

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang ini alat transportasi adalah sesuatu yang sangat dibutuhkan manusia dalam proses pemindahan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lainnya. Dalam perkembangannya, manusia selalu memilih transportasi yang lebih cepat dan aman dibanding transportasi lainnya. Transportasi yang lebih cepat dan aman itu ialah melalui udara.

Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan Pesawat Udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau post untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Penerbangan Niaga di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan melihat besarnya potensial jumlah penumpang dan banyaknya maskapai penerbangan yang ada baik domestik maupun internasional melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan.

Pesawat memiliki salah satu fasilitas yang dapat dipergunakan oleh penumpang untuk menyimpan bawaan mereka yaitu bagasi. Bagasi pesawat dibedakan menjadi dua macam, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Pada dasarnya semua barang dapat masuk ke dalam bagasi tercatat pesawat. Namun beberapa maskapai penerbangan memberi batasan mengenai barang penumpang yang dapat diangkut di bagasi pesawat untuk kenyamanan dan keamanan para penumpang. Bagasi tercatat biasanya dibatasi dalam satuan kilogram setiap penumpang untuk menggunakan fasilitas bagasi tercatat ini. Hampir semua penumpang menggunakan jasa bagasi tercatat apabila mereka berpergian dengan pesawat. Berarti penumpang selaku konsumen pesawat telah memberi kepercayaan

kepada pihak maskapai penerbangan untuk mengamankan barang barangnya selama perjalanan di pesawat.

Sampai dengan tahun 2011 terdapat 50 perusahaan atau maskapai penerbangan niaga yang beroperasi dengan menggunakan pesawat terbang. Perusahaan-perusahaan yang melayani jasa penerbangan niaga diantaranya Garuda, Merpati, Batavia, Mandala, Lion Air dan lain-lain.¹ Dalam perkembangannya, banyak perusahaan-perusahaan angkutan udara yang siap bersaing untuk menarik penumpang sebanyak banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus yang diburu masyarakat masyarakat secara antusias. Di lain sisi, murahnya harga yang di tawarkan oleh pihak perusahaan penerbangan sering menurunkan kualitas pelayanan (service), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan dan perawatan pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.²

Dalam perkembangannya hubungan hukum antara pihak pengangkut dan pihak penumpang sebagai pengguna jasa menghendaki adanya kesetaraan kedudukan di antara para pihak, karena pada dasarnya hubungan antara pengangkut dengan penumpang merupakan hubungan yang bersifat saling ketergantungan. Tetapi dalam prakteknya pengangkutan udara sering berjalan tidak seimbang, dimana pihak pengangkut sering kali mengabaikan semuanya, sehingga menyebabkan penumpang kesulitan untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna jasa yang telah dirugikan.

¹ http://hubud.dephub.go.id/id_maskapai_armada_detail_berjadwal diunggah 22 Februari

² E.Saefullah Wiradipradja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol.25, (2006), hal.5-6. 2020

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen menurut Undang – Undang ini 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 diperdagangkan³. Sedangkan dalam arti lain, pengertian konsumen berasal dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, yakni setiap orang yang menggunakan barang.⁴

Tujuan dibentuknya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 ini adalah untuk meningkatkan iklim usaha yang kondusif serta menyesuaikan diri dengan perkembangan dunia usaha itu sendiri. Selain itu, dibentuk sebagai upaya untuk melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang justru karena pesatnya perkembangan dunia usaha menyebabkan pelaku usaha melakukan segala tindakan yang dianggap dapat meningkatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, bukan hanya masyarakat yang merupakan konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, dimana masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.⁵

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Ketidaksamaan kedudukan konsumen dengan produsen tersebut membuat konsumen

³ Augustinus Simanjuntak . Hukum Bisnis.Rajawali Pers, Depok, 2018. Hlm.185

⁴ A.S. Hornby,Gen. Ed., Oxford Advance Learner’s Dictionary of Current English, (Oxford University Press, 1987), hlm. 183

⁵ A.S. Hornby,Gen. Ed., Oxford Advance Learner’s Dictionary of Current English, (Oxford University Press, 1987), hlm. 183

seringkali ditindas dalam perspektif ekonomi. Konsumen seringkali dirugikan oleh produsen, akan tetapi konsumen sangat lemah untuk mendapatkan akses dan upaya hukum demi terciptanya keadilan.

Tanggungjawab oleh pihak pengangkut atau pihak maskapai juga di atur dalam Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dalam pasal 144-147. ⁶ Pasal 144 Undang-Undang No 1 Tahun 2009, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang di kirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo dalam pengawasan pengangkut. Hal ini jelas merupakan menjadi titik acuan pihak konsumen untuk menuntut segala kerugian yang tidak ditanggungjawabin oleh pihak maskapai atau dapat yang dikatakan pihak pengangkut.

Pada tanggal 16 November 2013 penerbangan Lion Air JT 781 dari Palu menuju Manado, kasus hilangnya bagasi seorang penumpang bernama Mobilani Sandag, seorang dokter dari desa Silian Barat, Minahasa Tenggara Sulawesi Utara. Semua barang bawaan yang jumlahnya mencapai kurang lebih Rp. 8.000.000 hilang. Atas kehilangan tersebut, Mobilani langsung melaporkan ke kantor pelayanan Lion Air. Dijawab oleh pihak PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya bahwa, akan diganti. Tetapi dari pihak PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya belum ada kejelasan tindakan untuk melakukan ganti kerugian terhadap Mobilani.⁷

Penumpang pesawat Lion Air dengan rute Batam menuju Jakarta yang bernama Sy Muchlisin, beliau merasa dirugikan karena

⁶ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 144 Tentang Penerbangan (LN Tahun 2009 Nomor 1 TLN Nomor 4956

⁷ Laurencius Simanjutak, 5 kasus bagasi hilang saat terbang dengan PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya (online), <http://www.merdeka.com/peristiwa/5-kasus-bagasi-hilang-saatterbang-dengan-lion-air/dokter-dari-minahasa-kehilangan-bagasi-saat-naik-lion-air.html> (minggu, 5 Januari 2014 06:01) 2014

kopernya hilang di bagasi tercatat. Ketika mendarat di Bandara Soekarno-Hatta, Sy Muchlisin menunggu untuk mengambil 1 buah koper dan 1 buah travel bag. Namun yang sy Muchlisin dapatkan hanya 1 buah travel bag saja, sementara 1 buah koper yang ia bawa tidak didapatkan. Lalu Sy Muchlisin melapor pada bagian kehilangan, Sy Muchlisin diterima oleh Saudara Anwar dari Pihak Lion Air yang kemudian menyuruh Sy Muchlisin mengisi formulir kehilangan. Selepas itu Sy Muchlisin dijanjikan bila kopernya ditemukan maka pihak pengangkut akan menghubungi, tetapi setelah 10 hari tidak ada jawaban dari pihak Lion Air selaku pihak yang bertanggung jawab atas kehilangan tersebut. Pada akhirnya pihak Lion Air tidak menanggapi akan kehilangan yang merugikan Sy Muchlisin tersebut.⁸

Berdasarkan kronologis diatas dapat dilihat bahwa, pihak maskapai penerbangan kurang dalam bertanggung jawa atas kehilangan bagasi bawaan penumpang dan tidak melakukan ganti rugi sebagaimana mestinya sehingga konsumen merasa dirugikan. Oleh sebab itu diperlukan tanggung jawab serta tindakan yang berdasarkan hukum, yaitu dengan Undang-Undang yang berlaku. Perlindungan konsumen dalam penelitian ini ditujukan untuk memberi tahu bagaimana hukum melindungi konsumen yang tidak mendapatkan haknya oleh pihak yang bersangkutan, dan apa hambatan perlindungan hukum yang ditemukan apabila konsumen angkutan udara kehilangan bagasi di pesawat. Maka dari itu penulis mengangkat permasalahan dalam tesis yang berjudul: **“Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Kehilangan Barang Bagasi Penumpang Ditinjau Dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

⁸ “Koper hilang di bagasi pesawat Lion Air, <http://www.ylki.or.id/consults/view/311>

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut, yaitu :

1. Apa hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan udara apabila terjadi kehilangan barang bagasi di pesawat?
2. Apa akibat hukum perusahaan penerbangan sebagai pelaku usaha terhadap kehilangan barang bagasi?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan udara apabila terjadi kehilangan barang bagasi dipesawat .
- b. Untuk mengetahui akibat hukum perusahaan penerbangan sebagai pelaku usaha terhadap kehilangan barang bagasi.

I.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan serta manfaat secara teoritis berupa pengetahuan dalam bidang Ilmu Hukum khususnya bidang Hukum Ekonomi, tentang perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat, khususnya pihak yang sering terlibat dalam menggunakan armada angkutan udara, agar dapat memahami hak-hak yang harus diperolehnya ketika mengalami kerugian sebagai konsumen dan meningkatkan pemahaman tentang perlindungan konsumen.

I.5. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teoritis

1. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita, misalnya dalam perjanjian transportasi udara, perusahaan penerbangan "bertanggung jawab" atas keselamatan penumpang dan/atau barang kiriman, karena itu apabila timbul kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang, maka perusahaan penerbangan harus "bertanggung jawab" dalam arti liability. Tanggung jawab di sini diartikan perusahaan penerbangan "wajib membayar" ganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang akibat perusahaan penerbangan melakukan wanprestasi. Perusahaan penerbangan dapat digugat di depan pengadilan perdata.⁹

Teori tanggung jawab hukum menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Bahwa dalam setiap pembahasan mengenai tanggung jawab pengangkutan pada umumnya terletak pada prinsip tanggung jawab

⁹ K.Martono dan Ahmad Sudiro, Op.Cit.

(*liabilty principle*) yang diberlakukannya pada tanggung jawab di dalam pengangkutan penerbangan yaitu prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liabilty principle*), bahwa pengangkut selalu bertanggung jawab atas kerugian yang diderita korban terlepas dari ada atau tidak adanya unsur kesalahan pada pihak pengangkut. Pengangkut tidak dapat mengelak dari tanggung jawabnya dengan alasan kerugian tersebut bukan karena kesalahannya.¹⁰

2. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang disasarkan pada teori ini, yaitu masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.¹¹ Perlindungan akan harkat dan martabat serta hak-hak asasi manusia berdasarkan ketentuan hukum oleh aparaturnegara. Dengan begitu, perlindungan hukum merupakan hak mutlak bagi setiap warga negara dan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah, mengingat Indonesia yang dikenal sebagai negara hukum. Tujuan perlindungan adalah memberikan rasa aman bagi korban. Rasa aman adalah bebas dari bahaya, bebas dari gangguan, tenteram, tidak merasa takut atau khawatir terhadap suatu hal.

Menurut Satjipto Raharjo hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu

¹⁰ Ridwan Khairandy, Tanggung Jawab pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrument Perlindungan Konsumen Angkutan Udara, *Jurnal Hukum Bisnis* vol 25, Jakarta, 2006, hal 20-21

¹¹ H.Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi, Cet. I, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, h. 259.

kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur dalam arti, ditentukan keluasaan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut hak. Tetapi tidak di setiap kekuasaan dalam masyarakat bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu yang menjadi alasan melekatnya hak itu pada seseorang. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dan perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹²

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yaitu berupa keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum. Baik bersifat represif atau preventif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum.

a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal tersebut terdapat di dalam Undang-undang untuk mencegah terjadinya pelanggaran serta memberikan batasan-batasan

¹² E. Saefullah Wiradipradja, *Pengantar Hukum Udara dan Ruang Angkasa*, (Bandung: Alumni, 2014) hal. 199.

dalam melakukan suatu kewajiban.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan akhir atau berupa sanksi seperti denda, penjara, atau hukuman tambahan apabila telah terjadi sengketa atau telah melakukan suatu pelanggaran.

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi sebuah maskapai terhadap konsumen, membuat konsumen lebih tenang untuk mendapatkan haknya. Secara tidak langsung perlindungan hukum memberikan perlindungan secara maksimal.

3. Teori hak dan kewajiban

Teori Hak dan Kewajiban adalah pendekatan yang paling banyak dipakai untuk mengevaluasi baik buruknya suatu perbuatan atau perilaku. Teori hak merupakan suatu aspek dari teori deontologi, karena hak berkaitan dengan kewajiban.¹³ Dapat dikatakan, hak dan kewajiban bagaikan dua sisi dari uang logam yang sama. Dalam teori etika terlebih dahulu diberi tekanan terbesar pada kewajiban, tapi sekarang malah mengalami keadaan sebaliknya, karena sekarang segi hak paling banyak ditonjolkan.

Adanya hubungan hukum antara penumpang maupun dari pengangkut terkait hak dan kewajiban, penumpang mendapat jaminan kepastian hukum jika pengangkut udara melakukan penyimpangan, penumpang dapat meminta ganti

¹³ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya, 1995), hal. 69.

rugi dan apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian yang diterima disebabkan oleh pengangkut udara. Penumpang harus melakukan pengaduan.

b. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan pedoman dari definisi-definisi operasional di dalam judul penulis. Adapun definisinya seperti berikut:

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada suatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb).

2. Konsumen

Konsumen berasal dari istilah asing, Inggris *consumer* dan Belanda *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembed. Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Istilah *koper* ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli¹⁴.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan 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

¹⁴ N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Cet. ke- 1*, (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005), hal. 23.

tidak untuk diperdagangkan. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir (*end user*), tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.¹⁵

Guidelines for Customer Protection of 1985, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan “Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur. Hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia (cukup pangan dan papan), hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan, dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.¹⁶

3. Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.¹⁷ Penumpang menurut konteks penerbangan adalah seorang konsumen dan secara umum kewajiban konsumen adalah membayar ongkos pengangkutan yang telah ditetapkan besarnya, dan menjaga barang-barang yang berada

¹⁵ Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Tini Hadad, dalam AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.II, (Jakarta: Daya Widya, 2000), hal.7

¹⁷ <http://id.wikipedia.org> diakses pada tanggal 11 Maret 2020

dibawah pengawasannya, melaporkan jenis- jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya. Ketentuan tersebut juga berlaku di dalam kegiatan pengangkutan atau transportasi udara, dalam hal ini pengangkut atau maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang dengan aman dan selamat sampai di tempat tujuan secara tepat waktu, dan sebagai kompensasi dari pelaksanaan kewajibannya tersebut maka perusahaan penerbangan mendapatkan bayaran sebagai ongkos penyelenggaraan pengangkutan dari penumpang.

Menurut Soeprpto, pengertian penumpang adalah pengguna jasa transportasi di bisnis penerbangan dari *departure* ke *destination*, yang memerlukan perhatian khusus karena menyangkut keselamatan dan keamanan penumpang.¹⁸Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok yaitu penumpang yang naik suatu kendaraan/wahana tanpa membayar, dimana penumpang tersebut dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga, dan penumpang umum yaitu penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar. Wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.

4. Maskapai penerbangan

Istilah maskapai berasal dari bahasa Belanda, "maatschappij" yang berarti perusahaan. Secara sederhana,

¹⁸ Sri Sutarwati, Hardiyana dan Novita Karonlina," Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo Solo", *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, Volume 3, Nomor 2, Desember (2016), hal 17.

maskapai penerbangan 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.¹⁹

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut pengertian maskapai penerbangan menurut para ahli, antara lain:

- a. Menurut R. S. Damardjati perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.
- b. Menurut F. X. Widadi A. Suwarno perusahaan penerbangan (*airlines*) adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (*kargo*), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara. Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan

¹⁹ http://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan, diakses tanggal 13 Maret 2020

penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan benda pos ke tempat tujuan.²⁰

5. Pelaku Usaha

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.²¹

6. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tercantum pada Pasal 1 butir 1 yaitu: "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen."²² Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-Undang, khusus memberikan harapan agar para pelaku usaha tidak berlaku sewenang-wenang dan akhirnya konsumen mempunyai hak dan kewajiban dalam posisi

²⁰ <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan/>, diakses 13 Maret 2020

²¹ Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1.

²² Pasal 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN Tahun 1999 Nomor 22 dan TLN Nomor 3821)

yang seimbang dengan para pelaku usaha. Konsumen merupakan hal terpenting dalam melakukan setiap jalannya kegiatan usaha, karena tanpa adanya konsumen maka usaha yang dijalankan tidak akan berhasil.

Pengertian dari konsumen itu sendiri menurut Hornby adalah sesuatu (perusahaan) atau seseorang yang membeli barang atau memakai jasa dari para pelaku usaha. Pelaku usaha yaitu setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha.²³

Selain itu, dalam perlindungan konsumen dikenal beberapa asas dan teori diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. Asas Manfaat.

Untuk mengamanatkan segala usaha dan upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen wajib memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan.

Agar partisipasi seluruh masyarakat bisa mewujudkannya secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan juga pelaku usaha agar memperoleh haknya dan melaksanakan

²³ *Ibid*

kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Untuk memberikan semua jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum.

Agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan juga negara yang menjamin kepastian hukum.

f. Teori Berkontrak.

Hubungan antara pelaku usaha selaku produsen dengan konsumen pada dasarnya mempunyai hubungan kontraktual. Hubungan kontrak tersebut berisi kewajiban dasar untuk mematuhi isi perjanjian penjualan, kewajiban untuk memahami sifat produk, menghindari misrepresentasi atau tindakan yang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, dan menghindari penggunaan paksaan atau pengaruh.

7. Kerugian konsumen

Kerugian konsumen adalah sebuah keadaan dimana konsumen mengalami kerugian atas akibat yang di timbulkan karena adanya suatu perikatan atau perjanjian yang diingkari oleh Pelaku Usaha. Menurut Abdulkadir Muhammad kerugian terdiri atas 3 unsur²⁴, yaitu:

- a. Kerugian atas ongkos atau biaya yang dikeluarkan, misalnya ongkos tiket pesawat mahal yang dibeli penumpang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberi oleh maskapai penerbangan.
- b. Kerugian sesungguhnya karena kerusakan barang milik penumpang atau kehilangan barang milik penumpang.
- c. Kerugian terhadap fisik penumpang yang menimbulkan sakit, cacat atau bahkan kematian.

Pelaku Usaha sering tidak bertanggungjawab atas segala kerugian yang di alami konsumen tersebut, walaupun kerugian tersebut di sebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak perusahaan pelaku usaha. Konsumen sering hanya menelan pahit kerugian tersebut tanpa adanya ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Konsumen dalam mengalami kerugiannya sering tidak berniat untuk menempuh jalur hukum. Adapun Faktor penyebabnya tidak berniat untuk menempuh jalur hukum yaitu:

²⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm,207.

1. Rasa pesimis dari pihak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Adanya indikasi penipuan dengan pemalsuan identitas oleh pihak pelaku usaha. Ditambah lagi, perjanjian yang mereka sepakati tanpa adanya proses tatap muka secara langsung.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen bahwa ada undang-undang yang melindungi hak dan kepentingan konsumen yaitu UUPK.
3. Penyelesaian sengketa melalui jalur hukum ribet dan mahal.²⁵

I.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulis dalam mengkaji dan menelaah tesis ini, maka dirasa perlu untuk menguraikan terlebih dahulu sistematika penulisan sebagai gambaran singkat tesis, yaitu sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritis dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematikan penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini menguraikan tentang mengenai Pengangkutan Udara, Hubungan Hukum antara Maskapai Penerbangan dengan Penumpang, hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan Perjanjian Pengangkutan

²⁵ Antonius Dwicky Cahyadi, *Kesadaran Hukum Konsumen Dalam Memperjuangkan Hak-Haknya Atas Kerugian Dialami Dalam Melakukan Transaksi Elektronik*, (Yogyakarta: Fakultas Hukum Atmajaya, 2014, hal. 8

barang, dan hak & kewajiban para pihak dalam hubungan pelaku usaha.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan tentang bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan hukum terhadap penumpang dan perlindungan hukum terhadap barang milik penumpang.

BAB IV : Analisis Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Kehilangan Barang Bagasi Penumpang Ditinjau Dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab ini substansinya akan menganalisis dan membahas dua rumusan masalah yang telah dikemukakan dengan menerapkan teori hukum yang digunakan untuk mendapatkan penjelasan yang komprehensif.

BAB V : Penutup

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan dan saran yang menjawab rumusan masalah dan pemberian saran-saran dari penulis yang bersangkutan dengan tesis ini.