepihak alasan covid-19
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen atas pembatalan keberangkatan sepihak oleh maskapai penerbangan dengan alasan covid-19
- c. Untuk mengetahui kendala dan upaya calon penumpang dalam mendapatkan perlindungan hukum akibat pembatalan keberangkatan.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran di perpustakaan, baik di UMSU, maupun perpustakaan lain, terkait dengan penelitian pembatalan penerbangan sudah banyak dilakukan, akan tetapi terkait dengan pembatalan penerbangan karena alasan pandemic covid 19, belum pernah ada.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor suatu permasalahan yang harus dibahas, metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis yang mengarah kepada pendekatan secara Yuridis kualitatif. Penelitian secara kuantitatif tersebut dilakukan dengan cara menelaah data skunder yang didapat dari bahan kepustakaan. Didalam penelitian deskriptif bertujuan memberikan makna secara jelas bahan yang di kaji.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam materi penelitian terdiri dari:

Data sekunder didapatkan dari penelusuran kepustakaan, yakni dengan melakukan pengumpulan referensi bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data tersebut dengan cara dibaca, ditelaah dan dikutip hal-hal yang berkaitan dengan materi penelitian, data sekunder terdiri atas:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu: Bahan hukum yang digunakan sebagai dasar hukum penelitian, yakni: Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu: Bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, berupa: Buku, Karya Ilmiah, Hasil Penelitian, Hasil Karya Pakar Hukum.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu: Bahan hukum yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti: penelusuran dari Internet ataupun jurnal.

3. Alat Pengumpul Data

Alat yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini agar lebih akurat, relevan dan dapat dipertanggungjawabkan maka digunakan cara, yaitu:

- a. Studi Kepustakaan (*Library research*), yaitu dengan membaca Buku, surat kabar, dokumen-dokumen, Undang-Undang, dan media Informasi lain yang berhubungan dengan yang suatu penelitian.
- b. Penelusuran Internet, yaitu dengan mencari bahan bahan yang berhubungan dengan penulisan, baik itu artikel, majalah.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian baik dari studi kepustakaan maupun penelusuran internet, selanjutnya data dianalisis secara kualitatif yaitu dengan pengamatan data, yang menggambarkan hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain.

E. Defenisi Operasional

Defenisi operasional atau kerangka konsep adalah yang menggambarkan hubungan antara defenisi-defenisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti, berdasarkan judul yang telah diajukan yaitu “: Perlindungan konsumen terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak oleh maskapai dengan alasan covid-19”. Maka dapat dijabarkan defenisi operasional penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen: Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UU NO 8 TAHUN 1999 Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Pembatalan sepihak adalah pembatalan atas suatu perjanjian secara sepihak (unilateral)⁵ suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian, atau dengan tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang⁶

⁵ <https://kbbi.web.id/batal>, diakses tanggal 18 Juni 2020

⁶ <http://www.dppferari.org/pengertian-bentuk-penyebab-dan-hukum-wanprestasi>, diakses tanggal 18 Juni 2020

3. Angkutan Udara/Maskapai adalah sebuah 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, Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan".⁷
4. Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia.⁸

⁷<https://www.google.com/search?safe=strict&ei=MxvsXrfvCpXSz7sPmruUsAQ&q=arti+perusahaan+jasa+penerbangan&oq>, diakses tanggal 18 Juni 2020

⁸ <https://stopppneumonia.id/informasi-tentang-virus-corona-novel-coronavirus/>, diakses tanggal 18 Juni 2020

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Konsumen

Kita sering mendengar istilah konsumen, terkadang orang salah mengartikan istilah konsumen tersebut, sehingga perlu di jelaskan terlebih dahulu secara hukum apa itu pengertian konsumen.

Secara harafiah, kata “perlindungan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai tempat berlindung; hal (perbuatan dsb) memperlindungi dan konsumen diartikan sebagai pemakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).⁹ Di sisi lain hukum, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diartikan sebagai “peraturan yang dibuat oleh penguasa (pemerintah) atau adat yang berlaku bagi semua orang di suatu masyarakat (negara); undang-undang, peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat.¹⁰ Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai undang-undang, adat, dan segala peraturan yang mengatur pergaulan hidup masyarakat sebagai tempat berlindung pemakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).

Adanya pertumbuhan di bidang perekonomian serta globalisasi yang semakin menyeluruh, masyarakat sebagai konsumen selain mendapatkan manfaat dengan semakin banyaknya pilihan akan barang dan/atau jasa juga mendapatkan kerugian. Banyaknya pilihan produk maupun jasa yang ditawarkan akan

⁹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia 1990*. cet. 3. Jakarta: Balai Pustaka.

¹⁰ *Ibid.*,

berdampak pada timbulnya ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen dalam keadaan ini akan berada pada posisi yang kurang menguntungkan atau lemah. Pelaku usaha kerap kali memposisikan para konsumen sebagai objek aktivitas usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, komponen peraturan di bidang perlindungan konsumen dianggap perlu untuk memberikan “payung hukum” bagi konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) mengartikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen.¹¹

Hukum perlindungan konsumen diartikan oleh Az Nasution: “sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat”.¹² Dari pengertian tersebut, komponen pelindung konsumen dikatakan tidak terbatas oleh satu peraturan yang spesifik mengenai perlindungan konsumen, tetapi juga segala asas dan kaidah terkait yang berlaku.

Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya diberikan oleh UU Perlindungan Konsumen, tetapi juga oleh berbagai peraturan khusus di bidangnya

¹¹ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. halaman. 1.

¹² Az Nasution, (selanjutnya di sebut Az Nasution I). *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2002. Cet 2. Jakarta: Diadit Media. halaman. 22.

seperti misalnya UU Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Penerbangan, serta peraturan terkait di segala bidang. Sebagai contoh, di dalam UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perlindungan konsumen berarti melindungi konsumen dari pemberlakuan tarif tinggi oleh badan usaha angkutan udara niaga dan melindungi konsumen dari informasi/iklan tarif penerbangan yang berpotensi merugikan/menyesatkan sehingga ditetapkan tarif batas atas.¹³

Di lain pihak, perlindungan yang diberikan kepada konsumen sudah dimulai sejak tahap penyediaan barang dan/atau jasa hingga pada tahap pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Johanes Gunawan dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*).¹⁴ Menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dapat dilakukan dengan cara, antara lain:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Dengan adanya peraturan perundangan tersebut konsumen diharapkan akan memperoleh perlindungan

¹³ Lihat Pasal 127 ayat (2) UU No. 1 Tahun 1999 tentang Penerbangan.

¹⁴ Serena Claudia, 2011. "Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kejelasan Informasi Dalam Suatu Kontrak Elektronik Jual Beli via *Websites* (Studi Kasus Situs *airasia.com* dan *belibarang.com*)". Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia. Halaman .54.

- sebelum terjadinya transaksi karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha;
2. *Voluntary self regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Sementara itu, untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat telah terjadinya transaksi dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau di luar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.¹⁵ Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya berasal dari para penguasa (pemerintah), tetapi juga dapat berasal dari para pelaku usaha itu sendiri.

Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen*, juga berpendapat bahwa: Dengan demikian, seyogianya dikatakan, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan.¹⁶

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum perlindungan konsumen sebagai hukum dasar terbentuknya perlindungan bagi konsumen tercantum dalam Pasal 2 serta penjelasan UU No. 8

¹⁵ Johanes Gunawan, 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan. halaman. 3.

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti.2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta. halaman. 5.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁷

Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas: 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen; 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; 3) Asas kepastian hukum.¹⁸

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, tidak menunjukkan urutan sebagai skala prioritas diantara kelima asas tersebut. Para ahli berargumen mengenai prioritas yang seharusnya dimiliki dalam menegakkan perlindungan konsumen. Namun dalam praktiknya, pencapaian asas-asas tersebut tidak mungkin terjadi sekaligus. Hal ini dikarenakan adanya kecenderungan benturan kepentingan dalam setiap permasalahan yang timbul.

¹⁷ Pasal 2 dan penjelasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo.. *Op. Cit.*, halaman. 26.

Namun, asas tersebut kiranya tidak diterapkan sesuai urutan prioritas yang diajarkan Radburch, yaitu secara urutan prioritas dimulai dari keadilan, kemanfaatan, dan yang terakhir adalah kepastian hukum. Achmad Ali mengungkapkan hal yang lebih realistis yakni dengan menganut asas prioritas yang kasuistis. Ketiga tujuan hukum tersebut diprioritaskan sesuai kasus yang dihadapi sehingga pada kasus A mungkin prioritasnya pada kemanfaatan, sedangkan untuk kasus B prioritasnya pada kepastian hukum.¹⁹

Asas-asas perlindungan terhadap konsumen tersebut tidak terlepas dari adanya tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

¹⁹ *Ibid.*, halaman. 27-28.

Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁰

Untuk mengenal lebih jauh mengenai perlindungan konsumen, pemaparan mengenai definisi para pihak sangat diperlukan. Konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

a. Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendeskripsikan konsumen sebagai 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.²¹ Kata “memperoleh” digunakan karena perolehan barang atau jasa oleh konsumen tidak saja karena hubungan hukum jual-beli, sewa-menyewa, pinjam-pakai, jasa angkutan perbankan, konstruksi asuransi, dan lain-lain, melainkan juga melalui pemberian sumbangan, hadiah-hadiah baik yang berhubungan dengan komersial maupun dengan hubungan lainnya.²²

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. Penjelasan mengenai pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen*,

²⁰ Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen

²¹ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (2)

²² Az Nasution, 1995. (Selanjutnya disebut Az Nasution II). *Penulisan Karya Ilmiah tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, halaman. 8.

disebutkan bahwa:²³

Dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir. Dapat diketahui pengertian konsumen dalam UUPK lebih luas daripada pengertian konsumen pada Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena dalam UUPK juga 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 yang luas seperti itu sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.

Az. Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:²⁴ a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu; b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial); c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Secara universal, belum terdapat kesatuan definisi mengenai konsumen.

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011. *Op. Cit*, halaman. 4-6.

²⁴ Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, halaman. 13.

Hal ini dapat dilihat dalam beberapa literatur sebagai berikut.

1. UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dalam Pasal 1 ayat (7) mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik;
2. UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi membagi konsumen atau pengguna menjadi dua yakni pelanggan dan pemakai. Pelanggan dalam Pasal 1 ayat 9 didefinisikan sebagai perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak, sedangkan pemakai dalam Pasal 1 ayat (10) didefinisikan sebagai perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak. (Undang-undang ini membedakan kedua jenis konsumen tersebut berdasarkan ada atau tidaknya kontrak.);
3. John Mickelburgh memberikan pengertian konsumen yaitu *a person to whom goods, services or credit are supplied or sought to be supplied by another in the course of a bussines carried on by him.*²⁵

Dalam kaitannya dengan konsumen, Az Nasution menggolongkan konsumen dalam tiga katagori yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;

²⁵ John Mickelburgh, 1979. *Consumer protection*. Abingdon/oxon: Professional books limited. halaman. 3.

2. Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir, yaitu setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.²⁶

Bila dikaitkan dengan Penjelasan Pasal 1 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, konsumen yang menjadi sasaran dari perlindungan konsumen dari undang-undang tersebut adalah konsumen akhir.

b. Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang termasuk pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koprasi, impotir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jadi pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut luas sekali, karena pengertiannya tidak dibatasi

²⁶ Az Nasution. 2007. (selanjutnya di sebut Az Nasution III). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3. Jakarta: Diadit Media.

hanya pabrikan saja, melainkan juga para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para imptir. Selesai itu juga para pelaku usaha periklanan meskipun secara prinsip kegiatan pelaku usaha pabrikan dan distributor berbeda, namun undang-undang tidak membedakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pelaku usaha tersebut, demikian juga berberbagai larangan yang dikenakan untuk keduanya, yang sedikit berbeda adalah sifat saat terbitnya pertanggungjawaban terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing selaku usaha terhadap para konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Berdasarkan *directive* pengertian produsen atau pelaku usaha meliputi:²⁷

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bilakerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
- b. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk
- c. Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, mereka ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

1) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada pokoknya hak dan kewajiban satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian maupun undang-undang. Secara umum telah diketahui bahwa perjanjian tertulis antar konsumen dengan pelaku usaha tidak dapat dikemukakan,

²⁷ Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Op. Cit*, halaman.41

sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan dari konsumen yang mempergunakan, memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Untuk memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha) adalah sebagai berikut:

a) Hak Pelaku Usaha

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b) Kewajiban Pelaku Usaha

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c) Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur: perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang.

Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.²⁸

d) Larangan-larangan Bagi Pelaku Usaha

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen untuk maksud meningkatkan tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha.²⁹

Upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka Undang-Undang menentukan berbagai larangan yang terdapat dalam Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, mengatur perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan larangan dalam penjualan secara obral atau lelang dan dimanfaatkan dalam ketentuan

²⁸ Soemali, *Hubungan Antara Konsumen dan Produsen*, <www. soemali. dosen. narotama. ac. id>, diakses pada 30 Agustus 2017, Pkl. 15.00

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, halaman. 54

periklanan.³⁰

Perundang-undangan memberikan larangan-larangan tertentu bagi pelaku usaha dalam hubungan dengan kegiatan. Untuk perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang tidak berhubungan langsung dengan penelitian hanya akan diulas sekilas, larangan-larangan bagi pelaku usaha diatur dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan;

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut
 3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
 4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasa tersebut
 6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, ketika,

³⁰ Abdul Halim Berkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, halaman. 45

keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
 8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label
 9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
 10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar.

Ketentuan pada pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha di negara Republik Indonesia. Inti dari pasal 8 sendiri terkait dengan larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang

dimaksud.³¹

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam pasal 8 UUPK tersebut dapat kita bagi dalam 2 larangan pokok, yaitu:

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standart yang layak untuk dipergunkan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

e) Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana Tanggung Jawab tersebut adalah “minimal” yang artinya pelaku usaha tidak sekedar yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen saja tetapi dapat meliputi kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilakukan sebagaimana mestinya sebagai pelaku usaha yang berdasarkan Undang-Undang lain, ketentuan yang pada akhirnya Tanggung Jawab ini akan berdampak positif kepada konsumen.⁵⁵

Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (apabila ada ada sesuatu hal boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).⁵⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah apabila pelaku usaha tidak menyelenggarakan kegiatan usahanya sebagi

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, halaman. 65

mana mestinya pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kegiatan usahanya baik karena kesengajaan ataupun karena kelalalian pelaku usaha sendiri. Timbulnya konsep tanggung jawab karena pelaku usaha memenuhi kewajiban tidak sebagaimana mestinya atau tidak baik ataupun tidak jujur atau tidak dipenuhi sama sekali.

B. Maskapai Penerbangan/Pengangkutan Udara

1. Pengertian pengangkutan udara

Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirimkan. Sedangkan pengangkutan dapat disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.³²

Pengangkutan didefinisikan dalam buku M.N. Nasution sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal menuju tempat tujuannya. Selanjutnya dijelaskan bahwa proses pengangkutan tersebut merupakan gerakan dari tempat asal, dimana kegiatan angkutan itu dimulai, ke tempat tujuan, dan ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.³³

Dapat ditarik kesimpulan pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri

³² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hal. 45.

³³ M.N. Nasution, 2008, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, 2008, halaman. 3.

untuk membayar uang angkutan.³⁴ Bertujuan untuk meninggikan manfaat atas barang-barang tersebut dan juga efisien bagi orang-orang yang dapat diselenggarakan melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara.

Berbeda dengan moda transportasi laut yang telah lahir jauh sebelumnya, moda transportasi udara baru lahir sejak permulaan abad ke-17. Pada saat itu Fransisco de Lana dan Galier mencoba mengembangkan model pesawat udara yang dapat terbang di atmosfer kemudian diikuti oleh Pater de Gusman di Lisabon yang berhasil terbang di ruang udara dengan menggunakan udara yang dipanaskan, sedangkan Black berhasil terbang dengan balon yang diisi dengan zat air pada tahun 1767 yang berhasil terbang dengan balon yang diisi dengan zat air yang diikuti oleh Cavallo pada tahun 1782.

Black juga melakukan percobaan penerbangan dengan balon yang diisi dengan gas. percobaan penerbangan tersebut dilanjutkan oleh montgolfier bersaudara di Prancis dengan balon yang diisi dengan udara panas. Setelah berhasil percobaan-percobaan tersebut, akhirnya blanchard bersama jaffies terbang melintasi selat Calais dengan menggunakan balon bebas pada 1785 yang pernah digunakan perang Franco-Prusia tahun 1870- 1871 untuk mengungsi para pejabat negara.³⁵

Pengangkutan berasal dari kata dasar angkut yang berarti angkat/bawa muat dan bawa/kirimkan. Pengangkutan adalah pengangkatan dan pembawaan barang

³⁴ Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, halaman. 48.

³⁵ H.K Martono & Amad Sudiro, *Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik (Publik Internasional and National Air Law)*, Jakarta: Rajawali Press, halaman 9

atau orang, pemuatan dan pengiriman barang/orang, jadi dalam pengertian pengangkutan tersimpul suatu proses kegiatan/gerakan dari satu tempat ke tempat lain.³⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad yang dimaksud pengangkutan adalah kegiatan pemuatan ke dalam alat pengangkut, pemindahan ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan/pembongkaran dari alat pengangkut baik mengenai penumpang atau barang.³⁷

Menurut Sution Usman Aji dkk pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.³⁸

Menurut Purwosutjipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.³⁹

Pengertian tersebut memberikan penjelasan bahwa pengangkutan adalah proses pemindahan barang dan/atau jasa dari tempat asal ke tempat tujuan. Unsurnya antara lain: 1.) adanya sesuatu untuk diangkut, 2.) adanya alat pengangkutan, dan 3.) adanya sarana dan prasarana yang mendukung

³⁶ Fadia Fitriyanti dan Sentot Yulianugroho, 2007, *Hukum Perniagaan Internasional*, Lab Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, halamn 71

³⁷ Abdulkadir Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti. halamn 13

³⁸ Sution Usman, dkk, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, halamn 1

³⁹ Purwosutjipto, H.M.N. 1995. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jilid 3. Jakarta: Djambatan. halamn 3.

pengangkutan.⁴⁰

Pengangkutan dilakukan karena nilai barang/jasa tersebut lebih tinggi di tempat tujuan. Nilai itu lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan, yakni nilai tempat (*place value*) dan nilai waktu (*time value*). Menurut Muchtaruddin Siregar kedua nilai tersebut diperoleh jika barang/jasa tersebut dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya. Artinya pengangkutan memberikan jasa kepada masyarakat yang disebut jasa angkut.⁴¹

Alat Angkut dalam angkutan udara adalah Pesawat Terbang disini perlu pula dikemukakan pengertian atau definisi pesawat udara dan pesawat terbang mengingat di dalam praktik seringkali terjadi kesalahan memahami pesawat udara yang terkadang rancu dengan pesawat terbang atau kapal udara. Menurut Annex 6 dan 7.3 Konvensi Chicago 1944 yang telah dimodifikasi pada tanggal 18 November Chichago 1944 yang terlah dimodifikasi pada tanggal 18 November 1967, Pesawat udara (*aircraft*) : “...*any machine that can derive support in the atmosphere from the reaction of the air other that the of the air againts the earth’s surface...*”

Batasan ini digunakan sejak konvensi Perancis 1919 yang menyebutkan Pesawat udara sebagai *a machine which can derive support in the atmosphere from the reactioan of the air...* Batasan terakhir ini juga diterima dalam konvensi chicago 1944 sebelum dimodifikasi pada tahun 1967 Pesawat udara dalam arti luas tersebut mencakup pesawat terbang, helikopter, pesawat terbang layang, layangan, dan balon yang bebas dan dikendalikan seperti yang digunakan untuk

⁴⁰ Ridwan Khairandy. 2013. Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia. Yogyakarta: FH UII press halamn 371

⁴¹ Muchtaruddin Siregar. 1981. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Jakarta: Lembaga Penerbit FH UI. halamn 6

bidang meteorologi.

Penambahan kata-kata pada batasan Konvensi Chicago 1944 di atas, yang diadakan pada tahun 1967, yaitu *other can the reaction of the air againts earth's surface* dimaksudkan untuk mengecualikan *hovercraft* ke dalam definisi pesawat udara. Jadi, penambahan kata-kata tersebut dipengaruhi oleh perkembangan teknologi penerbangan dan perkapalan, khususnya dengan adanya penemuan *air cushion craft (hovercraft)*.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan (selanjutnya disebut UU penerbangan) mendefinisikan pesawat udara (*aircraft*) sebagai setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena adanya gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan penerbangan.

Di dalam dunia penerbangan, selain dikenal pesawat udara juga dikenal pesawat terbang (*aeroplane*). Pasal 1 angka 4 UU Penerbangan mendefinisikan pesawat terbang sebagai pesawat udara yang lebih berat dari udara, dengan sayap tetap dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.⁴²

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Kemudian Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang,

⁴² Ridwan Khairandy. 2013. Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia. Yogyakarta: FH UII press halamn 374

kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara, yang dibedakan menjadi Angkutan Udara Niaga dan Angkutan Udara bukan Niaga.

Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Angkutan Udara bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.⁴³ Angkutan Udara Niaga sendiri dibedakan menjadi Angkutan Niaga Dalam Negeri, Angkutan Niaga Luar Negeri, dan Angkutan Niaga Perintis.

Angkutan udara dalam negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Angkutan Udara Luar Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.

Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.

2. Syarat dan manfaat sebagai pengangkut udara

Adapun manfaat yang diperoleh dari perjanjian pengangkutan melalui laut adalah memberi kenikmatan dan mafaat baik pada pihak- pihak yang

⁴³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009.

berkepentingan juga pada masyarakat luas. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. dari kepentingan pengirim barang Pengirim memperoleh manfaat untuk konsumsi pribadi maupun keuntungan komersial.
2. dari keuntungan pengangkutan barang Pengangkutan memperoleh manfaat keuntungan material sejumlah uang atau keuntungan imaterial berupa peningkatan kepercayaan masyarakat atas jasa pengangkutan melalui laut yang diusahakan pengangkut.
3. dari kepentingan penerima barang. Penerima memperoleh manfaat untuk konsumsi pribadi maupun keuntungan komersial.
4. dari kepentingan masyarakat luas. Masyarakat memperoleh manfaat kebutuhan yang merata dan demi kelangsungan pembangunan terlebih mendorong pertumbuhan perdagangan antar pulau antar negara.⁴⁴

3. Hak dan kewajiban pengangkut udara

Suatu konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggungjawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya dalam kasus sanksi dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab.

Timbulnya kewajiban antara kedua belah pihak dalam hal ini yaitu karena adanya perjanjian pemakai jasa angkutan dan pengusaha angkutan udara yang

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad. *Op. Cit.*, halaman. 102

dilakukan dan disetujui sebelumnya, walaupun perjanjian yang disepakati bersama bersifat standar dalam arti berasal dari pihak pengusaha angkutan yang sudah dirumuskan sedemikian rupa sehingga para pemakai jasa tinggal menyetujuinya baik secara diam-diam maupun secara terang-terangan. Mengenai hak, dan kewajiban pihak pengangkut ketentuannya sudah diatur di dalam Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU), selain itu terdapat pula dalam ketentuan khusus lainnya dan tidak menyimpang dari ketentuan undang-undang.

Hak pengangkut yang terdapat pula dalam Ordonansi Pengangkutan Udara antara lain adalah sebagai berikut:

1. di dalam Pasal 7 ayat (1), 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 pengangkutan lain, serta pengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui, semuanya tetap ada ditangan pengangkut udara.

Kewajiban-kewajiban pengangkut pada umumnya antara lain adalah sebagai berikut:

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.

C. Pandemi Covid 19/Virus Corona

Situasi di dunia saat ini terjadi pandemic virus corona (Covid-19) termasuk di Indonesia. Virus corona ini terdeteksi pertama kali di daerah Wuhan China pada bulan Desember 2019 dengan nama SARS-CoV-2, dan dengan cepat menyebar ke seluruh dunia dan dinyatakan sebagai masalah global oleh Organisasi esehatan Dunia (WHO).⁴⁵

Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Berat/ *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Corona virus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan Cina, pada Desember 2019, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV2), dan menyebabkan penyakit.

⁴⁵ Li Q, Guan X, Wu P, dkk. *Dinamika penularan awal di Wuhan, Cina, dari pneumonia yang baru terinfeksi coronavirus*. Eng J Med Baru . 2020; 382, 1199-207.

COVID-19 disebabkan oleh SARS-COV2 yang termasuk dalam keluarga besar coronavirus yang sama dengan penyebab SARS pada tahun 2003, hanya berbeda jenis virusnya. Gejalanya mirip dengan SARS, namun angka kematian SARS (9,6%) lebih tinggi dibanding COVID-19 (kurang dari 5%), walaupun jumlah kasus COVID-19 jauh lebih banyak dibanding SARS. COVID-19 juga memiliki penyebaran yang lebih luas dan cepat ke beberapa negara dibanding SARS. Coronavirus Disease-2019 (COVID-19).

Seperti penyakit pernapasan lainnya, COVID-19 dapat menyebabkan gejala ringan termasuk pilek, sakit tenggorokan, batuk, dan demam. Sekitar 80% kasus dapat pulih tanpa perlu perawatan khusus. Sekitar 1 dari setiap 6 orang mungkin akan menderita sakit yang parah, seperti disertai pneumonia atau kesulitan bernafas, yang biasanya muncul secara bertahap. Walaupun angka kematian penyakit ini masih rendah (sekitar 3%), namun bagi orang yang berusia lanjut, dan orang-orang dengan kondisi medis yang sudah ada sebelumnya (seperti diabetes, tekanan darah tinggi dan penyakit jantung), mereka biasanya lebih rentan untuk menjadi sakit parah. Melihat perkembangan hingga saat ini, lebih dari 50% kasus konfirmasi telah dinyatakan membaik, dan angka kesembuhan akan terus meningkat.

Seseorang dapat terinfeksi dari penderita COVID-19. Penyakit ini dapat menyebar melalui tetesan kecil (droplet) dari hidung atau mulut pada saat batuk atau bersin. Droplet tersebut kemudian jatuh pada benda di sekitarnya. Kemudian jika ada orang lain menyentuh benda yang sudah terkontaminasi dengan droplet tersebut, lalu orang itu menyentuh mata, hidung atau mulut (segitiga wajah), maka

orang itu dapat terinfeksi COVID19. Atau bisa juga seseorang terinfeksi COVID-19 ketika tanpa sengaja menghirup droplet dari penderita. Inilah sebabnya mengapa kita penting untuk menjaga jarak hingga kurang lebih satu meter dari orang yang sakit. Sampai saat ini, para ahli masih terus melakukan penyelidikan untuk menentukan sumber virus, jenis paparan, dan cara penularannya. Tetap pantau sumber informasi yang akurat dan resmi mengenai perkembangan penyakit ini.

Cara penularan utama penyakit ini adalah melalui tetesan kecil (droplet) yang dikeluarkan pada saat seseorang batuk atau bersin. Saat ini WHO menilai bahwa risiko penularan dari seseorang yang tidak bergejala COVID19 sama sekali sangat kecil kemungkinannya. Namun, banyak orang yang teridentifikasi COVID-19 hanya mengalami gejala ringan seperti batuk ringan, atau tidak mengeluh sakit, yang mungkin terjadi pada tahap awal penyakit. Sampai saat ini, para ahli masih terus melakukan penyelidikan untuk menentukan periode penularan atau masa inkubasi COVID-19. Tetap pantau sumber informasi yang akurat dan resmi mengenai perkembangan penyakit ini.

Desember 2019, kasus pneumonia misterius pertama kali dilaporkan di Wuhan, Provinsi Hubei. Sumber penularan kasus ini masih belum diketahui pasti, tetapi kasus pertama dikaitkan dengan pasar ikan di Wuhan.⁴⁶

Hingga saat ini penelitian menyebutkan bahwa virus penyebab COVID-19 ditularkan melalui kontak dengan tetesan kecil (droplet) dari saluran pernapasan. COVID-19 disebabkan oleh salah satu jenis virus dari keluarga besar Coronavirus, yang umumnya ditemukan pada hewan. Sampai saat ini sumber hewan penular

⁴⁶ Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. Vol. 7, No. 1, Maret 2020

COVID-19 belum diketahui, para ahli terus menyelidiki berbagai kemungkinan jenis hewan penularnya.

Saat ini, belum ditemukan bukti bahwa hewan peliharaan seperti anjing atau kucing dapat terinfeksi virus COVID-19. Namun, akan jauh lebih baik untuk selalu mencuci tangan dengan sabun dan air setelah kontak dengan hewan peliharaan. Kebiasaan ini dapat melindungi Anda terhadap berbagai bakteri umum seperti E.coli dan Salmonella yang dapat berpindah antara hewan peliharaan dan manusia.

Sampai saat ini belum diketahui dengan pasti berapa lama COVID-19 mampu bertahan di permukaan suatu benda, meskipun studi awal menunjukkan bahwa COVID-19 dapat bertahan hingga beberapa jam, tergantung jenis permukaan, suhu, atau kelembaban lingkungan.

Namun disinfektan sederhana dapat membunuh virus tersebut sehingga tidak mungkin menginfeksi orang lagi. Dan membiasakan cuci tangan dengan air dan sabun, atau hand-rub berbasis alkohol, serta hindari menyentuh mata, mulut atau hidung (segitiga wajah) lebih efektif melindungi diri Anda.

Vaksin untuk mencegah infeksi COVID-19 sedang dalam tahap pengembangan/uji coba antibiotik hanya bekerja untuk melawan bakteri, bukan virus. Oleh karena COVID-19 disebabkan oleh virus, maka antibiotik tidak bisa digunakan sebagai sarana pencegahan atau pengobatan. Namun, jika Anda dirawat di rumah sakit dan didiagnosis COVID-19, Anda mungkin akan diberikan antibiotik, karena seringkali terjadi infeksi sekunder yang disebabkan bakteri.

Orang yang tinggal atau bepergian di daerah di mana virus COVID-19 bersirkulasi sangat mungkin berisiko terinfeksi. Mereka yang terinfeksi adalah orang-orang yang dalam 14 hari sebelum muncul gejala melakukan perjalanan dari negara terjangkit, atau yang kontak erat, seperti anggota keluarga, rekan kerja atau tenaga medis yang merawat pasien sebelum mereka tahu pasien tersebut terinfeksi COVID-19. Petugas kesehatan yang merawat pasien yang terinfeksi COVID-19 berisiko lebih tinggi dan harus konsisten melindungi diri mereka sendiri dengan prosedur pencegahan dan pengendalian infeksi yang tepat.

Tidak ada batasan usia orang-orang dapat terinfeksi oleh coronavirus ini (COVID-19). Namun orang yang lebih tua, dan orang-orang dengan kondisi medis yang sudah ada sebelumnya (seperti asma, diabetes, penyakit jantung, atau tekanan darah tinggi) tampaknya lebih rentan untuk menderita sakit parah.

Orang yang terinfeksi COVID-19 dan influenza akan mengalami gejala infeksi saluran pernafasan yang sama, seperti demam, batuk dan pilek. Walaupun gejalanya sama, tapi penyebab virusnya berbeda-beda, sehingga kita sulit mengidentifikasi masing-masing penyakit tersebut.

Pemeriksaan medis yang akurat disertai rujukan pemeriksaan laboratorium sangat diperlukan untuk mengonfirmasi apakah seseorang terinfeksi COVID-19. Bagi setiap orang yang menderita demam, batuk, dan sulit bernapas sangat direkomendasikan untuk segera mencari pengobatan, dan memberitahukan petugas kesehatan jika mereka telah melakukan perjalanan dari wilayah terjangkit dalam 14 hari sebelum muncul gejala, atau jika mereka telah melakukan kontak erat dengan seseorang yang sedang menderita gejala infeksi saluran pernafasan.

Waktu yang diperlukan sejak tertular/terinfeksi hingga muncul gejala disebut masa inkubasi. Saat ini masa inkubasi COVID-19 diperkirakan antara 1-14 hari, dan perkiraan ini dapat berubah sewaktu-waktu sesuai perkembangan kasus.

Sejak 5 Februari 2020, Indonesia telah memberlakukan pembatasan perjalanan ke Cina berupa penghentian sementara penerbangan dari dan ke Cina. Pada tanggal 5 Maret 2020, Indonesia juga memberlakukan pelarangan transit atau masuk ke Indonesia bagi pelaku perjalanan yang dalam 14 hari sebelumnya datang dari wilayah berikut: • Iran : Tehran, Qom, Gilan • Italia : Wilayah Lombardi, Veneto, Emilia Romagna, Marche dan Piedmont • Korea Selatan : Kota Daegu dan Propinsi Gyeongsangbuk-do.

WHO secara ketat memantau situasi terkini dan secara teratur menerbitkan informasi tentang penyakit ini.

1. Beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mencegah tertularnya virus ini adalah:
2. Menjaga kesehatan dan kebugaran agar stamina tubuh tetap prima dan sistem imunitas/kekebalan tubuh meningkat. Mencuci tangan secara teratur menggunakan air dan sabun atau handrub berbasis alkohol. Mencuci tangan sampai bersih selain dapat membunuh virus yang mungkin ada di tangan kita, tindakan ini juga merupakan salah satu tindakan yang mudah dan murah. Sekitar 98% penyebaran penyakit bersumber dari tangan. Karena itu, menjaga kebersihan tangan adalah hal yang sangat penting.

3. Ketika batuk dan bersin, tutup hidung dan mulut Anda dengan tisu atau lengan atas bagian dalam (bukan dengan telapak tangan).
4. Hindari kontak dengan orang lain atau bepergian ke tempat umum.
5. Hindari menyentuh mata, hidung dan mulut (segitiga wajah). Tangan menyentuh banyak hal yang dapat terkontaminasi virus. Jika kita menyentuh mata, hidung dan mulut dengan tangan yang terkontaminasi, maka virus dapat dengan mudah masuk ke tubuh kita.
6. Gunakan masker penutup mulut dan hidung ketika Anda sakit atau saat berada di tempat umum.
7. Buang tisu dan masker yang sudah digunakan ke tempat sampah dengan benar, lalu cucilah tangan Anda.
8. Menunda perjalanan ke daerah/ negara dimana virus ini ditemukan.
9. Hindari bepergian ke luar rumah saat Anda merasa kurang sehat, terutama jika Anda merasa demam, batuk, dan sulit bernapas. Segera hubungi petugas kesehatan terdekat, dan mintalah bantuan mereka. Sampaikan pada petugas jika dalam 14 hari sebelumnya Anda pernah melakukan perjalanan terutama ke negara terjangkit, atau pernah kontak erat dengan orang yang memiliki gejala yang sama. Ikuti arahan dari petugas kesehatan setempat.
10. Selalu pantau perkembangan penyakit COVID-19 dari sumber resmi dan akurat. Ikuti arahan dan informasi dari petugas kesehatan dan Dinas Kesehatan setempat.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap pembatalan sepihak alasan covid-19.

Tingkat ketergantungan masyarakat terhadap angkutan udara akhir-akhir ini cukup tinggi. Situasi seperti ini menjadikan perusahaan penerbangan berlomba-lomba dalam menarik calon penumpang dengan berbagai macam cara, dapat melalui harga tiket yang murah hingga pelayanan terbaik dari masing-masing perusahaan penerbangan. Namun, pada umumnya dalam pemberian pelayanan penerbangan terhadap penumpang sering terjadi hambatan-hambatan di dalam dunia penerbangan yang bermacam-macam jenisnya salah satunya yaitu keterlambatan dan pembatalan penerbangan.

Pembatalan (cancelation of flight) dapat diartikan sebagai suatu penundaan keberangkatan ataupun pengalihan penerbangan dikarenakan sebab-sebab tertentu. Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut :

1. Faktor penyebab pembatalan penerbangan adalah faktor niaga, faktor teknik, faktor operasi, faktor cuaca dan faktor bandara. Berdasarkan data pembatalan penerbangan di atas, 88,14 persennya disebabkan faktor niaga, sedangkan 7,75 persen lainnya disebabkan faktor teknik 2,75 % disebabkan faktor operasi dan 1,3 persen disebabkan faktor bandara.
2. Faktor niaga yang terjadi diantaranya karena proses boarding

bermasalah dan kelebihan penumpang. Sedangkan faktor operasi diantaranya keterlambatan pilot dan jasa boga.

3. Faktor-faktor pembatalan penerbangan dapat berupa faktor teknis dan non teknis. Menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyebutkan bahwa pembatalan penerbangan yang dikarenakan oleh faktor cuaca yaitu seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut pembatalan penerbangan di luar dari teknis operasional.

Sedangkan menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 pembatalan yang dikarenakan faktor Teknik Operasional, seperti:

- a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir atau kebakaran;
- c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas, mendarat, atau alokasi waktu keberangkatan di bandar udara; atau
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar;

Menurut penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan bahwa pembatalan penerbangan yang dikarenakan faktor yang tidak termasuk Teknis Operasional yaitu:

- a. Keterlambatan pilot, co pilot dan awak kabin;
- b. Keterlambatan jasa boga (catering);
- c. Keterlambatan penanganan di darat;
- d. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (check in), pindah pesawat (transfer) atau penerbangan lanjutan (connecting flight); dan
- e. Ketidaksiapan pesawat udara;

Deretan kasus keterlambatan penerbangan (*delay*) pernah terjadi seperti pada maskapai penerbangan Lion Air JT898 rute Jakarta- Makasar, Sabtu (21/11/2015). Penumpang yang tidak sabar menunggu, bahkan sampai mencegat pesawat Lion dengan rute yang sama yang hendak lepas landas. Delay yang dilakukan Lion Air bukan kali pertama dilakukan oleh maskapai yang dimiliki oleh Rusdi Kirana tersebut. Terhitung sejak Januari hingga November 2015, sudah lebih dari lima kali Lion Air melakukan delay.⁴⁷

Delay Lion Air pertama pada 2015 diawali Minggu (11/1) malam, ratusan penumpang Lion Air tujuan Jakarta-Ujung Pandang mengamuk karena merasa ditelantarkan. Penumpang kesal karena setelah mereka naik ke pesawat dengan nomor penerbangan JT772, pihak Lion Air meminta mereka untuk turun dengan alasan radar pembaca cuaca di pesawat rusak. Delay kedua terjadi pada Kamis (19/2). Pesawat Lion Air penerbangan Jakarta- Surabaya di Bandara Soekarno-Hatta mengalami keterlambatan atau delay berjam-jam. Akibatnya, ratusan penumpang terlantar di Terminal 1A Bandara Soekarno-Hatta tersebut.⁴⁸

⁴⁷ <https://www.merdeka.com/peristiwa/deretan-kasus-delay-lion-air-hingga-dicap-doyan-telat.html>. Deretan kasus delay Lion Air hingga dicap 'doyan telat'

⁴⁸ *Ibid.*,

Kasus delay lain yang pernah terjadi, dapat juga disebabkan factor alam, seperti terjadinya letusan/erupsi gunung, sehingga abu erupsi tersebut mengganggu penerbangna.

Kementerian Perhubungan menyatakan tujuh bandara di pulau Jawa ditutup sementara hingga jangka waktu yang telah ditentukan serta terdapat sebanyak ratusan penerbangan yang dibatalkan akibat erupsi Gunung Kelud, Jawa Timur. Ketujuh bandara tersebut ditutup karena erupsi mengakibatkan tersebrnya debu vulkanik yang menghalangi jarak pandang ideal untuk penerbangan. Sela in itu, debu vulkanik tersebut juga dinilai dapat membahayakan bagi kinerja mesin pesawat yang sedang melakukan penerbangan.

Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Notice To Airmen yang juga mengakibatkan ditutup sementaraanya tujuh bandara. Secara terperinci, tujuh bandara tersebut antara lain Bandara Juanda (Surabaya) yang ditutup hingga 15 Februari pukul 06.00 WIB, Bandara Adi Sumarmo (Solo) hingga 15 Februari pukul 07.30 WIB dan Bandara Adi Sutjipto (Yogyakarta) hingga 15 Februari pukul 07.30 WIB. Bandara lainnya adalah Ahmad Yani (Semarang) hingga 15 Februari pukul 06.00 WIB, Tunggal Wulung (Cilacap) hingga 14 Februari pukul 17.00 WIB, Abdurrahman Saleh (Malang) hingga 15 Februari pukul 07.00 WIB dan Husein Sastranegara (Bandung) hingga 14 Februari pukul 18.00 WIB. Sedangkan untuk penerbangan yang dibatalkan pada jumat (14/2) ini adalah 166 frekuensi atau 332 penerbangan di juanda, 14 frekuensi atau 28 penerbangan di adisumerno saleh, 55 frekuensi atau 110 penerbangan di adisucipto, 38 frekuensi atau 76 penerbangan di ahmad yani, 8 frekuensi atau 16 penerbangan di

abdurrahman saleh, dan 12 frekuensi atau 24 penerbangan di husein sastranegara namun, dirjen perhubungan udara menyatakan bahwa kondisi ketinggian abu vulkanik yang masih menyebar. Ia menuturkan kondisi yang abu vulkaniknya paling tebal adalah Bandara Juanda di Surabaya, Jawa Timur, karena lokasinya yang berdekatan dengan posisi gunung Kelud yang meletus. Sedangkan di sejumlah bandara lainya seperti bandara Soekarno- hatta di Cengkareng dan Bandara Ngurai Rai di Bali juga dinyatakan masih aman di karenakan tidak tertutup abu.

Secara sederhana kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sampai ke tujuan yang disepakati. Akan tetapi di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Ditetukan Kewajiban Pengangkut, yaitu sebagai berikut:

1. Melayani calon penumpang secara adil tanpa diskriminasi atas dasar suku, agama, ras , antar golongan, serta strata ekonomi, dan sosial, diatur dalam Pasal 118 ayat (1) huruf e;
2. Mengangkut orang dan / cargo dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan, diatur dalam Pasal 140 ayat (1);
3. Memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati, diatur dalam Pasal 140 ayat (2);
4. Bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka- luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara, diatur dalam Pasal

141 ayat(1);

5. Bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang/pengirim karena bagasi tercatat/kargo hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut, diatur dalam Pasal 114 & 145;
6. Bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa:
 - a. Mengalihkan ke penumpang lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau;
 - b. Memberikan konsumsi, akomodasi dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan, diatur dalam Pasal 147 ayat (1) dan (2);
7. Wajib menyerahkan dokumen angkutan udara kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif, diatur dalam Pasal 151 ayat (1), Pasal 152 ayat (1) dan Pasal 153 ayat (1);
8. Memberi prioritas pengirim dokumen penting yang bersifat segera serta kargo yang memuat barang mudah rusak dan/atau cepat busuk, diatur dalam Pasal 158;
9. Segera memberi tahu penerima kargo pada telah tiba dan segera diambil, diatur dalam Pasal 162;
10. Mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo

yang diangkut, diatur dalam Pasal 179; dan

11. Dilarang menempatkan penumpang yang tidak mampu melakukan tindakan darurat pada pintu dan jendela darurat pesawat udara, diatur dalam Pasal 56;

Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa menurut ketentuan Pasal 140 Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perusahaan angkutan udara niaga wajib mengangkut penumpang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan.

Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara perusahaan penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang diwujudkan dalam bentuk pembelian tiket pesawat. Berdasarkan KUH perdata buku ketiga tentang perikatan dalam pasal 1313 menyebutkan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Sedangkan dasar hukum perjanjian pengangkutan lainnya ialah Pasal 1338 KUHPerdata tentang Asas Kebebasan Berkontrak yaitu “bahwa setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja, baik perjanjian itu sudah diatur dalam Undang-Undang maupun belum diatur dalam Undang-Undang. Namun, asas ini terikat dengan sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu :

- a. Adanya kesepakatan para pihak;
- b. Kecakapan dalam bertindak;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Sebab yang halal;

Perjanjian yang dibuat sah oleh para pihak adalah mengikat bagi mereka

yang menyelenggarakannya seperti Undang-Undang. Hubungan perikatan yang sudah terjadi tersebut selanjutnya menjadi kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati.

Tiket penumpang merupakan tanda bukti telah disepakati perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan. Perjanjian angkutan dan pembayaran biaya angkutan merupakan perbuatan yang dipenuhi secara berurutan, artinya setelah perjanjian terjadi biaya angkutan dibayar. Dengan demikian, kewajiban pokok penumpang adalah membayar biaya angkutan yang dibuktikan dengan dokumen angkutan. Sebagai imbalannya, penumpang berhak atas angkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

Menurut Pasal 20 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap :

- a. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. Hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- c. Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat;
- d. Hilang, musnah atau rusaknya kargo;
- e. Keterlambatan angkutan udara; dan
- f. Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Terkait dengan keterlambatan angkutan udara, Undang-Undang Nomor 1 angka 30 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan sebagai “terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan”.

Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas dalam peraturan menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkatan Udara, yaitu menurut Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, keterlambatan terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan;
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara;
- c. Pembatalan penerbangan;

Dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan pada angkutan penumpang yang dimaksud Pasal 9 huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 diatas, pengangkut (dalam hal ini maskapai penerbangan) bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Hal ini sesuai dengan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bahwa pihak yang bertindak sebagai pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang.

Ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebelumnya telah diatur dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yaitu :

- a. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- b. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke

penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;

- c. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;

Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan, pengangkut mempunyai kewajiban sebagaimana Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yaitu :

- 1) Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
- 2) Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang;
- 3) Pembatalan penerbangan yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, berlaku ketentuan Pasal 10 huruf b dan c;

Pemberitahuan mengenai pembatalan penerbangan berdasarkan ketentuan Pasal 10 huruf b dan c yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai

dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, maka penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian sebagai berikut :

- a) Diberikan ganti kerugian sebesar 50 % (lima puluh persen) dari Rp. 300.000,00. (tiga ratus ribu rupiah) apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (re- routing), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- b) Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli;

Perlu diperhatikan bahwa menurut Pasal 12 ayat (4) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menentukan bahwa pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud di atas berlaku apabila badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melakukan perubahan jadwal penerbangan.

Oleh karena itu, dalam hal pembatalan penerbangan maka yang sekarang berlaku adalah ketentuan Pasal 36 huruf d dan huruf e Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

yaitu:

- a. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;
- b. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf b dan c, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf d, penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan;

Ketentuan peralihan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tidak menyatakan tidak berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, sehingga keduanya tetap berlaku. Jadi, memang dalam beberapa kondisi sebagaimana tersebut di atas, penumpang berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), selain mendapatkan makanan dan minuman atau harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan.

Meski demikian menurut Pasal 13 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyatakan bahwa pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 9 huruf a yang disebabkan oleh faktor cuaca dan/atau teknis operasional. Yang dimaksud faktor cuaca dan teknis operasional dijelaskan dalam Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2001.

Adapun faktor cuaca menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal menurut 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, yaitu hujan lebat, petir, badai kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.

Sedangkan Teknis Operasional menurut Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yaitu :

- a. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
- b. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggunya fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
- c. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (take off) mendarat (landing), atau alokasi waktu keberangkatan (departure slot time) di bandar udara; atau
- d. Keterlambatan pengisian bahan bakar refuelling;

Penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yaitu:

- a. Keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;

- b. Keterlambatan jasa boga (catering);
- c. Keterlambatan penanganan di darat;
- d. Menunggu penumpang baik yang baru melapor, pindah pesawat atau penerbangan lanjutan; dan
- e. Ketidaksiapan pesawat udara;

Menurut pasal 16 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pengangkut wajib diasuransikan.

Pasal 16 ayat (1) berbunyi sebagai berikut : “tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diasuransikan oleh pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa dalam Pasal 2 wajib diasuransikan oleh pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa perusahaan asuransi.

Selanjutnya dalam Pasal 16 ayat (3) menambah bahwa untuk kepentingan Badan Usaha Angkutan Udara sebagai pemegang polis dan/atau tertanggung, maka penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian klaim asuransi tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara dapat dilakukan dengan menggunakan jasa keperantaran perusahaan pialang asuransi.

Tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan, maka dapat dikemukakan bahwa keterlambatan penerbangan (*delay*) tidak sesuai dengan waktu keberangkatan pesawat dari Bandar udara menuju Bandar udara tujuan. Keterlambatan penerbangan akan menimbulkan konsekuensi bagi penumpang antara lain: akan terlambat tiba di tempat tujuan, harus menunggu

hingga diberangkatkan.

Keterlambatan penerbangan bersifat seolah-olah bertentangan (*paradoks*) dengan tujuan penerbangan yaitu cepat tiba ditujuan. Pada ketentuan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, yang menyatakan salah satu tanggung jawab pengangkut adalah tanggung jawab terhadap keterlambatan, yang menyatakan:⁴⁹ “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. Sedangkan untuk batas jumlah ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam pasal 170 Jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri.

Menurut hukum nasional, mengenai besarnya ganti rugi sehubungan dengan luka-luka atau meninggalnya penumpang di atur dalam Pasal 30 OPU 1939 yang menyatakan (1) 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.⁵⁰ Dalam perkembangan kegiatan transportasi udara niaga ketentuan Pasal 30 Ordonansi Pengangkutan Udara Stbl. No. 100 Tahun 1939 tersebut telah diubah dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan

⁴⁹ Ibid., Pasal 46 UU Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

⁵⁰ Ordonansi Pengangkutan Udara (*Luchtvervoer-ordonnantie*).Ketentuan-ketentuan tentang pengangkutan udara dalam negeri. (Ord. 9 Maret 1939) S. 1939-100 pada tanggal 1 Mei 1939, pasal 30 ayat 1 dan 2

Udara, yang diatur pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011.⁵¹

Ganti rugi terhadap kehilangan, kerusakan dan musnahnya barang, besaran ganti rugi untuk kehilangan, musnah atau rusaknya barang penumpang ditentukan dalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011.

Bahwa terkait dengan Pembatalan penerbangan dengan alasan covid 19. sampai sekarang belum ada aturan yang mengatur tanggung jawab maskapai/Pengangkutan udara, secara khusus, bukan berarti maskapai luput dari tanggung jawab. Pemenuhan tanggung jawab oleh maskapai akibat pembatalan penerbangan mengacu kepada peraturan menteri perhubungan RI Nomor PM 89 Tahun 2015.

Berdasarkan ketentuan di atas maka dapat dinyatakan bahwa perusahaan pengangkutan udara memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang jika barang yang dibawanya hilang atau musnah, atau mengalami keterlambatan barang khusus barang kargo atau kiriman.

Ganti rugi terhadap keterlambatan penerbangan, tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara terhadap keterlambatan telah ditentukan secara limitatif besarnya nilai ganti rugi.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 77 tahun 2011 pasal 10 Jumlah ganti kerugian untuk penumpang atas keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a. jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh

⁵¹ Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawa Pengangkut Angkutan Udara, yang diatur pada Pasal 3

faktor cuaca dan teknis operasional.

Sedangkan untuk batas jumlah ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam pasal 170 Jumlah ganti kerugian untuk setiap keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 146 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri. Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pada Pasal 2 huruf (e) Pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap keterlambatan angkutan udara kepada setiap calon pengguna jasa angkutan udara.

Jenis-jenis keterlambatan kemudian diperjelas dalam peraturan menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu menurut Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, keterlambatan terdiri dari :

- a. Keterlambatan penerbangan;
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara;
- c. Pembatalan penerbangan;

B. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Keberangkatan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan Dengan Alasan covid-19.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁵²

⁵² Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 1 angka 1.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen jika dibandingkan dengan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Oleh karena itu, dengan posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hukum perlindungan konsumen bertujuan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dimana secara tidak langsung hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.⁵³

Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi di antara para pihak. Agar seluruh hak dari konsumen dapat diperoleh serta terpenuhinya kewajiban dari pelaku usaha terhadap konsumen dalam hubungannya dengan jual-beli yang mereka lakukan, maka konsumen yang mendapatkan perlindungan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanyalah konsumen akhir.

Adapun yang dimaksud dengan konsumen akhir menurut Pasal 1 angka (2) UUPK, adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain yang mengonsumsi secara langsung barang dan/atau jasa yang diperolehnya dan bukan untuk kepentingan komersil.

Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) yakni perlindungan hukum preventif, dan perlindungan hukum represif. Menurut pendapat Philipus M.

⁵³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), halaman. 71.

Hadjon, Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan sebelum terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan sehingga perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.⁵⁴

Perlindungan hukum ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dituangkan dalam bentuk pemberian hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Adapun mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Sementara yang dimaksud dengan perlindungan hukum represif, adalah perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang telah terjadi.⁵⁵

Perlindungan hukum represif ini biasanya dituangkan dalam bentuk pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang dapat berbentuk sanksi administratif. Dalam UUPK, perlindungan hukum represif diatur dalam Pasal 60 UUPK yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) juga bisa dengan sanksi pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 62 UUPK yakni berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda

⁵⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), h. 25.

⁵⁵ *Ibid.*, halaman 29

paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), serta sanksi pidana tambahannya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 63 UUPK, apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Calon penumpang sebelum keberangkatan terlebih dahulu melakukan transaksi pemesanan tiket pesawat, maka lahir hubungan hukum antara konsumen (pihak yang memesan tiket) dengan maskapai/angkutan udara (meskipun penjual adalah pihak ketiga, seperti penjualan online yang dilakukan oleh traveloka, tiket.com, ataupun biro jasa penjualan tiket lainnya).

Hubungan kontraktual oleh penyedia jasa penjualan secara online dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik yang mereka sepakati berupa kontrak baku yang telah disetujui oleh konsumen ketika mengisi form pembelian tiket pesawat dalam situs penyedia layanan jasa tiket. Segala perjanjian didalam kontrak yang telah disepakati itu lah yang kemudian menjadi dasar perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen.

Hal ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang- undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas ini biasa dikenal dengan Asas *Pacta Sunt Servanda* dimana para pihak yang membuat perjanjian harus tunduk dan menaati perjanjian tersebut layaknya sebuah undang- undang bagi mereka. Pasal 1338 KUH Perdata juga menyiratkan adanya prinsip lain selain dari asas yang telah disebut sebelumnya, yaitu Asas Kebebasan Berkontrak.

Dalam asas kebebasan berkontrak, para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian, sepanjang tidak bertentangan

dengan peraturan perundang-undangan, kepututan, serta ketertiban umum. Sahnya perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dengan penyedia jasa penjualan itu sendiri berdasar pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Kedua syarat yang pertama berkaitan dengan syarat subyektif, sedangkan dua syarat terakhir berhubungan dengan syarat obyektif. Menurut Subekti,⁵⁶ pelanggaran syarat subyektif menyebabkan perjanjian itu terancam untuk dapat dimintakan pembatalannya. Di sisi lain, bila syarat obyektif tidak terpenuhi perjanjian itu terancam batal demi hukum.

Terkait dengan perjanjian yang terjadi antara konsumen dan penyedia jasa penjualan tiket telah memenuhi segala syarat yang tercantum pada Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata. Oleh karena itu dengan dipenuhinya ketentuan kedua pasal tersebut, maka perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dengan penjual tiket, adalah sah dan mengikat hingga bisa menjadi perlindungan untuk konsumen dan penyedia jasa penjualan tiket, terhitung sejak kedua belah pihak sepakat untuk mengadakan perjanjian.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, berdasarkan *Privity of Contract Theory*, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, akan tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila diantara mereka telah terjalin suatu

⁵⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1985), h. 20-21.

hubungan kontraktual.⁵⁷ Hubungan kontraktual tersebut yang kemudian selanjutnya menimbulkan suatu prestasi yang harus dipenuhi oleh para pihaknya.

Adapun yang dimaksud dengan wanprestasi menurut J. Satrio adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.⁵⁸

Menurut Subekti dalam bukunya⁵⁹, Wanprestasi dapat terbagi menjadi hal-hal berikut ini, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang diperjanjikan;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- c. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak tepat waktu (terlambat) ;
dan
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dengan demikian, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha berdasarkan Wanprestasi, karena penyedia jasa penerbangan tidak memenuhi prestasinya.

Selain dari kontrak jual-beli yang menjadi dasar perlindungan konsumen tersebut, dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam kasus pembatalan keberangkatan pesawat yang dilakukan oleh maskapai, terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku usaha, berkaitan dengan hak-hak konsumen, kewajiban selaku pelaku usaha, dan perbuatan yang dilarang yang

⁵⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), h.62.

⁵⁸ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), h. 122

⁵⁹ Subekti., *Op.Cit.*, jhalaman 25

mana diatur dalam UUPK.

Pelaku usaha tidak dapat berdalih dengan ketersediaan maskapai penerbangan yang bisa mengangkut penumpang pada waktu yang bersangkutan. Hal tersebut merupakan tindakan yang tidak diperbolehkan oleh pelaku usaha dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 9 ayat (1) huruf e, Pasal 4 huruf (c), dan Pasal 7 huruf (b).

Dalam Pasal 4 huruf c UUPK berbunyi “Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Adapun yang dimaksud dengan “benar” adalah sesuai sebagaimana adanya serta dapat dipercaya dan cocok dengan keadaan yang sesungguhnya. “Jelas” mengandung arti yang terang, nyata, ataupun gamblang. Sementara yang dimaksud “jujur” adalah tidak bohong ataupun curang mengenai suatu keadaan barang dan/atau jasa.

Pasal 7 huruf b UUPK berbunyi “Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Pasal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha. Pelaku Usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai waktu yang telah di tentukan oleh mereka.

Jika memang terjadi pembatalan untuk suatu tujuan penerbangan seharusnya pelaku usaha tanggap dan responsif dalam melakukan penyesuaian dan mencari alternatif lainnya agar konsumen tidak dirugikan.

Pelanggaran selanjutnya yang dilakukan oleh maskapai ialah hak konsumen sebagaimana yang tercantum pada Pasal 4 huruf (h) Jo. Pasal 7 huruf (g) UUPK. Pasal 4 huruf h UUPK menyebutkan “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ataupun ganti rugi dari Maskapai atas keterlambatan/pembatalan keberangkatan kepada konsumen. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Kemudian pada Pasal 7 huruf g UUPK menyebutkan “Pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tercantum pada Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, kemudian Pasal 9 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Dalam hal ini perlindungan tersebut merupakan perlindungan secara preventif.

Untuk perlindungan secara represif, adanya pemberian sanksi telah diatur dalam Pasal 60 UUPK yang menyatakan:

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan

sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.

- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya untuk penyelesaian sengketa, menurut Pasal 45 UUPK, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Penyelesaian sengketa ini menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pembatalan penerbangan memang cenderung merugikan konsumen atau penumpang, karena perusahaan pengangkutan udara pemberitahuan kepada konsumen/penumpang. Sebagaimana konsumen merasa prosedur penyelesaian yang ditetapkan pihak perusahaan maskapai penerbangan sering tidak berjalan sebagaimana mestinya (petugas sering mengulur waktu, dan konsumen memerlukan beberapa waktu untuk mendapatkan haknya). Terlepas dari hal itu di atas, bila konsumen/penumpang merasa dirugikan keterlambatan penerbangan, maka yang bersangkutan dapat mengajukan tuntutan gugatan ganti kerugian terhadap perusahaan pengangkutan udara.

Adapun persyaratan dan tata cara pengajuan tuntutan ganti kerugian diatur

dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Pengajuan gugatan ganti rugi kepada perusahaan pengangkut udara oleh konsumen yang dirugikan dimungkinkan oleh pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 77 Tahun Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menyatakan :

“Besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menuntut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut serta pihak ketiga yang mengalami kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 hanya dapat dilakukan berdasarkan bukti sebagai berikut :

- a. Dokumen terkait yang membuktikan sebagai ahli waris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tiket, bukti bagasi tercatat (claim tag) atau surat muatan udara (airway bill) atau bukti lain yang mendukung dan dapat dipertanggung jawabkan;
- b. Surat keterangan dari pihak yang berwenang mengeluarkan bukti telah terjadinya kerugian jiwa dan raga/atau harta benda terhadap pihak ketiga yang mengalami kerugian akibat pengoperasian pesawat udara;

Pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud diajukan kepada pengaturan yang secara nyata melakukan pengangkutan udara, apabila pengangkutan udara tersebut dilakukan lebih dari satu Badan Usaha Angkutan Udara.

Sedangkan penyelesaian sengketa diatur Pasal 23 dan 24 Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yaitu: “Pasal 23 besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain peraturan perundang-undangan”.

Pasal 24 penyelesaian masalah pembuktian sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Prosedur penyelesaian pengaduan konsumen yang ditempuh pihak perusahaan maskapai penerbangan tersebut sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa yang diatur Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 45 ayat (2) yang berbunyi penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kelalaian (wanprestasi) dari pihak perusahaan maskapai penerbangan dapat merugikan konsumen, sehingga apabila tidak ada tanggung jawab atas penyelesaian dari pihak perusahaan maskapai penerbangan maka konsumen dapat mengadukan permasalahannya ke Lembaga Perlindungan Komsumen. Dalam ketentuan umum UUPK yang dimaksud dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Ketika konsumen datang untuk mengadukan masalahnya, biasanya pihak

LPK akan memberikan saran dan masukan yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mempertahankan haknya. Jika konsumen merasa mampu dan berani untuk menyelesaikan sendiri masalahnya dengan pelaku usaha, maka dipersilahkan untuk menyelesaikannya sendiri. Namun jika konsumen memutuskan untuk melakukan pengaduan resmi melalui LPK, maka konsumen tersebut harus menandatangani surat kuasa kepada LPK, dan kemudian LPK yang akan menandatangani pengaduan tersebut.

Langkah atau cara yang diambil oleh Lpk adalah jalur non litigasi, jika tidak berhasil selanjutnya dilakukan jalur litigasi dengan persetujuan dari konsumen, yaitu sebagai berikut :

- (1) Negosiasi yaitu proses tawar menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara para pihak;
- (2) Mediasi tersebut yaitu negosiasi yang dilakukan oleh pihak ketiga, pihak ketiga tersebut membantu menyelesaikan sengketa tersebut; dan
- (3) Konsiliasi yaitu suatu proses dengan mana setiap pihak mereka sendiri bertemu memberikan beberapa penyelesaian, lalu diajukan kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk mendapatkan persetujuan;

Apabila terdapat pengaduan konsumen perusahaan maskapai penerbangan ke LPK, maka pihak LPK terlebih memberikan saran agar konsumen langsung menyelesaikan masalah sengketa dengan jalan keluar yang terbaik bagi kedua belah pihak secara damai dan kekeluargaan. LPK berperan memberikan saran atau masukan mengenai cara-cara yang harus diambil oleh konsumen/pelanggan untuk mendapatkan hak-hak mereka. Apabila cara tersebut tidak berhasil, maka LPK

akan menempuh jalan mediasi untuk menyelesaikan sengketa/permasalahan tersebut, apabila penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi tersebut melalui jalur litigasi.

Adapun gugatannya dapat menggunakan ketentuan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan: “Setiap perbuatan yang melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian ini mengganti kerugian tersebut.”

C. Kendala dan upaya calon penumpang dalam mendapatkan perlindungan hukum akibat pembatalan keberangkatan.

Banyaknya kasus-kasus yang merugikan konsumen, diantaranya adanya keterlambatan penerbangan, kehilangan barang bagasi. Kasus-kasus tersebut secara hukum tentunya hal tersebut harus dipertanggungjawabkan. Sebab keterlambatan, kehilangan barang merupakan bentuk pelanggaran tidak terpenuhinya hak dan kewajiban yang tertuang dalam dokumen perjanjian maupun pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara yuridis formal adanya kasus-kasus kerugian yang dialami oleh penumpang, dapat dinyatakan bahwa pengangkut atau perusahaan penerbangan telah melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995, Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 4, dinyatakan Hak konsumen adalah: a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih

barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di atas, jika dikonstruksi pada kegiatan transportasi udara niaga berjadwal nasional, yaitu sebagai berikut: konsumen dalam hal ini penumpang berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan, secara *a contrario* berarti perusahaan penerbangan memiliki kewajiban untuk memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan kepada penumpang.

Pasal 4 tersebut di atas mengandung makna bahwa konsumen dapat menggunakannya dalam menuntut haknya sebagai penumpang atau konsumen dalam transportasi udara. Selanjutnya dalam hal terjadi keterlambatan penerbangan itu berarti perusahaan telah melalaikan kewajibannya, yaitu tidak memberikan kenyamanan kepada konsumen.

Padahal kewajiban perusahaan penerbangan adalah memberikan informasi yang jelas perihal adanya penundaan keberangkatan kepada penumpang, baik itu informasi penyebab keterlambatan maupun lamanya waktu tunggu, dan selama waktu tunggu penumpang berhak mendapatkan fasilitas pelayanan, seandainya tidak menunggu perusahaan penerbangan wajib mengalihkan dengan penerbangan dengan pesawat lain apabila penyebab keterlambatan berkaitan dengan masalah teknis pesawat yang telah disediakan sebelumnya.

Selanjutnya UUPK menentukan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana ditentukan pada Pasal 7, yang menyatakan: Kewajiban pelaku usaha adalah: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha di atas berlaku juga dalam kegiatan transportasi udara niaga, sebab perusahaan penerbangan merupakan pelaku usaha atau produsen.

Dengan demikian, apabila penumpang mengalami kerugian misalnya barang-barang yang di bawanya hilang, rusak atau musnah atau mengalami

keterlambatan maka kewajiban perusahaan penerbangan adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kepada penumpang. Di dalam UUPK juga diatur tentang tanggung Jawab Pelaku usaha, yaitu pada Pasal 19, yang menyatakan: (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Selain adanya pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menentukan tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Pengaturan tentang penyelesaian sengketa dapat ditafsirkan sebagai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang.

Bahwa jika pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi sesuai perintah Undang-undang, maka konsumen dapat melakukan upaya hokum sebagaimana yang dinyatakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 45 dinyatakan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan Ketentuan mengenai penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, diatur pada Pasal 47 yang menyatakan: Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Memilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan melalui beberapa model penyelesaian sengketa, diantaranya melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, atau melalui Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui.

Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”.

Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tagihan, hasil test lab dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir.

Tugas-tugas utama BPSK:

1. Menangani permasalahan konsumen melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
2. Konsultasi konsumen dalam hal perlindungan konsumen;
3. Mengontrol penambahan dari bagian-bagian standarisasi;
4. Memberikan sanksi administrasi terhadap pengusaha yang menyalahi aturan.

Dikaitkan dengan konsumen transportasi udara niaga, maka pasal tersebut juga dapat diberlakukan yaitu bahwa para penumpang yang dirugikan oleh perusahaan penerbangan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan

penerbangan. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Mengenai Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan diatur dalam Pasal 48 yang menyatakan: Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Pembatalan Sepihak Alasan covid-19, adalah berlaku ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dengan memenuhi kewajiban:
 - 1) memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
 - 2) mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang;
 - 3) memberi ganti kerugian
 - 4) mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya
 - 5) mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan;
2. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Keberangkatan Sepihak oleh Maskapai Penerbangan Dengan Alasan covid-19

Perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat pembatalan dengan alasan covid 19, tidak ada diatur secara khusus, akan tetapi mengikuti aturan tidak hanya terbatas pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Namun

penumpang sebagai konsumen memiliki perlindungan hukum yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terkait dengan hak-hak penumpang selaku konsumen jasa angkutan penerbangan, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berkaitan dengan kedudukan penumpang sebagai pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan maskapai penerbangan.

3. Kendala Dan Upaya Calon Penumpang Dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum Akibat Pembatalan Keberangkatan.

Didalam praktik hubungan hukum yang terjadi secara umum antara konsumen dengan pelaku, pihak konsumen selalu dalam posisi yang lemah. Kendalam bagi konsumen uuk mendapatkan perlindungan hokum, dikarenakan keterbatasn informasi konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen penerbangan, arogansi maskapai yang menganggap konsumen hanya sebagai objek, bukan ubjek yang dibutuhkan.

Upaya yang dapat dilakukan konsumen jika hak-haknya di abikan adalah dengan mengajukan upaya penyelesaian sengketa di sektor jasa penerbangan dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu: pertama, Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara melalui non litigasi, dengan cara mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketea Konsumen. Dan yang kedua Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara melalui pengadilan

B. Saran

1. Perusahaan pengangkutan udara seharusnya meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap konsumen. agar mengurangi kerugian yang akan di terima oleh perusahaan pengangkutan udara. dan memberikan kepuasan secara penuh terhadap konsumen jasa pengangkutan udara dan meminimalisir adanya gesekan atau sengketa antara kedua belah pihak yang diakibatkan oleh keterlambatan penerbangan. Konsumen hendaknya mengerti dan paham atas peraturan pengangkutan udara. dan cara mengajukan gugatan ganti rugi atas keterlambatan penerbangan terhadap perusahaan pengangkutan udara. dan pemahaman cara menuntut hak konsumen. proses pemberian ganti rugi harus sesuai dengan hukum yang berlaku
2. Hendaknya Pelaku Usaha berupa Maskapai/Pengangkutan Udara seketika memberikan hak-hak konsumen, berupa kompensasi ganti kerugian jika terjadi pembatalan keberangkatan, baik karena alasan covid 19, maupun alasan apapun.
3. Konsumen di tuntut juga untuk lebih cerdas, dan memahami hak-haknya sebagai penumpang, sehingga dapat dengan maksimal mempejuangkan hak-hak tersebut, jika terjdai pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. 2007. *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta, Genta Press
- _____. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Abdul Halim Berkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Az Nasution, (selanjutnya di sebut Az Nasution I). *Hukum Perlindungan Konsumen*. 2002. Cet 2. Jakarta: Diadit Media.
- _____, 1995. (Selanjutnya disebut Az Nasution II). *Penulisan Karya Ilmiah tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman
- _____, 2007. (selanjutnya di sebut Az Nasution III). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3. Jakarta: Diadit Media.
- _____. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti.2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Deden Misbahudin Muayyad. 2014. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Janji (Wa'ad) Di Perbankan Syari'ah, *Jurnal ALQALAM* 24 Vol. 31 No. 1 (Januari-Juni).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan,1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,Balai Pustaka, Jakarta
- Johanes Gunawan, 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Fadia Fitriyanti dan Sentot Yulianugroho,2007, *Hukum Perniagaan Internasional*, Lab Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
- John Mickelburgh, 1979. *Consumer protection*. Abingdon/oxon: Professional books limited
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006.

- H.K Martono & Amad Sudiro, *Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik (Publik Internasional and National Air Law)*, Jakarta: Rajawali Press,
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001),
- M.N. Nasution, 2008, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, 2008
- Muchtaruddin Siregar. 1981. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Jakarta: Lembaga Penerbit FH UI.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987)
- Purwosutjipto, H.M.N. 1995. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jilid 3. Jakarta: Djambatan.
- Ridwan Khairandy. 2013. *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: FH UII press
- Serena Claudia, 2011. “Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kejelasan Informasi Dalam Suatu Kontrak Elektronik Jual Beli via *Websites* (Studi Kasus Situs *airasia.com* dan *belibarang.com*)”. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Soemali, *Hubungan Antara Konsumen dan Produsen*, <[www. soemali. dosen. narotama. ac. id](http://www.soemali.dosen.narotama.ac.id)>, diakses pada 30 Agustus 2017, Pkl. 15.00
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpaan*, Rineka Cipta, Jakarta,
- Sution Usman, dkk, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990,
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1985), h. 20-21.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006),
- Wiradipradja, S. E. 2006. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1999 tentang Penerbangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawa Pengangkut Angkutan Udara

Ordonansi Pengangkutan Udara (*Luchtvervoer-ordonnantie*).Ketentuan-ketentuan tentang pengangkutan udara dalam negeri. (Ord. 9 Maret 1939) S. 1939-100 pada tanggal 1 Mei 1939, pasal 30 ayat 1 dan 2

Li Q, Guan X, Wu P, dkk. *Dinamika penularan awal di Wuhan, Cina, dari pneumonia yang baru terinfeksi coronavirus*. Eng J Med Baru . 2020; 382, 1199-207.

Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. Vol. 7, No. 1, Maret 2020

<https://www.merdeka.com/peristiwa/deretan-kasus-delay-lion-air-hingga-dicap-doyan-telat.html>. Deretan kasus delay Lion Air hingga dicap 'doyan telat'

<https://kbbi.web.id/batal>, diakses tanggal 18 Juni 2020

<http://www.dppferari.org/pengertian-bentuk-penyebab-dan-hukum-wanprestasi>, diakses tanggal 18 Juni 2020

<https://www.google.com/search?safe=strict&ei=MxvsXrfvCpXSz7sPmruUsAQ&q=arti+perusahaan+jasa+penerbangan&oq>, diakses tanggal 18 Juni 2020

<https://stoppneumonia.id/informasi-tentang-virus-corona-novel-coronavirus/>, diakses tanggal 18 Juni 2020

Kamus Besar Bahasa Indonesia 1990. cet. 3. Jakarta: Balai Pustaka.