

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman pada era globalisasi ini semakin maju dan berkembang, ditandai dengan semakin banyaknya para pelaku usaha yang beroperasi di pasar internasional dan pasar domestik lokal.¹ Pembangunan ekonomi nasional juga sangat mempengaruhi pertumbuhan khususnya pada bidang teknologi yang semakin mudah dan juga praktis, bagaimanapun juga haruslah diakui bahwa perkembangan zaman modern ini ditandai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi secara cepat.² Disamping itu sistem ekonomi yang ada sangat mempengaruhi mekanisme pasar yang ada di masyarakat, termasuk didalamnya berupa prinsip-prinsip yang terkandung dalam persaingan usaha yang terjadi di lapangan, hal ini memunculkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen dalam membangun ekonomi di Indonesia, kondisi tersebut juga melahirkan berbagai macam usaha yang baru di berbagai bidang, salah satunya adalah maskapai penerbangan udara.

Bisnis penerbangan di tanah air saat ini mengalami kondisi pertumbuhan yang masif,³ mengingat jumlah angka penumpang yang semakin meningkat tiap tahunnya. Dilansir dari data survei Badan Pusat Statistik (BPS) Angka perkapita penumpang pesawat terbang yang hendak menaiki pesawat terbang pada tiap tahunnya selalu bertambah dilihat dari statistik yang terus meningkat pada tahun 2006 sampai 2018.⁴ Hal ini sangat berpengaruh pada jumlah armada pesawat terbang yang ada karena harus mencukupi banyaknya permintaan penumpang yang terus bertambah, dapat dibayangkan peningkatan jumlah penumpang domestik yang sungguh luar

¹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 1 (Bandarlampung: Universitas Lampung, 2007) hlm. 1.

² Munir Fuandy, *Filsafat dan Teori Hukum Postmodern*, cet. 1 (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2006) hlm. 13.

³ Arista Atmadjati, *Sinopsis Dunia Penerbangan di Indonesia*, cet. 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2018) hlm. 1.

⁴ Badan Pusat Statistik (BPS), *Penggunaan Transportasi Udara*, www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/812 Diakses Tanggal 31/01/2019

biasa, contohnya pada tahun 2008 di prediksi ada 40 juta orang yang akan memakai jasa transportasi udara, dari penyedia transportasi udara (maskapai penerbangan) tersebut mendapatkan penghasilan rata-rata mencapai 60 trilyun rupiah per tahunnya⁵, maka dari itu bisnis penerbangan domestik di Indonesia sangat menjanjikan.

Banyaknya konsumen yang hendak memakai transportasi udara, membuat maskapai penerbangan berlomba-lomba untuk menarik simpati para konsumen antara lain dengan memberikan harga yang murah dan juga menawarkan berbagai bonus promo untuk waktu tertentu karena dengan murahnya harga tiket yang disediakan itu, maka harga tiket akan semakin dapat dijangkau konsumen pada semua lapisan untuk dapat menaiki pesawat terbang.⁶ Kompetisi harga dan promo yang ditawarkan oleh sejumlah jasa penerbangan dapat dikategorikan menjadi dua, antara lain:

1. *Low Cost Carrier* (LCC)

Konsumen yang menggunakan jasa penerbangan dengan tarif pelayanan *low cost carrier* adalah biaya perjalanan dengan tiket pesawat murah. Biasanya pada penerbangan ini hanya beroperasi pada penerbangan-penerbangan berjarak pendek (*point to point*), juga ada maksimal barang bawaan penumpang (batas kabin), memiliki layanan berbayar jika ingin mendapat konsumsi selama penerbangan (atau dalam kata lain, layanan tetap diberikan namun biaya diluar harga tiket), berada pada bandara domestik yang padat untuk meminimalisir biaya layanan bandara pada jam sibuk, memanfaatkan penggunaan armada pesawat secara maksimal untuk meminimalisasi biaya perawatan armada. Intinya adalah meminimize pelayanan selama penerbangan pada penurunan *cost*, namun tetap menjaga faktor keamanan (*safety*) bagi penumpang hingga sampai ke destinasi tujuan.⁷

⁵ Arista Atmadjati, *Fenomena Perkembangan Bisnis Maskapai di Indonesia*, cet. 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2013) hlm. 99.

⁶ Hawa Bunga Yowanda, "Strategi Pemasaran Penerbangan Berkonsep Low Cost Carrier (LCC) dan Daya Saing Perusahaan", *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 51 (2017), hal 168.

⁷ *Ibid*, hal 169.

2. *Full Service*

Konsumen yang memilih untuk menggunakan jasa penerbangan dengan tarif pelayanan *full service* ini akan mendapatkan pelayanan penuh kepada penumpangnya baik dari segi kenyamanan hingga keamanan, mendapat pelayanan konsumsi selama penerbangan, fasilitas entertainment, kelebihan bagasi, serta pelayanan-pelayanan lainnya yang tidak terdapat pada maskapai penerbangan yang berkonsep *low cost carrier* (LCC).⁸

Pembandingan dari dua konsep di atas sudah jelas bahwa kompetisi harga dan pelayanan yang telah diberikan oleh maskapai penerbangan sangat berpengaruh pada batas minim dan maksimal, menjadikan pilihan bagi calon penumpang yang hendak menaiki pesawat terbang. Sehingga pelaku usaha dalam usaha jasa penerbangan ini berlomba-lomba secara kompetitif dan menjadikan standart operasional mobilitas bisnis di tiap armada penerbangan.

Penawaran harga yang murah pada tiap-tiap maskapai penerbangan, yang menerapkan sistem *low cost carrier* membuat masyarakat tergiur untuk menggunakan jasa penerbangan. Harga yang diberikan oleh maskapai sangat murah menyebabkan pembelian tiket (*booking*) lebih cepat habis terjual dan sangat cepat mengambil untung bagi pelaku usahanya. Tetapi dibalik harga murah pastinya ada masalah-masalah bagi si calon penumpang (konsumen) tersebut. Percaya atau tidak harga pesawat yang relatif murah *low cost carrier* lebih sering terkena *delayed* atau mengalami keterlambatan dibandingkan dengan pesawat standart *full service*, hal tersebut sangat berdampak dan merugikan konsumen. Dapat dilihat pada kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 309/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst., antara David M.L. Tobing (David Tobing) dan PT. Lion Mentari Air Lines.⁹

⁸ Berebut pasar Garuda vs Lion. Masyarakat Ekonomi Asean, <http://www.muhammadyamin.com/tag/low-cost-carrier>, diakses Tanggal 31/01/2019.

⁹ David M.L. Tobing v. PT Lion Mentari Airlines, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 309/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst.

Kasus ini bermula pada tahun 2007 dimana ada salah satu penumpang yang hendak melakukan perjalanan dari Jakarta menuju Surabaya menggunakan pesawat Wings Air, sebuah anak perusahaan dari maskapai penerbangan dari PT. Lion Mentari Airlines (PT. LMA) atau Lion Air.¹⁰ Ada seorang penumpang yang bernama David Tobing yang hendak melakukan perjalanan dari Jakarta ke kota Surabaya. David Tobing menggunakan pesawat Wings Air dengan nomor penerbangan IW 8972 yang sesuai pada jadwal penerbangan tiket pukul 08.35 WIB.¹¹

Setelah sampai kabarnya David Tobing mendapat informasi dari petugas maskapai Wings Air bahwa pesawat yang akan ia tumpangi mengalami keterlambatan selama 90 menit.¹² Setelah menunggu kurang lebih 1 jam David Tobing bertanya kepada petugas maskapai tetapi tidak mendapat jawaban yang baik oleh petugas maskapai tentang keterlambatan yang terjadi dalam penerbangan tersebut.¹³ Merasa dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan kemudian David Tobing Menggugat PT. LMA selaku pemberi jasa penerbangan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat karena telah melakukan perbuatan melawan hukum. Singkat cerita kasus ini hakim Mengabulkan gugatan David Tobing untuk seluruhnya, dan PT. LMA harus bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang di alami David Tobing tersebut.¹⁴ Menurut penulis masalah keterlambatan yang terjadi didalam penerbangan di Indonesia masih minim dari tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia jasa penerbangan. Maskapai-maskapai yang ada saat ini masih menganggap bahwa keterlambatan pesawat merupakan kejadian yang harus dimaklumi bagi setiap penumpang. Penulis juga melihat masih banyak maskapai penerbangan yang lalai akan tugas dan kewajibannya dalam melayani penumpang. Munculnya Masalah yang terjadi membuat penulis tertarik untuk menggalih lebih dalam lagi kedalam penulisan penelitian ini, karena melihat masih rendahnya hak-hak serta perlindungan hukum yang semestinya

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid, hlm. 2.*

¹² *Ibid, hlm. 2.*

¹³ *Ibid, hlm. 3.*

¹⁴ *Ibid, hlm. 3.*

diperoleh konsumen dari keterlambatan pesawat yang disebabkan oleh maskapai penerbangan. Oleh sebab itu penulis mengambil judul penelitian ini mengenai tanggung jawab maskapai terhadap keterlambatan penerbangan dalam konteks hukum perlindungan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kewajiban dan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas penerbangan yang terlambat?
2. Apa saja yang menjadi hak-hak dari konsumen akibat keterlambatan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kewajiban dan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas penerbangan yang terlambat.
2. Untuk mengetahui hak-hak apa saja dari konsumen akibat keterlambatan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Kegunaan Teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang, dan perlindungan hukum terhadap konsumen maskapai penerbangan akibat penerbangan yang terlambat, khususnya dalam hal ini dilihat dari aspek Hukum Perlindungan Konsumen.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan saran kepada maskapai penerbangan dan penumpang pengguna jasa penerbangan agar lebih cermat lagi dalam memahami tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap

penumpangnya, dan perlindungan hukum yang dapat diberikan terhadap konsumen pengguna makapai penerbangan yang terlambat.

1.5. Kerangka Pemikiran

Sehubungan dengan penyusunan analisis hukum ini. Dalam membuat kerangka pemikiran ini terbagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

1.5.1. Kerangka Teori

Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Persetujuan sebagaimana di maksud lahir karena kehendak dari para pihak yang secara bebas ingin menentukan yang terbaik bagi dirinya tanpa merugikan orang lain. Bentuk nyata dari persetujuan ini adalah perjanjian yang tunduk pada prinsip kebebasan berkontrak.¹⁵

Dengan berdasarkan kepada prinsip kebebasan berkontrak tersebut telah melahirkan bentuk-bentuk perjanjian didalam dan diluar KUHPerduta (*nominaat dan innominaat*). Sebagaimana timbul adanya para pihak yang terlibat dalam perjanjian untuk menyusun dan menyetujui segala klausula yang disepakati bersama. Kebebasan dari para pihak tersebut terlihat pada perjanjian agar dapat menyetujui segala klausula yang terdapat pada perjanjian yang dibuat. Oleh sebab itu dalam membuat suatu perjanjian diperbolehkan asalkan adanya kesepakatan para pihak didalamnya dan mengikat sebagai undang-undang. Hal terpenting dalam suatu perjanjian bukan hanya mengenai apa yang diimplemetasikan oleh para pihak dalam perjanjian tersebut saja melainkan pada konstruksi hubungan yang terjadi dalam perjanjian tersebut.¹⁶ Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa perjanjian memiliki nilai penting tidak hanya saat perancangannya yang membentuk hubungan hukum

¹⁵ P.S. Atiyah, 'The Rise and Fall of Freedom of Contract' dalam Sutan Remy Sjahdeini, "Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia" (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, 1993), 8.

¹⁶ *Ibid.*

para pihak, namun juga pada saat implementasinya di dalam praktik oleh para pihak yang membuatnya.

1.5.2. Kerangka Konsep

Untuk menghindari adanya kesalahan atau kekeliruan yang berkaitan dengan konsep penelitian ini, maka diberikan penjelasan dan pengertian atas konsep dasar yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.¹⁷
2. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen¹⁸.
3. 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.¹⁹
4. 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.²⁰
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat dimanfaatkan oleh konsumen.²¹
6. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat

¹⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*

²¹ *Ibid.*

dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.²²

7. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²³
8. Perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban hukum didalam undang-undang.²⁴
9. Prestasi adalah telaksananya pelaksanaan hal-hal tertulis dalam suatu kontrak oleh pihak yang telah mengikatkan diri.²⁵
10. Wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.²⁶
11. Konsumen komersial (*commercial cosummer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.²⁷
12. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.²⁸
13. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

²⁴ Rosa Agustina Pangaribuan, "Perbuatan Melawan Hukum suatu Tinjauan Perbandingan Hukum" (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, 2003), 34.

²⁵ Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 87.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Cet. 1 (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018) hlm. 54

²⁸ *Ibid.*

jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁹

14. Maskapai dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah perseroan dagang, perusahaan.³⁰
15. Perusahaan Adalah kegiatan (pekerjaan dan sebagainya) yang diselenggarakan dengan peralatan atau dengan cara teratur dengan tujuan mencari keuntungan (dengan menghasilkan sesuatu, mengolah atau membuat barang-barang, berdagang, memberikan jasa, dan sebagainya).³¹
16. 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.³²
17. Pesawat Udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.³³
18. Pesawat Terbang adalah pesawat udara massa yang lebih berat dari udara, memiliki sayap tetap, dan dapat terbang dengan menggunakan tenaga sendiri.³⁴
19. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia

³¹ *Ibid.*

³² Indonesia, *Undang-Undang Penerbangan*, UU No. 1 Tahun 2009.

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.³⁵

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian hukum ini, penulis akan membagi pembahasan menjadi empat bab dan memberikan gambaran yang luas serta mengetahui lebih jauh permasalahan dalam sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab satu ini, penulis memuat Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran (berisikan Kerangka Konsep dan Kerangka Teori) dan Sistematika Penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua ini, penulis akan menguraikan ke dalam sub bab yang berisikan tentang dasar hukum, teori, asas dan penjelasan mengenai Perjanjian, Wanprestasi, Pengangkutan Udara dan Hukum Perlindungan Konsumen.

BAB 3: METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab tiga ini, penulis akan membahas tentang Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Bahan Penelitian, Sumber Data Penelitian, Tahapan Penelitian, Analisis Penelitian, Lokasi Penelitian, dan Obyek Penelitian, untuk memperoleh hasil penelitian guna menjawab rumusan masalah.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini, penulis akan menceritakan permasalahan kasus berkaitan dengan putusan nomor 309/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst., tentang masalah yang melibatkan pelaku usaha maskapai penerbangan terhadap penumpang

³⁵ *Ibid.*

sebagai konsumen yang hendak memakai jasa penerbangan, dimana timbul kerugian akibat keterlambatan jadwal penerbangan (*delayed*) dalam perspektif hukum dan membahas pula bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas penerbangan yang terlambat serta bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen maskapai penerbangan akibat keterlambatan pesawat. Dari semua itu nantinya akan dibahas dalam pembahasan analisis ini.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini, penulis akan menuliskan kesimpulan dan saran berdasarkan perumusan masalah, serta menambahkan solusi yuridis yang penulis berikan guna tercapainya tujuan dari penulisan hukum ini.