

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa pengaruh cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia saat ini ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang juga diiringi oleh tingkat perpindahan masyarakat, peredaran uang dan barang dalam perdagangan serta semakin berkembangnya bisnis. Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah pentingnya di era globalisasi ini adalah penggunaan jasa penerbangan. Banyaknya masyarakat yang ingin bepergian ke tempat yang jauh akan sangat memakan waktu. Seiring dengan bertambah majunya penerbangan untuk memudahkan jarak tempuh kita, layanan jasa pengangkutan udara tersebut telah memberikan banyak kemudahan bagi manusia yang mempunyai tujuan berpergian yang jauh.

Konsumen sebagai orang yang menggunakan layanan jasa penerbangan itu disebut sebagai penumpang. Dan pelaku usaha yang menjalankan jasa penerbangan disebut sebagai pengangkut. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum.¹ Penumpang sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajiban serta

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 1.

pengangkut selaku pelaku usaha dalam penerbangan juga punya hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Antara penumpang dan pengangkut terjadi hubungan karena ketika penumpang menggunakan jasa penerbangan ia akan membuat perjanjian pengangkutan udara dengan pengangkut dalam bentuk tiket pesawat.

Perkembangan globalisasi dan perdagangan yang diikuti dengan perkembangan teknologi sekarang ini memberikan dampak tersendiri bagi konsumen pengguna jasa penerbangan. Oleh karena itu perlu adanya payung hukum untuk menjamin kepentingan seseorang ketika menggunakan produk barang atau jasa. Perlindungan terhadap konsumen merupakan jaminan yang seharusnya didapatkan oleh setiap konsumen pengguna barang atau jasa. Namun perlindungan itu tidak berjalan seperti yang diharapkan, masih banyak pelanggaran yang terjadi kepada konsumen.

Dalam penjelasan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK), faktor utama yang menyebabkan munculnya pelanggaran terhadap kepentingan konsumen adalah karena masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.² Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata dihadapkan pada lemahnya kesadaran dan ketidaktahuan akan haknya sebagai konsumen. Misalnya bahwa konsumen tidak punya posisi tawar-menawar (*bargaining position*) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal

² Indonesia, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN No 42, penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

seperti ini terlihat dengan adanya perjanjian menggunakan klausula baku yang tidak informatif serta tidak bisa ditawar lagi.³

Pengertian konsumen menurut UUPK Pasal 1 (angka 2) menyebutkan bahwa yang dimaksudkan dengan 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 yang tidak untuk diperdagangkan.⁴ Sebagai konsumen pengguna jasa penerbangan yang membeli tiket pesawat terbang dalam jasa pengangkutan udara, atas tiket pesawat terbang yang telah dibeli oleh konsumen ini haruslah diberikan perlindungan. Dengan adanya perlindungan yang diberikan diharapkan bahwa tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran atas aturan yang diberlakukan bagi pengguna tiket pesawat terbang.

Jadi ketika penumpang sudah membeli tiket pesawat untuk menggunakan jasa penerbangan, maka sejak saat itu penumpang sudah terikat akan ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapatkan perlindungan dalam pemanfaatan jasa penerbangan. Karena tiket pesawat merupakan alat bukti adanya perjanjian yang terjadi.⁵ Tiket pesawat merupakan bentuk perjanjian pengangkutan udara yang terjadi diantara penumpang dengan pengangkut. Karena itu sangat penting bagi penumpang untuk terlebih dahulu mengerti tentang hak-haknya, sehingga ketika

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 2003), hlm.3.

⁴ UU No. 8 tahun 1999, *Loc.Cit*, psl. 1 ayat (2).

⁵ Indonesia, Undang-undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, psl. 1 ayat (27).

terjadi penyimpangan atau pelanggaran terhadap hak, penumpang bisa menuntut agar hak-haknya dipenuhi.

Terlanggarnya hak konsumen salah satunya disebabkan karena posisi pengangkut yang lebih menguntungkan. Berdasarkan teori mengenai kesepakatan kehendak dan dasar mengikatnya, yaitu teori penawaran dan penerimaan, prinsip suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan (*acceptance*) oleh pihak lain.⁶ Kesepakatan kehendak yang dimaksud disini adalah keinginan antara pembeli dan penjual itu telah tercapai apabila kedua belah pihak sama-sama menyepakati kehendak satu sama lain. Keuntungan dari posisi pelaku usaha angkutan udara adalah mereka mendapatkan keuntungan untuk membuat penawaran yang tidak bisa ditawar oleh penumpang selaku konsumen ketika menerima penawaran itu. Salah satunya adalah dengan adanya unsur pengalihan tanggung jawab kepada penumpang.

Setelah terjadinya kesepakatan kehendak, pembeli seharusnya mendapatkan informasi yang benar-benar jelas dan dimengerti tentang produk barang atau jasa yang telah dibeli. Informasi yang paling penting bagi konsumen itu adalah informasi yang berasal dari pelaku usaha atas barang atau jasa yang di jualnya.⁷ Atas dasar teori penawaran dan penerimaan, ketika penumpang membeli tiket pesawat terbang, awalnya penumpang ditawarkan pelayanan akan jasa penerbangan. Salah satu bentuk

⁶ <http://books.google.co.id>, Sukarni, *Cyber Law Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, (diakses pada 21 September 2010 pukul 19.30 WIB)

⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Diadit Media, 2007), hlm. 75.

penawaran yang dilakukan adalah dengan melakukan promosi melalui iklan. Ketika konsumen tertarik dengan promosi layanan jasa penerbangan, penumpang akan memberikan persetujuan penerimaan dengan membeli tiket pesawat terbang.

Pada saat itulah kesepakatan kehendak konsumen terjadi dan mengikat bagi para pihak. Arti kata mengikat adalah bahwa penumpang telah mengetahui dan harus mematuhi serta menjalankan semua aturan yang ditentukan dalam ketentuan tiket pesawat karena adanya kesepakatan yang terjadi diantara para pihak ketika menerima penawaran. Meskipun ketentuan itu memberikan dampak yang menguntungkan atau merugikan bagi penumpang. Hal yang bisa merugikan bagi penumpang salah satunya adalah dengan tidak lengkapnya informasi yang diterima atas produk jasa yang telah dibelinya pelaku usaha angkutan udara.

Sebelum berlakunya UUPK, kepentingan konsumen sering kali tidak mendapatkan perlindungan secara hukum atas barang atau jasa yang digunakan. Saat ini UUPK telah memberikan bentuk perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen salah satunya adalah dengan adanya ketentuan yang membatasi ruang gerak pelaku usaha. Jadi pelaku usaha tidak lagi bisa menerapkan ketentuan yang akan membawa dampak merugikan bagi konsumen. Banyaknya konsumen saat ini yang keberadaannya beragam dari berbagai tingkat kalangan masyarakat mengakibatkan bagi produsen perlu untuk mencari cara yang efektif untuk menjangkau posisi konsumen yang beragam.⁸

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 5.

Salah satu cara yang efektif untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang beragam adalah dengan menggunakan perjanjian baku atau menerapkan klausula baku dalam perjanjian pemberian barang atau jasa. Arti kata klausula baku adalah setiap syarat dan ketentuan yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁹ Penggunaan perjanjian baku dilakukan karena untuk membuat tiap perjanjian yang sama, setiap kali dibutuhkan dirasa tidak efisien apabila dilakukan berulang kali.

Apabila untuk perjanjian yang sama dibuat berkali-kali akan membuang waktu, tenaga dan biaya, maka penggunaan perjanjian baku dengan klausula-klausula didalamnya yang telah dibakukan merupakan suatu standar mutu untuk setiap bentuk perjanjian yang sama. Dalam perjanjian baku, pembuatan klausula baku hanya dilakukan oleh salah satu pihak dan pihak lainnya hanya tinggal menyetujui atau menolak penawaran itu. Klausula-klausula yang tercantum dalam perjanjian merupakan klausula-klausula yang diajukan pelaku usaha tanpa ada pertimbangan ataupun tawar-menawar dengan pihak lainnya.

Bentuk perjanjian seperti ini menguntungkan jika dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga dan biaya yang bisa dihemat. Bagaimana pun konsumen masih diberikan hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak perjanjian yang diajukan

⁹ <http://hukumpedia.com>, 2010, Klausula Baku, (diakses 15 Agustus 2010 pukul 19:15 WIB)

kepadanya (*leave it*).¹⁰ Jika menerima perjanjian tersebut maka konsumen telah sepakat dengan isi klausula-klausula yang tercantum dalam perjanjian dan perjanjian tersebut berlaku sebagai aturan yang harus dijalankan sehingga konsumen harus tunduk dengan isi yang ada dalam perjanjian tersebut. Dengan adanya unsur pilihan ini, penggunaan perjanjian baku tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak yang merupakan salah satu asas dalam hukum perjanjian. Karena konsumen masih mempunyai pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian tersebut.

Sehingga sangat penting dan dibutuhkan suatu perlindungan hukum bagi konsumen yang benar-benar bisa menjamin kenyamanan konsumen ketika menikmati produk barang atau jasa. Untuk mewujudkan perlindungan konsumen diperlukan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen supaya pelaku usaha tidak membuat aturan yang akan merugikan bagi konsumen. Pada dasarnya, penggunaan perjanjian baku digunakan pada jenis transaksi yang melibatkan pihak pertama yaitu pihak perusahaan pelayanan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat dengan pihak kedua yaitu masyarakat sebagai konsumen. Sebagaimana yang telah disebutkan, UUPK merupakan peraturan yang memberikan pengaturan perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha.

Salah satu hal yang menyebabkan terlanggarnya hak konsumen adalah bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-haknya,¹¹ bahkan

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 140.

¹¹ UU No. 8 tahun 1999, *Loc. Cit*, Penjelasan Undang-undang Perlindungan Konsumen

konsumen tidak mengerti atas hak-haknya sebagai konsumen. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masalah terhadap perlindungan konsumen merupakan masalah yang penting, karena konsumen bukan hanya dihadapkan kepada pilihan untuk memilih apa yang diinginkan tetapi juga pada keadaan konsumen tidak bisa menentukan sendiri apa yang diinginkannya, karena pelaku usaha telah menentukan pilihan untuk konsumen. Berdasarkan hal tersebut konsumen sangat mungkin dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Diharapkan posisi konsumen yang lemah dapat terlindungi secara hukum dengan adanya UUPK.

Dalam penggunaan tiket pesawat sebagai bentuk perjanjian pengangkutan udara, diterapkan sistem perjanjian baku dengan klausula-klausula yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha. Salah satu isi klausula dalam perjanjian itu adalah adanya unsur pengalihan tanggung jawab dari pengangkut (pelaku usaha angkutan udara) kepada penumpang. Pengangkut mengalihkan tanggung jawabnya kepada penumpang yaitu dengan cara tidak mau bertanggung jawab atas kerugian apapun yang ditimbulkan oleh pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) terhadap penerbangan. Pengangkut berhak untuk membatalkan (*cancel*) atau menunda (*delay*) keberangkatan pesawat secara sepihak tanpa bisa dikompromikan terlebih dahulu dengan pihak konsumen.

Berdasarkan Undang-undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut UU Penerbangan) Pasal 1 (ayat 22) tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita

oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.¹² Seharusnya ketika terjadi pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) perusahaan angkutan udara yang harus bertanggung jawab karena telah terjadi kerugian bagi penumpang.

Permasalahan ini menarik untuk ditelaah dan dibahas karena pada Ordonansi Pengangkutan Udara tahun 1939 (selanjutnya disebut OPU 1939) yang masih dipergunakan di Indonesia saat ini, pada Pasal 28 OPU 1939 yang berkaitan dengan keterlambatan bahwa apabila tidak ada perjanjian lain, pengangkut bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan karena keterlambatan dalam pengangkutan penumpang, bagasi atau barang.¹³ Dalam OPU 1939 ini jelas mengatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas terjadinya keterlambatan apabila tidak ada perjanjian lain, tapi dengan adanya klausula baku dalam perjanjian pengangkutan jasa penerbangan yang menyatakan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab atas pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*), OPU 1939 ini ternyata tidak dijalankan oleh pengangkut.

Tanggung jawab atas terjadinya pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) sepenuhnya dialihkan kepada penumpang. Apabila penumpang menolak untuk menunggu pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) keberangkatan pesawat maka penumpang tidak akan mendapatkan layanan jasa penerbangan. Klausula baku dalam perjanjian pengangkutan seperti ini merupakan suatu bentuk

¹² UU No. 1 tahun 2009, *Loc.Cit*, psl 1 ayat (22).

¹³ Indonesia, Ordonansi Pengangkutan Udara tahun 1939, psl. 28.

klausula baku dalam perjanjian yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari pelaku usaha jika terjadi wanprestasi, padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.

Adanya unsur pembatasan atau pembebasan tanggung jawab ini dikenal dengan istilah klausula eksonerasi. Adanya penolakan dari pengangkut untuk menanggung apabila terjadi pembatalan (*cancel*) dan/ keterlambatan (*delay*) atas keberangkatan telah memberikan dampak bagi penumpang dalam menikmati jasa penerbangan. Sekarang muncul suatu pertanyaan, apakah ada suatu perlindungan hukum yang benar-benar memberikan jaminan bagi kepentingan penumpang dalam menikmati produk jasa yang telah dibelinya? Pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) dilakukan secara sepihak oleh pengangkut tanpa diberitahukan terlebih dahulu kepada penumpang. Padahal penumpang telah membeli tiket pesawat sebagai bagian dari perjanjian pengangkutan yang akan diterimanya dari jasa penerbangan.

Berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (*strict liability*), faktor kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan.¹⁴ Oleh karena hal tersebut, seorang pelaku usaha dapat dimintakan pertanggungjawabannya apabila karena tidak lengkapnya informasi terhadap suatu produk. Pada permasalahan pengalihan tanggung jawab pengangkut dalam hal pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) keberangkatan pesawat terbang angkutan udara niaga, pengangkut harus bertanggung

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 96.

jawab bagi kenyamanan penumpang karena pembatalan (*cancel*) atau penundaan (*delay*). Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen diharapkan tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha dapat benar-benar dijalankan.

Penerapan UUPK belum berjalan dengan tegas dalam melindungi hak-hak penumpang. Hal yang menurut penulis penting untuk dicermati adalah tentang penerapan klausula baku pada tiket pesawat terbang berkaitan dengan masalah pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) keberangkatan pesawat terbang dan jaminan bagi penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan dihubungkan dengan UUPK. Penulis disini berpacu pada UUPK sebagai acuan dasar bagi perlindungan terhadap konsumen dalam menikmati produk jasa yang telah dibeli.

Berdasarkan urain di atas, maka penulis sangat tertarik untuk membahas dan menjelaskan lebih lanjut tentang masalah pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) keberangkatan yang terdapat dalam tiket pesawat sebagai bagian dari klausula baku yang ada dalam perjanjian baku sehingga dapat menyusunnya menjadi satu karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul : “*PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI KLAUSULA BAKU DALAM TIKET PESAWAT YANG MENGATUR TENTANG PEMBATALAN (CANCEL) DAN/ATAU KETERLAMBATAN (DELAY)*”. Pada skripsi ini diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang perlindungan terhadap konsumen, antara lain memberikan gambaran yang jelas mengenai hak-hak penumpang sebagai konsumen, kewajiban pengangkut dan tanggung jawab kepada para pihak mengenai klausula baku.

Adapun alasan penulis membahas permasalahan di atas karena pada saat ini banyak sekali penumpang pengguna jasa penerbangan yang dirugikan karena klausula baku pengalihan tanggung jawab ini. Maka diperlukan adanya suatu perlindungan bagi penumpang pengguna jasa penerbangan. Kedudukan antara konsumen dan produsen itu harus berada dalam posisi yang sama-sama seimbang karena mereka merupakan subjek hukum yang sama dimata hukum.¹⁵ Jadi diperlukan perlindungan baik bagi produsen maupun konsumen penikmat barang dan jasa yang ada.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, adapun masalah – masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Apakah hak dan kewajiban penumpang selaku konsumen berkaitan dengan klausula baku?
2. Bagaimana wujud tanggung jawab pengangkut selaku pelaku usaha penerbangan berkaitan dengan ketentuan pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*)?
3. Apakah klausula baku mengenai pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*) yang dibuat oleh pengangkut sudah sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen?

¹⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm. 7.

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dari skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja hak dan kewajiban penumpang selaku konsumen dalam jasa penerbangan terkait dengan adanya klausula baku.
2. Untuk mengetahui wujud pertanggung jawaban yang akan diberikan oleh pelaku usaha penerbangan selaku pengangkut apabila terjadi pembatalan (*cancel*) dan/atau keterlambatan (*delay*).
3. Untuk mengetahui klausula baku yang dibuat saat ini sesuai atau tidak dengan aturan yang ada di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional berisikan penjelasan atas kata-kata khusus yang memiliki pengertian tujuannya adalah untuk menjelaskan arti dari kata tersebut bagi pembaca.

1. Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.¹⁶

¹⁶ UU No. 1 tahun 2009, *Loc.Cit.* psl. 1 ayat (1).

2. Jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.¹⁷
3. Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa lainnya.¹⁸
4. Penumpang adalah setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.¹⁹
5. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.²⁰
6. Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.²¹
7. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan

¹⁷ Buku online, Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, <http://books.google.co.id>, (diakses pada 16 Januari 2011 pukul 00.30 WIB).

¹⁸ UU No.1 tahun 2009, *Loc.Cit.* psl. 1 ayat (29).

¹⁹ Buku Online, R. S. Damardjati, *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*, <http://books.google.co.id>, (diakses pada 16 Januari 2011 pukul 20.30 WIB)

²⁰ *Ibid*, psl. 1 ayat (13).

²¹ *Ibid*, psl. 1 ayat (24).

udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-undang ini dan/ atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.²²

8. Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.²³
9. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.²⁴
10. Klausula adalah pasal-pasal dalam perjanjian.
11. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan atau ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan / atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²⁵

²² *Ibid*, psl. 1 ayat (26)

²³ *Ibid*, psl. 1 ayat (27)

²⁴ Sukarni, *Op.Cit.* hlm. 46.

²⁵ UU No. 8 tahun 1999, *Loc. Cit.* psl. 1 ayat (10).

12. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen.²⁶
13. 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 yang tidak untuk diperdagangkan.²⁷
14. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁸
15. *Bargaining position* adalah posisi tawar-menawar antara pelaku usaha dengan konsumen dalam kegiatan perekonomian.²⁹
16. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.³⁰

²⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2004), hlm. 147.

²⁷ *Loc.Cit.* psl. 1 ayat (2).

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.* hlm. 4.

³⁰ UU No.8 tahun 1999, *Loc. Cit.* psl. 3.

17. Keterlambatan (*delay*) adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.³¹
18. Pembatalan (*cancel*) adalah pembatalan keberangkatan pesawat.
19. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan.³²

E. Metode penelitian

Skripsi sebagai suatu karya ilmiah harus dijabarkan secara tegas serta sistematis berdasarkan data yang dipercayai kebenarannya. Untuk itu perlu dilakukan penelitian terlebih dahulu sebelum dimulainya kegiatan penulisan. Penelitian merupakan suatu sarana pengembang ilmu pengetahuan, termasuk ilmu hukum yang mempunyai tujuan untuk mengungkap kebenaran yang sistematis dan konsisten dengan mengadakan analisa dan konstruksi. Penelitian ilmiah merupakan suatu usaha untuk mencari pemecahan masalah yang dilakukan secara sistematis dengan metode-metode serta tekni-teknik secara ilmiah.³³

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian hukum, yaitu suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematis dan pemikiran tertentu

³¹ UU No.1 tahun 2009, *Loc.Cit.* psl 1 ayat (30)

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.* hlm. 96.

³³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet. III, (Jakarta: UI-Press, 1986), hlm.3.

yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Bentuk penelitian hukum yang penulis pakai adalah penelitian hukum normatif yaitu suatu penelitian dengan cara menelusuri serta menganalisis bahan pustaka bersifat siap pakai.³⁴ Adapun bahan penelitian yang penulis gunakan adalah sumber data sekunder berupa bahan kepustakaan atau apa yang dikenal dengan data sekunder yaitu Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian hukum ini bersifat deskriptif analisis yaitu dalam tulisan ini penulis ingin menggambarkan atau mengemukakan bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen yang terdapat dalam peraturan perundang – undangan dan kemudian dianalisis untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diajukan. Untuk menyusun skripsi ini penulis menggunakan metodologi penelitian sebagai berikut:

1. Tipe Penelitian

Penulisan skripsi ini bertipe penelitian kepustakaan, dimana penulis mengolah data yang berasal dari bahan bacaan berupa buku-buku, makalah, serta ditambah dengan peraturan perundangan yang berlaku, penulis menggunakan semua sumber data yang ada di perpustakaan.

2. Data Penelitian

³⁴ Henry Arianto, *Modul kuliah Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Universitas Esa Unggul, 2009), hlm 6.

Data yang dikumpulkan pada penelitian diperoleh dari studi kepustakaan untuk memperoleh data hukum sekunder. Data sekunder mencakup:

- a. Bahan hukum primer yaitu Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Ordonansi Pengangkutan Udara tahun 1939
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer yaitu penjelasan Undang-undang dan buku-buku.³⁵
- c. Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder misalnya dari wacana di internet.

3. Analisa Data

Analisa data baru dapat dilakukan setelah semua data yang diperlukan telah terkumpul dari penelitian kepustakaan, kemudian data tersebut dianalisa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. selanjutnya dalam membahas permasalahan dan menganalisa dilakukan dengan dianalisis secara kualitatif untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang diajukan sehingga hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

³⁵ *Ibid*, hlm 7.

F. Sistematika Penulisan

Berdasarkan pada apa yang telah penulis paparkan diatas, supaya pembahasan ini memperoleh gambaran hubungan yang menyeluruh, maka sistematika pembahasan yang disusun oleh penulis adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan suatu uraian tentang hal-hal yang melatarbelakangi ketertarikan penulisan secara keseluruhan dari apa yang akan penulis pergunakan yaitu : Latar Belakang, Pokok Permasalahan, Tujuan Penulisan, Definisi Operasional, Metode Penulisan dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM PENUMPANG SEBAGAI KONSUMEN DAN PERJANJIAN BAKU

Membahas mengenai pengertian serta hak dan kewajiban konsumen secara umum berdasarkan Undang-undang Perlindungan konsumen. Memberikan penjabaran tentang pengertian penumpang sebagai konsumen serta hak dan kewajiban penumpang yang ada didalam Undang-undang Penerbangan dan tiket pesawat. Serta membahas tentang perjanjian baku serta bentuk-bentuk perjanjian baku.

BAB III TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT SEBAGAI PELAKU USAHA PENERBANGAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang pengertian pelaku usaha, bagaimana hak dan kewajiban pelaku usaha menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen. Memberikan penjelasan tentang pemahaman pengangkut, serta hak dan kewajibannya. Serta hubungan hukum antara penumpang dan pengangkut yang terjadi karena terjadinya perjanjian pengangkutan udara.

BAB IV KLAUSULA BAKU BERKAITAN DENGAN PEMBATALAN (*CANCEL*) DAN/ATAU KETERLAMBATAN (*DELAY*)

Dalam bab ini penulis mengemukakan pendapat mengenai peraturan-peraturan yang berlaku berkaitan dengan masalah pembatalan (*cancel*) dan keterlambatan (*delay*). Serta memberikan analisis mengenai klausula baku dikaitkan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Merupakan Penutup yang didalamnya memuat mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya sebagai jawaban terhadap pokok permasalahan yang diajukan pada Bab I, dan disertai saran penulis setelah mengkaji data yang telah dikumpulkan penulis.