BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara kepulauan, oleh karenanya dituntut untuk memiliki sarana prasarana yang dapat menunjang aktivitas masyarakatnya, antara lain adalah melalui sarana transportasi. Sarana transportasi disini tidak hanya digunakan sebagai penunjang kebutuhan dalam kota saja melainkan juga antar kota, antar propinsi bahkan antar pulau.

Sebagai sarana transportasi yang memadai dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam era modern ini dibutuhkan suatu sarana transportasi yang cepat dan efisien. Salah satu sarana transportasi yang menjadi pilihan adalah transportasi udara. Hal ini karena transportasi udara dinilai lebih cepat dan efisien untuk menghemat waktu. Apalagi bagi masyarakat yang memang menghargai setiap waktu yang dimiliki.

Transportasi udara menggunakan pesawat udara pada saat ini memang tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia yang dulu mengenal pesawat udara sebagai transportasi elit kalangan menengah keatas pun kini mulai bergeser paradikmanya. Kini siapapun dianggap dapat menikmatinya.

Kebutuhan akan jasa transportasi udara semakin lama menunjukkan perkembangan pesat. Terjadinya perkembangan ekonomi suatu negara telah membawa penerbangan menjadi kebutuhan penting, bahkan kearah ketergantungan. Dalam perkembangannya barang atau orang akibat berbagai

faktor pendukung cenderung berpindah atau bergerak dari tempat asal ketempat tujuan. Moda angkutan jenis ini sudah menjadi kebutuhan pokok dan sangat tidak adil kalau ada pihak yang memanfaatkan pentingnya kebutuhan penerbangan untuk kepentingan sepihak.

Penerbangan merupakan media yang menjembatani jarak geografi antara tempat asal dengan tujuan yang cepat dan hemat waktu. Fungsi ini harus diikut dengan terjaminnya orang maupun barang yang diangkut sampai ditempat tujuan dengan selamat. Tanpa itu angkutan udara tidak akan berarti.

Konsep sampai ditempat tujuan dengan selamat, sebagai suatu produk dalam transportasi hendaknya diyakini sejak awal. Ini berarti moda pesawat terbang harus mempunyai sejumlah persyaratan. *Pertama*, syarat aman mengharuskan bahwa muatan tidak mengalami kekurangan suatu apapun ketika sampai ditempat tujuan. Barang tidak menjadi rusak atau cacat, orang tidak mengalami cedera. *Kedua*, syarat nyaman lebih tertuju pada pengangkutan orang. Orang yang bepergian hendaknya berada dalam keadaan nyaman senang tidak menderita akibat sarana dan prasarana yang tidak bisa memberikan suasana nyaman. Kelelahan dan kebosanan ditekan sekecil mungkin.

Selain kedua syarat itu, transportasi masih dituntut untuk cepat dan murah sebagai syarat *ketiga.* Pada abad 20 kecepatan diusahakan dengan penyempurnaan teknologi transportasi dirgantara dengan kecepatan tertentu. Untuk itu sudah saatnya menciptakan simbiosis mutualisme antara kedua pihak pengguna dan penyelenggara jasa ini. Prinsip “anda butuh waktu kami butuh uang” sebenarnya memiliki makna yang dalam. Peranan yang saling menguntungkan memunculkan

konsekuensi posisi yang seimbang. Bukan berarti karena butuh uang lantas hak penumpang untuk bisa tepat waktu lantas diabaikan untuk hanya mengejar benefit perusahaan penyelenggara kemudian mengabaikan keselamatan.[1]

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, pasal 3 huruf (b) dikatakan transportasi berperan untuk memperlancar arus perpindahan orang dan/ atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional.Transportasi juga merupakan sarana dalam memperlancarroda perekonomian, membuka akses ke daerah pedalaman atau terpencil,memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatannegara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat.

Transportasi udara niaga berjadwal 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, sampai dengan tahun 2013 terdapat 16 perusahaan atau maskapai penerbangan yang beroperasi dengan menggunakan pesawat[2]. Perusahaan–perusahaan yang melayani jasa penerbangan niaga diantaranya Garuda, Merpati, Sriwijaya, Mandala, dan Lion Air.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak lepas dari peningkatan sejumlah pengguna jasa transportasi udara. Berdasarkan data statistik dari Direktorat Hubungan Udara Departemen Perhubungan pada tahun 2010 terdapat 1.685.482 (satu juta enam ratus delapan puluh lima ribu empat ratus

[1] Suyatno,*"Keselamatan Penerbangan",* Artikel Pada *Kedaulatan Rakyat*, 23 April 2013, Hlm. 12

[2] http://www.dephub.go.id diakses pada 10 april 2013

delapan puluh dua) penumpang tercatat menggunakan jasa transportasi udara niaga berjadwal dan meningkat di tahun 2012 menjadi 2.423.985 (dua juta empat ratus dua puluh tiga ribu sembilan ratus delapan puluh lima) penumpang.

Undang-Undang Replublik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menghendaki jumlah perusahaan penerbangan tidak perlu banyak, tetapi lemah. Lebih baik jumlah perusahaan sedikit tetapi mampu memenuhi kebutuhan angkutan udara untuk mendukung pembangunan nasional, tangguh dapat bersaing pada tataran nasional, regional, maupun global[3].

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa yaitu masyarakat atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manisfestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka didalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah "prestasi". Pengguna jasa atau konsumen seharusnya juga memperoleh transparansi informasi terkait dengan standar pelayanan sebelum penerbangan.

Dalam praktik kegiatan transportasi udara niaga sering kali perusahaan penerbangan tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Beberapa kasus atau fakta yang dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasioleh pengangkut adalah tidak tersampaikannya informasi yang berkaitan terhadap standar pelayanan sebelum

[3]Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Ctk. Pertama, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm. 15.

penerbangan kepada konsumen. Akibatnya penumpang tidak tahu tentang cara pengurusan atau prosedur pengaduan dalam hal keselamatan dan keamanan penerbangan kepada penumpang yaitu, berupa terjadinya kecelakaan pesawat yang mengakibatkan penumpang meninggal dunia dan/atau cacad, penundaan penerbangan atau delay, keterlambatan, kehilangan atau kerusakan barang bagasi milik penumpang, pelayanan yang kurang memuaskan, informasi yang tidak jelas tentang produk jasa yang ditawarkan dan lain-lain.

Menurut ketentuan Permenhub No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggungjawab Angkutan Udara, apabila terjadi peristiwa atau keadaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang maka pengangkut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang, akan tetapi dalam pelaksanaannya konsumen atau penumpang mengalami kesulitan untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen yang menggunakan jasa transportasi udara oleh berbagai pihak yang kompeten.

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi.

Pemerintah sejak Tanggal 20 April 1999, telah mengeluarkan instrumen perundang-undangan yang mempunyai dimensi untuk melindungi

masyarakat/konsumen, yaitu dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen[4], didalam undang-undang ini diatur banyak hal diantaranya hak dan kewajiban konsumen, juga hak dan kewajiban produsen. Kehadiran undang-undang perlindungan konsumen diharapkan dapat menciptakan kegiatan usaha perdagangan yang *fair* tidak hanya bagi kalangan pelaku usaha, melainkan secara langsung untuk kepentingan konsumen, baik selaku pengguna, pemanfaat maupun pemakai barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha[5].

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 pasal 3 jelas dikatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi terkait standar pelayanan sebelum penerbangan *(Pre-Flight)*. Namun masih banyak ditemui adanya kasus dimana konsumen merasa tidak mendapatkan informasi yang seharusnya, terkait pelayanan sebelum penerbangan.

Seperti contoh kasus yang pernah dialami oleh Farida Juanita pada tanggal Pada tanggal 23 Maret 2012, Farida membeli tiket *Online* Citilink rute Denpasar - Surabaya dengan menggunakan klik BCA untuk penerbangan GA 095 tanggal 3 Juli 2012 pukul 16.20. Saat itu farida membayar untuk 5 *seat*, termasuk biaya tambahan untuk 5 *seat assignment*. Pada tanggal 27 Juni 2012, Farida mendapat *SMS* bahwa penerbangan GA 095 tgl 1-4 Juli 2012 mengalami perubahan jadwal menjadi pukul 10.15. Beberapa menit kemudian, mendapat *SMS* lagi bahwa penerbangan GA 085 tanggal 3 Juli 2012 mengalami perubahan jadwal menjadi

[4]Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

[5]Gunawan Widaja dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, Hlm. 9.

pukul 13.55. *SMS* itu Farida abaikan karena tidak memesan penerbangan GA 085, tapi GA 095. Lalu pada tanggal 29 Juni 2012, mendapat *SMS* lagi bahwa penerbangan GA 095 tgl 5 Juli 2012 mengalami perubahan jadwal menjadi pukul 08.20. Untuk memastikan jadwal pemberangkatan, Farida mencoba mengecek jadwal di *Site* Citilink. Namun ternyata jadwal penerbangan GA 095 untuk tanggal 3 Juli 2012 tidak ada.

Farida mencoba menelepon *Customer Service* Citilink. Berkali-kali mencoba menelepon *Customer Service* Citilink selalu sibuk, akhirnya Farida mencoba menelepon dengan nomor HP yang lain, saat itu diterima tanggal 2 Juli 2012 pukul 16.00 WITA. Farida menanyakan kepastian pemberangkatan GA 095 tanggal 3 Juli 2012, tapi *Customer Service* yang menerima sepertinya juga bingung dan tidak paham, dia hanya menginformasikan sama seperti yang ada di sms yang diterima. Waktu itu Farida menegaskan bahwa telah memesan penerbangan GA 095 bukan GA 085, jam berapa kepastian pemberangkatannya?

Akhirnya *Customer Service*mengatakan bahwa GA 095 mengalami perubahan jadwal pukul 08.20. Berdasar keterangan *Customer Service*, tanggal 3 Juli Farida berangkat ke bandara pukul 06.00 (selisih 10 jam dari rencana awal). Namun ternyata sampai disana, *counterCheck in* Citilink belum buka, Farida menunggu sampai pukul 09.00 juga belum buka, akhirnya beliau menanyakan ke petugas check in Garuda Indonesia, lalu dipanggilkan petugas dari citilink.

Farida menanyakan pemberangkatan pesawat GA 095, yang ternyata hari itu dibatalkan, dan di oper ke penerbangan GA 085 pukul 13.55. Waktu Farida komplain, petugas *ticketing* tidak mau tahu, dan disuruh ke *counter customer*

service, yang saat itu juga belum buka. Akhirnya Farida menunggu *counter customer service* buka pukul 10.00. Farida meminta pertanggungjawaban informasi yang salah dari *customer service* yang membuang-buang waktu beliau sekian jam. Namun petugas disana juga tidak merespon dengan baik dan merasa tidak bertanggungjawab atas kesalahan informasi tersebut. Yang Faridakecewakan adalah, mengapa citilink tidak menginformasikan bahwa penerbangan GA 095 dioper ke penerbangan GA 085, sehingga tidak membingungkan *customer* dan sama sekali tidak ada kompensasi terhadap ketidaknyamanan ini, termasuk pengembalian biaya *seat assignment* yang telah dibayar, karena di pesawat GA 085 Farida tidak mendapatkan nomor *seat* yang dipesan.[6]

Dari contoh permasalahan tersebut diatas, penulis menjadi tertarik untuk mengkaji terkait hak informasi yang seharusnya diterima oleh konsumen berkaitan dengan pelayanan sebelum penerbangan pada angkutan udara niaga berjadwal. Secara filisofis, maksud dan tujuan dikeluarkan suatu peraturan perundang-undangan adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat, akan tetapi dalam pelaksanaanya ditemukan maksud dan tujuan tersebut tidak berjalan dengan semestinya, antara *das sollen* dengan *das sein* terdapat kesenjangan, begitupun dengan peraturan perundang-undangan transportasi udara niaga. Pada jenis moda ini para konsumen sebagai penumpang sering diperlakukan tidak sebagaimana mestinya oleh pengangkut, atau dengan kata lain hak-hak konsumen diabaikan oleh pelaku usaha.

[6]Kecewa Informasi CS Citilink - myzone.okezone.com.htm diakses pada tanggal 10 juli 2013

Dalam menghadapi kasus-kasus yang merugikan konsumen, ketidakpahaman konsumen dalam menempuh upaya hukum menambah semakin lemahnya posisi konsumen dalam mempertahankan hak-haknya. Berdasar pengamatan penulis konsumen yang dirugikan terkadang merasa enggan untuk mengeluhkan tentang kekecewaanya, juga budaya yang cenderung menghindari konflik sekalipun telah dirugikan. Meskipun ada pula konsumen yang tidak segan untuk mengadukan keluhannya terhadap maskapai-maskapai tersebut. Namun lagi-lagi maskapai yang bersanggupan terkesan tidak menanggapi keluhan konsumen yang telah diajukan.

Dari uraian diatas mendorong penulis untuk mengamati, meneliti, serta mengulas lebih lanjut tentang "**Hak Atas Informasi Terkait Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*) Pada Angkutan Udara Niaga BerJadwal"** khususnya pada penumpang kelas ekonomi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjabaran latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah mekanisme maskapai penerbangan memberikan hak atas informasi serta tanggapan atas pengaduan keluhan terkait pelayanan sebelum penerbangan kepada konsumen pemakai jasa penerbangan?

2. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen pemakai jasa penerbangan apabila terjadi pelanggaran hak atas informasi dan tidak adanya tanggapan yang memuaskan atas keluhan yang disampaikan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami Bagaimanakah mekanisme maskapai penerbangan memberikan hak atas informasi serta tanggapan terhadap pengaduan keluhan terkait standar pelayanan sebelum penerbangan kepada konsumen pemakai jasa penerbangan.
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen pemakai jasa penerbangan apabila terjadi pelanggaran hak atas informasi dan tidak adanya tanggapan yang memuaskan atas keluhan yang disampaikan.

D. Tinjauan Pustaka

Istilah konsumen berasal dari bahasa belanda *consument*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Banyak batasan tentang perlindungan konsumen itu sendiri. Ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut

menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual,diproduksi lagi)[7].

Pengertian konsumen dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu[8] :

"Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali."

Adapun pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 1 ayat (2) ditentukan:

"Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan."

A.Z Nasution,SH menggunakan batasan konsumen sebagai berikut:

"Setiap orang yang mendapat secara sah dan menggunakan barang atau jasa unruk suatu kegunaan tertentu dalam hal ini untuk kepentingan pribadi, keluarga dan orang lain tidak untuk diperdagangkan.[9]

A.Z nasution juga memberikan batasan-batasan mengenai konsumen, yaitu sebagai berikut[10]:

1. konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.

[7]Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, Hlm. 7

[8] Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia*, Ctk 1, Rajagrafindo persada Jakarta 2011 Hlm. 20

[9]A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum",* Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Hlm. 29

[10]*Ibid*, Hlm.13

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

Dari pengertian diatas dapat digambarkan bahwa penumpang pesawat udara termasuk dalam kategori pengertian konsumen karena mereka menggunakan jasa untuk suatu kegunaan tertentu dalam hal ini untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.

Sedangkan pengertian perlindungan hukum menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (1) ditentukan:

"Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Berkenaan dengan perlindungan konsumen dapat dirinci bidang-bidang konsumen, yaitu sebagai berikut.[11]

1. Keselamatan fisik
2. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen
3. Standar untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa
4. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok

[11]Taufik Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan*, Ctk. Pertama, PT Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 11-13

5. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melaksanakan tuntutan ganti kerugian
6. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi
7. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.

Semntara itu, Janus Sidabalok mengemukakan ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut[12]:

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD 1945;
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi;
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Selaku konsumen baik itu dalam kegiatan perekonomian, perdagangan, teknologi, pengangkutan, ataupun bidang yang lain, dalam era globalisasi ini mereka diberi hak sehingga konsumen tidak bisa hanya dipandang sebagai obyek bagi pelaku usaha, hak tersebut sangat jelas tercermin dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam pasal 4 yakni:

[12]Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 6

Hak konsumen adalah:

1. Hak untuk kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapat barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan atau jas yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Yang akan disoroti dalam penelitian ini adalah hak atas informasi yang benar serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa

yang digunakan tersebut, setidaknya ada gambaran tentang perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen selaku pengguna jasa.

Sedangkan kewajiban konsumen adalah[13]:

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

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada calon penumpang dan penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.[14]

Sedangkan Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur[15]. Penetapan rute dan jejaring penerbangan dengan mempertimbangkan keterpaduan antarmoda

[13] Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001, Hlm. 30

[14]Lihat Pasal 1ayat 1 Ketentuan Umum Peraturan Menteri nomor : PM 49 Tahun 2012

[15]Lihat Pasal 1 ayat 3 Ketentuan Umum Peraturan Menteri Nomor : PM 49 Tahun 2012

tersebut dengan tujuan untuk kepentingan kelangsungan hidup perusahaan angkutan udara dan menjamin tersedianya jasa angkutan udara yang diperlukan oleh pengguna jasa ke seluruh pelosok wilayah Replunlik Indonesia, termasuk jejaring dan rute angkutan udara perintis. Perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberi pelayanan khusus terhadap penyandang cacat, orang sakit, bertanggungjawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut. Disamping itu, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal juga bertanggungjawab kepada pihak ketiga yang menderita kerugian diakibatkan oleh pengoperasian pesawat udara atau kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya benda-benda lain dari pesawat udara yang dioperasiakan, wajib mengasuransikan pesawat udara, asuransi tanggungjawab pengangkut dan mengasuransikan awak pesawat udara yang dipekerjakan. Ketentuan lebih lanjut mengenai rute dan jejaring diatur dalam peraturan pemerintah.[16]

Standar pelayanan sebelum penerbangan *(pre-flight)* terdiri dari :

1. informasi penerbangan;
2. reservasi tiket;
3. *ticketing;*
4. *check-in;*
5. proses menuju ke ruang tunggu;
6. *boarding;* dan

[16]Martono Dan Amad Sudiro, *Hukum ..op.cit.,.* Hlm. 53

7. penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*.

Penumpang kelas ekonomi adalah kelas layanan pada kelompok pelayanan *full services*, *medium services* dan *no frills*, dengan tarif batas atas ditetapkan oleh Pemerintah.

Sedangkan Informasi penerbangan disediakan melalui media publikasi yang meliputi informasi mengenai :

1. kelompok pelayanan yang diterapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan;
2. rute dan jadwal penerbangan;
3. tarif yang berlaku pada masing-masing rute;
4. cara reservasi tiket;
5. cara pembayaran tiket;
6. cara penerbitan tiket; dan
7. syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Pengangkutan menurut hukum atau secara yuridis dapat difenisiskan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim barang atau penumpang dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau manusia ke suatu tempat tujuan tertentu dan pihak

pengirim barang atau penuumpang mengikatkan dirinya pula untuk membayar uang angkutannya[17].

Dalam angkutan udara terdapat tiga macam konsep dasar tanggung jawab hukum *(legal liability concept)* masing-masing konsep tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan *(based on fault liability*), konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga ttak bersalah *(persumtion of liability)* dan konsep tanggung jawab hukum tanpa bersalah *(liability without fault)* atau tanggung jawab mutlak *(absolute liability).*[18]

Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan terdapat dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut pasal tersebut setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian (*to compensate the damage)*. Pada prinsipnya, tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan berlaku *(based on fault liability)* terhadap semua perusahaan pengangkutan.

Sehingga dapat disimpulkan bahka konsep tanggung jawab *based on faultliability* memiliki unsur-unsur tanggung jawab ada kesalahan, ada kerugian, kerugian ada hubungannya dengan kesalahan, tanggung jawab tidak terbatas, penggugat membuktikan kesalahan tergugat, dan kedudukan para pihak sama tinggi. Konsep ini berlaku dalam kehidupan sehari-hari.

Konsep praduga tidak bersalah memiliki unsur-unsur tanggung jawab dimana perusahaan dianggap bersalah, demi hukum bertanggung jawab, tanggung

[17]Hartono Hadisuprapto, Djohari Santosa, dkk. *Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*, Perpustakaan Fak. Hukum Uii, Yogyakarta, 1987. Hlm. 1

[18] Martono Dan Amad Sudiro. Hukum ... *op.cit.*, Hlm. 219

jawab terbatas, tergugat membuktikan tidak bersalah, *exoneration*, *wilful misconduct*, serta kedudukan para pihak tidak sama tinggi. Konsep ini dikenal beban pembuktian terbalik, pada angkutan.

Konsep *liability without fault (strict liability)* memiliki unsur-unsur tanggung jawab dimana tanggung jawab mutlak, tanpa pembuktian, batas tanggung jawab tidak dapat dilewati *(unbreakable limit)*. Konsep ini mulai digunakan di Indonesia.

E. Metode Penulisan

1. Obyek Penelitian

Objek penelitian yang dipakai dalam penelitian ini lebih terfokus pada : hak atas informasi terkait standar pelayanan sebelum penerbangan pada angkutan udara niaga berjadwalkelas ekonomi bagi konsumen.

2. Subjek penelitian

Subjek yang akan diteliti pada penelitian ini melibatkan:

a. Pelaku usaha jasa penerbangan
b. Konsumen pengguna jasa penerbangan
c. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)
d. Kementerian Perhubungan DIY

3. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data-data atau bahan-bahan dalam penelitian ini,maka penulis mempergunakan :

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan hak informasi sebelum penerbangan dan cara penyampaian keluhan terhadap kerugian yang dialami konsumen, serta upaya hukum apa yang ditempuh oleh konsumen pemakai jasa penerbangan.

b. Data sekunder

Yaitu data yang terdiri dari :

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan yang mengikat, dalam penelitian ini meliputi UUD 1945, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Per.Men Perhub. No. 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, Per. Men Perhub. No. 49 Tahun 2012 Tentang StandarPelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. dan peraturan yang lain.
2) Bahan hukum sekunder, terdiri atas hasil–hasil penelitian, literatur dari berbagai ahli hukum dan sebagainya.

3) Bahan hukum tersier, seperti buku-buku, literature-literature dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan obyek penelitian untuk diterapkan dalam penelitian ini

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen, yaitu mengkaji, menelaah dan mempelajari bahan-bahan hukum yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Selain itu, guna mempertajam analisis dan pengembangan wawasan, peneliti juga menggunakan metode wawancara dengan para ahli hukum khusunya hukum perlindungan konsumen beserta subyek-subyek yang diteliti.

5. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan yuridis-normatif (*statue approach*), yaitu menganalisis permasalahan dalam penelitian ini dari sudut pandang atau menurut ketentuan hukum/perundang-undangan yang berlaku.

6. Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari penelitian disajikan dan diolah secara kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) data yang diperoleh dari penelitian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian;
2) hasil klasifikasi data selanjutnya disistematisasikan;
3) data yang telah disistematisasikan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian atau skripsi akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan, terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka,Metode Penelitian

Bab II. Tinjauan Umum, berisi uraian teoritis dan konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian yang terdiri dari tinjauan terhadap hak atas informasi terkait standar pelayanan sebelum penerbangan.

Bab III. Pembahasan, berisi uraian dan anaslisis tentang jawaban atas rumusan masalah.

BabIV. Penutup, berisi kesimpulan dari pembahasan tentang rumusan masalah yang diajukan dengan dilengkapi saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian.