

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masyarakat pada era modern saat ini dalam aktivitasnya dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi, seperti berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu singkat untuk mendukung kegiatan serta memenuhi kebutuhan tersebut dibutuhkan suatu transportasi yang cepat. Salah satunya adalah angkutan udara atau sering disebut sebagai pesawat terbang.

Bagi kalangan profesional dan para pelaku bisnis yang memiliki mobilitas tinggi transportasi pesawat terbang menjadi pilihan sebagai sarana untuk bepergian ke luar kota maupun ke luar negeri. Menggunakan pesawat terbang lebih efisien digunakan oleh masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi. Sebab, alat transportasi udara tersebut bebas dari hambatan, yang berbeda dengan transportasi jalur darat seperti mobil dan bus dan lain-lain. Selain itu waktu yang dibutuhkan lebih efisien dibandingkan dengan sarana transportasi lainnya.

Menjamurnya maskapai penerbangan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir di satu sisi memberikan implikasi positif bagi masyarakat pengguna jasa penerbangan, yaitu memberikan banyak pilihan atas operator penerbangan dengan berbagai ragam pelayanannya. Dampak dari banyaknya pilihan terhadap operator penerbangan menciptakan iklim yang kompetitif antara satu maskapai penerbangan dengan maskapai penerbangan lainnya yang pada akhirnya berimbas pada dikeluarkan tiket murah yang banyak diminati oleh masyarakat secara

antusias. Harga tiket rendah (*low price*) telah memberikan dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif telah menimbulkan kompetisi. Kompetisi ini pada sisi lain juga menimbulkan dampak negatif yang berdampak pada kualitas layanan, khususnya layanan atas perawatan pesawat. Fakta menunjukkan akibat buruknya kualitas pelayanan sering terjadi kecelakaan pesawat terbang.<sup>1</sup>

Bidang transportasi ini sendiri ada hubungannya dengan produktivitas. Hal ini dikarenakan dampak dari kemajuan transportasi tersebut berpengaruh terhadap peningkatan mobilitas manusia. Tingginya tingkat mobilitas itu menandakan produktivitas yang positif.

Pentingnya produktivitas yang berkaitan dengan transportasi, tentu tidak lepas dari hambatan-hambatan, misalnya keterlambatan dan pembatalan jadwal dari yang sudah disepakati sebelumnya. Kerugian adalah risiko yang harus diterima oleh pengguna jasa angkutan sebagai konsekuensi dari suatu peristiwa. Kembali ke persoalan hak penumpang sebagai konsumen, maka di dalam kegiatan transportasi angkutan udara ini penumpang mempunyai hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan. Persoalan ini terkait dengan permasalahan yang akan dibahas, yaitu mengenai pembatalan jadwal penerbangan yang terjadi akibat berbagai faktor-faktor.

Faktor-faktor tersebut dapat berupa faktor teknis dan non teknis, misalnya saja faktor cuaca yang buruk, hujan lebat, badai, kabut asap, petir ataupun jarak pandang di bawah standar minimal yang dapat mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut adalah di luar dari teknis operasional atau secara

---

<sup>1</sup> Wagiman, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, (Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25) 2006, hal. 13

bahasa hukumnya adalah keadaan memaksa (*overmacht*), sedangkan faktor teknis yang dapat menyebabkan terjadinya pembatalan jadwal penerbangan antara lain bandar udara yang tidak dapat digunakan untuk keberangkatan pesawat karena terjadi banjir atau kebakaran, keterlambatan pengisian bahan bakar pesawat dan lain-lain (kelalaian).

Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan di satu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang dan pemilik kargo) karena akan banyak pilihan, perusahaan-perusahaan tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) pesawat, sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.<sup>2</sup>

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 terhadap hak-haknya. Pihak pengangkut sebagai penyelenggara mempunyai kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh pengguna jasanya. Undang-undang perlindungan konsumen merupakan instrument hukum untuk melindungi konsumen, namun dalam materi substansi yang merujuk pada ketentuan yang

---

<sup>2</sup> E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*( Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25), 2006 hal.5.

lebih menentukan kewajiban dan tanggungjawab para pelaku usaha, hal tersebut sejalan dengan Pasal 140 sampai dengan Pasal 149 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Secara hukum pengguna jasa angkutan dilindungi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat dilihat dalam Pasal 141 sampai 149 mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo. Oleh karena itu penumpang sebagai konsumen dalam penerbangan Garuda terjadi hubungan antara konsumen dengan PT Garuda sebagai pelaku usaha.

Dalam pengangkutan penumpang pesawat, hubungan hukum dapat dikategorikan sebagai hubungan konsumen dan pelaku usaha (Kontraktual), oleh karena itu Perjanjian antara konsumen terhadap PT. Garuda Indonesia dimulai pada saat konsumen membeli tiket pesawat. Selanjutnya, terjadilah kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi telah disepakati. Salah satu menjadi kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf a yakni beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, artinya perusahaan penerbangan harus memenuhi kewajibannya kepada penumpang sebagai bentuk iktikad baik tersebut kemudian penumpang juga memenuhi kewajibannya sebagai konsumen. Tidak jarang dalam pelaksanaannya salah satu atau kedua belah pihak baik pengangkut maupun penumpang melakukan kesalahan, sehingga terjadi pelanggaran terhadap butir-butir kesepakatan.

Penelitian ini akan yang diangkat tentang kerugian yang dialami oleh penumpang angkutan udara dilihat dari sudut pandang Undang-undang Nomor 8

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, fokus penelitian mengenai pembatalan jadwal penerbangan. Selanjutnya akan dianalisis dan di kaji kemudian di tuangkan dalam skripsi yang berjudul :

**“Konsekuensi Yuridis Pembatalan Keberangkatan Penerbangan oleh PT. Garuda Indonesia Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jo. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

**B. Identifikasi Masalah**

1. Apakah yang menjadi faktor-faktor pembatalan keberangkatan penumpang angkutan udara yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia ?
2. Bagaimana konsekuensi yuridis dari pembatalan penerbangan angkutan udara oleh PT. Garuda Indonesia menurut Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Jo. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 7 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap maskapai PT. Garuda Indonesia akibat pembatalan keberangkatannya ?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui faktor-faktor pembatalan keberangkatan penumpang angkutan udara yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia
2. Mengkaji konsekuensi konsekuensi yuridis dari pembatalan penerbangan angkutan udara oleh PT. Garuda Indonesia menurut Undang-Undang No

- 1 tahun 2009 tentang Penerbangan jo. Peraturan Menteri Perhubungan No 7 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
3. Mencari solusi penyelesaian masalah terkait pembatalan penerbangan PT Garuda Indonesia yang merugikan konsumen.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat untuk:

1. Kegunaan Teoritis.
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan masukan sekaligus menambah khasanah ilmu pengetahuan dan literatur dalam dunia akademis, khususnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan Pembatalan Keberangkatan Jasa Angkutan Udara.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut, khususnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan Pembatalan Keberangkatan Jasa Angkutan Udara.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Kegunaan Bagi Pelaku Usaha

Secara praktis bagi PT Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha penerbangan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberi pengetahuan tentang apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab perusahaan penerbangan akibat pembatalan keberangkatan jasa angkutan udara oleh pihak maskapai Garuda Indonesia terhadap konsumen.

b. Kegunaan Bagi Konsumen

Secara praktis diharapkan penelitian ini memberikan pengetahuan dan kesadaran terhadap manajemen mengenai hak konsumen terhadap PT.Garuda Indonesia apabila terjadinya pembatalan keberangkatan penerbangan jasa angkutan udara.

c. Kegunaan Bagi Pembuat Peraturan Pernudang-undangan

Peraturan perundang-undangan selama ini yang dibuat oleh pemerintah mengenai penerbangan dan tanggungjawab pelaku usaha penerbangan dinilai kurang efisien. dikarenakan seringkali terjadi pembatalan keberangkatan oleh pihak pelaku usaha penerbangan, sehingga konsumen merasa sangat dirugikan karena tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak maskapai dengan konsumen, dan sering terjadi penggantian kerugian yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan referensi kepada pihak-pihak yang terkait untuk membuat peraturan yang lebih tegas lagi dalam mengatur pelayanan jasa angkutan udara mengenai pembatalan keberangkatan.

## **E. Kerangka Pemikiran**

Permasalahan konsumen maskapai penerbangan yang dibatalkan oleh pihak pengangkut (maskapai) yang menggunakan jasa pengangkutannya ini dikaji berdasarkan Pancasila sebagai idiologi dan falsafah Negara Republik

Indonesia<sup>3</sup>. Pada sila kedua dan kelima yaitu “Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab”, dan “Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, nilai yang terkandung dalam kedua sila tersebut adalah didasari dan dijiwai oleh sila Ketuhanan Yang Maha Esa, maka dalam sila tersebut terkandung makna nilai kemanusiaan dan keadilan yang harus terwujud dalam kehidupan bersama atau bermasyarakat yang artinya harus mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh warga Negara serta melindungi haknya dari segala bentuk ketidakadilan dan mendapatkan perlindungan hukum<sup>4</sup>.

Pancasila sebagai dasar filosofis Negara kesatuan Republik Indonesia menjadi tonggak dan nafas bagi pembentukan aturan-aturan hukum. Menurut Otje Salman dan Anthon F Susanto menyatakan bahwa:<sup>5</sup>

“memahami Pancasila berarti menunjuk kepada konteks histories yang lebih luas. Namun demikian, ia tidak saja menghantarkannya ke belakang tentang sejarah ide, tetapi lebih jauh mengarah kepada apa yang harus dilakukan pada masa mendatang”.

Berdasarkan teori kesejahteraan, bahwa tingkatan kesejahteraan seseorang dapat terkait dengan tingkat kepuasan dan kesenangan yang dapat diraih dalam kehidupannya guna mencapai tingkat kesejahteraannya yang di inginkan. Maka dengan demikian, untuk mencapai suatu kesejahteraan dibutuhkan suatu perilaku yang dapat memaksimalkan tingkat kepuasan sesuai dengan sumberdaya yang tersedia atau sesuai dengan pengeluaran yang di

---

<sup>3</sup> Kaelan, Pendidikan Pancasila, Paradigma, Yogyakarta, 2007, hlm 10

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 80

<sup>5</sup> Otje Salman dan Anthon F Susanto, *Teori Hukum (Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka Kembali)*, Rafika Aditama, Bandung, 2004, hlm.161.



keluarkannya<sup>6</sup>. Berdasarkan teori kesejahteraan diatas, dapat di definisikan bahwa suatu kesejahteraan akan menghasilkan suatu kebahagiaan, begitu pula dengan teori utilitas yang di perkenalkan oleh Jeremy Bentham yang dimana dia adalah salah satu pakar hukum inggris, dalam teori tersebut mengemukakan bahwa lahirnya hukum tersebut untuk menciptakan kebahagiaan yang terbesar dan jumlah yang terbanyak<sup>7</sup>.

Teori yang relevan dengan permasalahan ini adalah teori perubahan, karena dari waktu ke waktu peraturan di Indonesia yang berbentuk undang-undang sering mengalami perubahan untuk mencapai tujuan hukum yang seutuhnya yaitu keadilan. Berdasarkan teori perubahan yang di kenalkan oleh Rescue Pound bahwa menurutnya hukum adalah sebagai *a tool of social engineering* yang bertujuan hukum sebagai alat untuk menciptakan hukum yang lebih efektif, di karenakan suatu produk undang-undang sering mengalami kekurangan dan kelemahan, maka hukum seiring berkembangnya jaman dan dipandang sudah lagi tidak efektif maka hukum tersebut harus di rubah untuk tercapainya suatu tujuan hukum.

Selain teori yang relevan terhadap permasalahan tersebut, ada beberapa asas yang relevan terhadap permasalahan ini, yaitu asas-asas yang terdapat dalam Undang-undang perlindungan konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen terdapat beberapa asas, yaitu diantaranya adalah asas keadilan, asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4-7 undang-undang perlindungan konsumen serta pelaku usaha, dalam asas ini diharapkan antara konsumen dan

---

<sup>6</sup> Wordpress.com

<sup>7</sup> Dudu Duswara Machmudin, Pengantar Ilmu Hukum, Refika Aditama, Bandung, 2003, hlm 26

pelaku usaha dapat melaksanakan hak dan kewajibannya secara seimbang, berkaitan dengan permasalahan pertanggungjawaban terhadap pembatalan keberangkatan pesawat Garuda Indonesia secara sepihak, maka bentuk pertanggung jawabannya harus seimbang dengan apa yang telah di korbakan atau uang yang telah di keluarkan oleh konsumen serta kerugian imateril yang di derita oleh konsumen.

Asas yang relevan selain asas keadilan adalah asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar supaya konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan kosumen.

Pada dasarnya hubungan konsumen dengan pengangkut didasari pada perjanjian pengangkutan, dalam perjanjian pengangkutan wajib terdapat syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi para pihak, syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan tersebut dituangkan dalam kontrak berupa perjanjian pengangkutan. Dalam asas kontraktual mendefinisikan bahwa sebagai hukum yang mengatur bagi para pihak, begitu pula hak dan kewajiban yang tertuang dalam kontrak antara konsumen dan pengangkut, asas tersebut sejalan dengan asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam pasal 1338 KUHperdata.

Pada tanggal 16 April 1985, Majelis Umum Perserikatan Bangsa-bangsa telah mengeluarkan resolusi PBB Nomor A/RES/39/24 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*). Resolusi ini membuka mata dunia tentang praktik-praktik ketidakadilan yang dialami

konsumen. Kepentingan-kepentingan konsumen yang seharusnya dilindungi menurut resolusi itu adalah sebagai dibawah ini:<sup>8</sup>

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya,
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen,
3. Tersedia informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi,
4. Pendidikan konsumen, tersedianya upaya ganti rugi yang efektif,
5. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Pada 20 April 1999 ketika pemerintahan Republik Indonesia mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LNRI Tahun 1999 Nomor 42, TLNRI Nomor 3281) yang berlaku efektif setahun setelah diundangkannya yaitu pada tanggal 20 April Tahun 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya dikenal dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat dikatakan sebagai suatu payung perlindungan hukum bagi konsumen, sedangkan bentuk perlindungan konsumen lainnya di luar UUPK ini dijadikan acuan dengan menempatkan UUPK sebagai sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Hal ini

---

<sup>8</sup> Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindakan Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm.12.

berdasarkan pada Pasal 64 (Bab XIV Ketentuan Peralihan) yang secara tersirat menyatakan bahwa UUPK merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada sebelum UUPK, sesuai asas *lex specialis derogate legi generalis*. Artinya ketentuan-ketentuan diluar UUPK tetap berlaku selama tidak diatur secara khusus dalam UUPK dan atau tidak bertentangan dengan UUPK.

Berlakunya Undang-undang Perlindungan Konsumen, diharapkan mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan hak dan kewajiban baik sebagai pelaku usaha maupun konsumen.<sup>9</sup>

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bahwa:<sup>10</sup>

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Berdasarkan Pasal tersebut yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasi dengan cara membayar utang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual. Kemudian Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik diri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

---

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm.2.

<sup>10</sup> Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Adapun tujuan produsen adalah untuk menghasikan atau menciptakan suatu barang dan atau jasa, menambah serta meningkatkan nilai guna barang yang sudah ada, memenuhi kebutuhan manusia (Konsumen), memperoleh mendapatkan penghasilan untuk mendapatkan alat pemuas lainnya<sup>11</sup>, dengan demikian apa yang telah di berikan oleh konsumen (kewajiban Konsumen) terhadap pelaku usaha harus di timbal oleh pelaku setara dengan apa yang telah di berikan leh konsumen sehingga hubungan konsumen dengan pelaku usaha mempunyai sifat professional sebagaimana mana yang diatur dalam Pasal 4 huruf g Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan :

“hak konsumen adalah hak untuk di perlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

Hubungan hukum antara konsumen dengan PT Garuda Indonesia sebagai perusahaan angkutan udara di dasari oleh hukum perjanjian, maka asas-asas dan prinsip-prinsip akan dibahas adalah sasas-asas atau prinsip-prinsip hukum perikatan. Menurut ilmu Pengetahuan Hukum Perdata, perikatan adalah hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak di

---

<sup>11</sup> Kampus-Info.com

dalam lapangan harta kekayaan, di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu.<sup>12</sup>

Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang lain atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih, dan suatu perjanjian adalah sah jika memenuhi persyaratan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal

Selain bersumber dari perjanjian, perikatan juga dapat timbul dari Undang-undang. Maksudnya adalah bahwa perikatan dapat lahir antara orang/pihak yang satu dengan pihak lainnya, tanpa orang-orang yang bersangkutan menghendakinya, atau lebih tepatnya tanpa memperhitungkan kehendak mereka. Bahkan bisa saja terjadi, bahwa perikatan timbul karena orang-orang/para pihak berada dalam keadaan tertentu atau mempunyai kedudukan tertentu.<sup>13</sup>

Adapun hubungan hukum seperti tersebut di atas menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha. Pasal 4 UUPK mengatur mengenai hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pihak pelaku usaha, yaitu meliputi:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,

---

<sup>12</sup> Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001. Hlm.1.

<sup>13</sup> Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.48.

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

Selain mengatur hak-hak konsumen, UUPK juga mengatur mengenai kewajiban-kewajiban konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau 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.

Dapat dilihat bahwa di dalam kewajiban-kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 5 UUPK tersebut, terdapat kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dari prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Hal ini diperlukan, karena seringkali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen sering tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya tersebut. Dengan pengaturan

kewajiban ini, pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila kerugian yang diderita konsumen diakibatkan karena konsumen mengabaikan kewajiban tersebut.<sup>14</sup>

Selain hak dan kewajiban konsumen, UUPK juga mengatur mengenai hak-hak pelaku usaha sebagaimana terdapat di dalam Pasal 6 UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
4. Hak untuk 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.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha
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 jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,

---

<sup>14</sup> Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.48.



6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Meski telah diatur mengenai kewajiban maupun bagi pelaku usaha, tidak sedikit dijumpai pihak konsumen yang menderita kerugian diakibatkan mengkonsumsi produk cacat.

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998, menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Secara teoritik, Undang-undang ini mengandung prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. *Contractual Liability*

Pertanggung jawaban kontraktual adalah tanggung jawab pedagang atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa), atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau manfaat jasa yang diberikan. Jadi, dalam hal ini berhubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen.

2. *Product Liability*

Dalam hal ini tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha (produsen barang) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggung jawaban produk), yaitu tanggung jawab secara tidak langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (produsen barang) atas kerugian yang dialami konsumen. Intisari dari *product liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang telah dimodifikasikan menjadi *strict liability*.

3. *Profesional Liability*

Apabila terjadi hubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak diukur sehingga merupakan perjanjian ikhtisar (*Inspaning Verbintenis*). Maka tanggung jawab pelaku usaha

---

<sup>15</sup> Johannes Gunawan, *Jurnal Hukum Bisnis Volume 8*, Yayasan Pengembangan Bisnis, Jakarta, 1999, hlm.45.

didasarkan pada *professional liability* (Pertanggung jawaban profesional) yang mempergunakan tanggung jawab secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Sebaliknya dalam hal hubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*Resultaat Verbentenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha.

#### 4. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha (barang dan/atau jasa) dengan Negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *criminal liability* (pertanggung jawaban criminal), yaitu tanggung jawab pidana dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa) atas keselamatan keamanan masyarakat.

## **F. Metode Penelitian**

metode menurut Peter R.Senn adalah merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah-langkah yang sistematis.<sup>16</sup> Adapun dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu merupakan suatu penelitian kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Langkah-langkah yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

### **1. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan atau melukiskan tentang pembatalan penerbangan jasa angkutan udara PT. Garuda Indonesia terhadap konsumen.

### **2. Metode Pendekatan**

---

<sup>16</sup> Peter R.Senn dalam Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.46.

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis normatif, yaitu metode pendekatan yang menggunakan sumber-sumber data sekunder, yaitu peraturan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, teori-teori hukum, dan pendapat-pendapat para sarjana hukum terkemuka, yang kemudian dianalisis serta menarik kesimpulan dari permasalahan yang akan digunakan untuk menguji dan mengkaji data sekunder tersebut, dengan dasar bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengkaji penerapan norma-norma hukum yang berlaku khususnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pembatalan penerbangan oleh pihak maskapai penerbangan.

### **3. Tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data berdasarkan referensi dari buku-buku kepustakaan berbagai peraturan perundang-undangan atau literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian guna mendapatkan bahan hukum yang kemudian dipilih sesuai dengan permasalahan yang diteliti kemudian dikaji.
  - 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar maupun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini, yaitu kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan permasalahan yang dibahas.

2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum yang dimaksud disini tidak mengikat, yang terdiri dari buku-buku, makalah, hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan hukum yang sifatnya melengkapi kedua bahan hukum diatas, terdiri dari kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, berbagai majalah dan surat kabar.

b. Studi lapangan yang sifatnya sebagai penunjang terhadap data kepustakaan tersebut di atas seperti wawancara dan dokumentasi dengan pihak terkait

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian ada tiga jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi dan wawancara atau *interview* sebagai pelengkap. Untuk penelitian ini dibatasi hanya menggunakan teknik studi dokumen atau bahan pustaka yaitu suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis.

#### **5. Analisis Data**

Analisis data yang dipilih melalui data sekunder yang telah dipilih melalui studi kepustakaan seperti tersebut diatas, kemudian disusun secara

sistematis sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai asas hukum, kaidah hukum, dan ketentuan yang berkaitan dengan Konsekuensi Yuridis Keberangkatan Penerbangan Oleh PT Garuda Indonesia Dihubungkan Dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jo. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Selanjutnya data penelitian yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian akan dikaji secara logis dan mendalam. Hasil analisis akan disajikan secara deskriptif.

## **6. Lokasi Penelitian**

### **a. Perpustakaan:**

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan, Jalan Lengkong Besar No.68 Bandung.
2. Perpustakaan Fakultas Umum Universitas Padjajaran, Jalan Dipati Ukur No.46 Bandung

### **b. Instansi:**

1. PT Garuda Indonesia Bandung, Jalan Asia Afrika No.141-149 Bandung
2. Dinas Perhubungan Kota Bandung

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulis dalam pembahasan skripsi ini, penulis mencoba menyusun secara sistematis agar jelas dan mudah dimengerti oleh pembahas. Berikut sistematika yang digunakan dalam skripsi ini adalah :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan berisi uraian tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINDAKAN HUKUM TENTANG PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN**

Dalam bab ini memuat tentang aspek hukum para pihak yang terkait terhadap pembatalan keberangkatan penerbangan.

### **BAB III PENANGANAN DAN GANTI RUGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN PT. GARUDA INDONESIA KOTA BANDUNG**

Bab ini menguraikan mengenai tanggung jawab PT. Garuda Indonesia kepada konsumen yang jadwal penerbangannya mengalami pembatalan

### **BAB IV KONSEKUENSI YURIDIS PEMBATALAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN OLEH PT. GARUDA INDONESIA DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG- UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG**

**PENERBANGAN JO. UNDANG-UNDANG NOMOR  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Bab ini penulis menguraikan hasil penelitian dan pembahasan , yakni mengenai perlindungan konsumen yang diakibatkan oleh adanya pembatalan penerbangan oleh PT Garuda Indonesia.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan yang berupa jawaban atas identifikasi masalah dan saran-saran yang bersumber dari kesimpulan.

