

PERLINDUNGAN KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA PENERBANGAN

Oleh:

A.A. Gede Govindha Suryawan
Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Penulisan yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Penerbangan*” memiliki tujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen dan perlindungan hukum pengguna jasa penerbangan dalam kasus *delay*. Tulisan ini menggunakan metode penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara, serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara, yaitu antara lain: Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Peraturan tersebut menentukan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yang mengalami kerugian,

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen dan Jasa Penerbangan.

ABSTRACT

This study which entitled “Consumer Protection in the Airline Industry” aim to find out some types of consumer rights violation as well as the law protection that the consumer gets in the airline industry in term of delay. The research is a normative research method in which used statute approach. Forms of legal protection for users of passenger air transport services, as well as remedies for passengers are harmed by the air transport company, among other things: Regulated in Law Number 15 of 1992 about Aviation and Minister Regulation Number 89 of 2015 about Handling of Flight Delay. The regulation defines legal action that can be taken by a passenger who suffered a loss,

Key words: Law Protection, Consumer, and Airline Industry.

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Angkutan udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang.¹ Bermunculannya pelaku-pelaku usaha penyedia jasa penerbangan saat ini di Indonesia menyebabkan persaingan usaha penerbangan yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan usaha yang begitu ketat,

¹ E. Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, (selanjutnya disingkat E. Saefullah Wiradipradja) hal 1.

mengharuskan pelaku usaha penerbangan melakukan berbagai cara untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya, salah satu strategi bisnis yang digunakan adalah kompetisi harga yang acap kali lebih murah dibandingkan harga biasanya. Namun disisi lain kompetisi tarif murah yang ditawarkan perusahaan maskapai penerbangan sering kali tidak diimbangi dengan standar penerbangan yang layak seperti turunya kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) armada pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan, dan perlindungan konsumen.² Kekhawatiran tersebut muncul akibat sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang. Adanya Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaan akan tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil maupun menengah. Bahkan menurut penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Konsumen pula ternyata tidak mendapatkan penjelasan mengenai manfaat barang/jasa bahkan konsumen tidak memiliki posisi tawar yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat pelik karena konsumen berada dalam keadaan ketika dia tidak dapat menentukan pilihannya sendiri karena pelaku usaha memonopolinya., dengan suatu alasan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Artinya dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

² E. Saefullah Wiradipradja, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol 25, Jakarta, (selanjutnya disingkat E. Saefullah Wiradipradja II), hal. 5-6.

1.2 TUJUAN PENULISAN

Tujuan dari penulisan tulisan ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen dan perlindungan hukum pengguna jasa penerbangan dalam kasus *delay*.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENULISAN

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah metode Normatif dengan pendekatan Perundang-Undangan (*the statute approach*) artinya pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut sesuai hukum yang ditangani.³

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 PELANGGARAN HAK KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA PENERBANGAN DALAM KASUS DELAY.

Meskipun telah dibentuknya Undang - Undang yang mengatur masalah pelanggaran hak konsumen, masih banyak pula pelanggaran yang muncul berkaitan dengan hal ini. Yang lebih parahnya lagi pelanggaran tersebut bukan terjadi sekali saja bahkan terjadi berulang - ulang. Hal ini diperkuat dengan beberapa pengaduan yang diterima Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang langsung dibawah komando Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tahun 2007, mencatat 7 maskapai penerbangan yang paling banyak dikeluhkan konsumen. Keluhan tersebut adalah masalah penundaan jadwal penerbangan tanpa pemberitahuan 7 pengaduan. Kehilangan barang di bagasi 5 pengaduan, tiket hangus 4 pengaduan, tempat duduk tidak sesuai tiket 3 pengaduan, menolak booking lewat telepon 2 pengaduan. Serta sikap pramugari, keamanan, kebersihan dan bagasi ditelantarkan 4 pengaduan.

Bentuk-bentuk dari pelanggaran hak konsumen pengguna jasa penerbangan adalah:

1. Pencatatan identitas
2. Penundaan penerbangan delay dengan alih / alasan faktor cuaca dan teknis operasional
3. Penundaan jadwal penerbangan delay tanpa pemberitahuan
4. Menjual tarif tiket dengan batas atas
5. Letak atau posisi kursi tidak sesuai dengan tiket
6. Kehilangan barang di bagasi

³ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Cetakan Keenam, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Hal 93.

Bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara, serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara, yaitu antara lain Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Materi perlindungan hukum yang diatur meliputi:

1. Tanggung jawab perusahaan pengangkutan udara yang terdiri dari tanggung jawab terhadap penumpang,
2. Tanggung jawab terhadap barang, tanggung jawab terhadap keterlambatan (*delay*)
3. Tanggung jawab asuransi.
4. Penentuan nilai ganti rugi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan pengangkutan udara.
5. Menentukan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang yang mengalami kerugian, yaitu upaya hukum melalui jalur pengadilan (*litigation*) dan upaya hukum di luar pengadilan (*non litigation*).

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan setiap maskapai wajib memberi kompensasi dan informasi yang jelas jika jadwal keberangkatan tertunda. Keterlambatan dan kompensasi penerbangan dikelompokkan menjadi 6 kategori keterlambatan, yaitu: Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit kompensasi berupa minuman ringan; kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit kompensasi berupa minuman dan makanan ringan; kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit kompensasi berupa minuman dan makanan berat; kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit kompensasi berupa minuman, makanan ringan, dan makanan berat; kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000; dan kategori 6, pembatalan penerbangan maka badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket.

III. KESIMPULAN

Bentuk-bentuk dari pelanggaran hak konsumen pengguna jasa penerbangan adalah kurang ketelitian dalam pencatatan identitas, keterlambatan penerbangan (*delay*), dengan alasan faktor cuaca atau teknis operasional, penundaan jadwal penerbangan tanpa pemberitahuan, menjual tarif tiket dengan batas atas, letak atau posisi kursi tidak sesuai dengan tiket, kehilangan barang dibagasi.

Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa penerbangan dalam hal ini terkhusus pada keterlambatan penerbangan (*delay*) telah disebutkan pada peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Didalam peraturan tersebut telah disebutkan sangksi / kompensasi yang harus di tanggung berdasarkan kelompok keterlambatan yang diatur menggunakan menit yang tidak sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah disepakati sebelumnya oleh pihak jasa transportasi udara yang melakukan pelanggaran dalam hal ini keterlambatan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

E. Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta.

_____, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol 25, Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Cetakan Keenam, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Perundang-Undangan :

Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Undang - undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.