

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pertumbuhan ekonomi serta perkembangan kebudayaan telah menciptakan beragam kebutuhan yang diperlukan masyarakat sebagai konsumen. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan tersebut para pelaku usaha telah menciptakan berbagai jenis barang maupun jasa dengan segala kualitas dan harga yang sangat bervariasi. Keadaan dimana konsumen sangat membutuhkan barang ataupun jasa ini sering kali disalahgunakan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Konsumen dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha yang pada akhirnya hanya akan menguntungkan pihak pelaku usaha.

Metode-metode seperti kiat-kiat promosi, pemberian informasi yang tidak jelas, hingga metode-metode penjualan digunakan pelaku usaha sehingga seringkali menimbulkan kerugian dan kesalahan persepsi bagi konsumen.

Minimnya pengetahuan dan posisi konsumen sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai celah untuk mengelabui konsumen. Karena itu suatu landasan hukum yang jelas sangat dibutuhkan untuk melindungi kepentingan konsumen sehingga hak-haknya dapat dipenuhi. Di sini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut Undang-

undang Perlindungan Konsumen) berperan sebagai landasan hukum bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia.

Wilayah negara Republik Indonesia yang cukup luas dan merupakan sebuah negara kepulauan membuat masyarakatnya sangat bergantung pada alat transportasi untuk mencapai satu tempat dari tempat lain. Pusat-pusat perekonomian Indonesia yang tersebar di beberapa kota seperti ; Jakarta, Medan, Surabaya, dan Batam, membuat sarana transportasi menjadi sesuatu yang vital bagi kehidupan ekonomi negara ini.

Berbagai moda transportasi tersedia di negara ini, mulai dari angkutan darat, air, dan juga udara. Jasa transportasi ini juga tersedia untuk tiap-tiap golongan masyarakat, mulai dari jasa transportasi untuk masyarakat ekonomi lemah hingga bagi yang memiliki kemampuan finansial lebih.

Sepuluh atau dua puluh tahun lalu, transportasi darat dan air merupakan pilihan utama masyarakat menengah kebawah untuk menuju ke tempat tujuan mereka. Namun kondisi negara ini yang berupa kepulauan membuat pilihan moda transportasi darat menjadi suatu kendala apabila seseorang ingin melakukan perjalanan lintas pulau. Sehingga pilihan transportasi air merupakan pilihan masyarakat kebanyakan jika hendak melakukan perjalanan tersebut. Sedangkan moda transportasi udara masih merupakan pilihan eksklusif bagi masyarakat tingkat menengah ke atas, hal ini disebabkan harga tiket untuk moda transportasi udara relatif mahal. Luasnya wilayah Indonesia juga menjadikan

waktu tempuh perjalanan dengan menggunakan moda transportasi darat dan air menjadi relatif lebih lama bila dibandingkan dengan moda transportasi udara.

Beberapa tahun belakangan muncul fenomena baru dalam dunia transportasi udara di Indonesia. Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan di Indonesia dewasa ini sungguh sangat pesat. Lebih dari sepuluh perusahaan penerbangan domestik beroperasi, dan bukan tidak mungkin jumlahnya akan bertambah lagi di masa mendatang karena tidak terdapat pembatasan berapa perusahaan penerbangan yang boleh beroperasi. Akibat berlakunya otonomi daerah, banyak perusahaan penerbangan yang dibentuk oleh pemerintah-pemerintah daerah. Di samping itu liberalisasi di bidang perdagangan dan jasa telah membawa perusahaan penerbangan asing melakukan penerbangan langsung ke daerah di Indonesia. Dengan telah diratifikasinya WTO/GATTs oleh Indonesia, maka tidak dibenarkan lagi bagi Pemerintah Indonesia melakukan monopoli di bidang perusahaan jasa penerbangan.

Dari banyaknya perusahaan penerbangan yang muncul tersebut di antaranya mengusung format penerbangan dengan tarif murah. Perusahaan penerbangan ini menyediakan layanan penerbangan dengan segala fasilitas yang telah disesuaikan dengan tarif yang ada. Tarif yang murah merupakan daya tarik bagi calon penumpang penerbangan sehingga usaha penerbangan tarif murah ini

¹⁾ Saefullah Wiradipraja, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Udara Indonesia," *Jurnal Hukum Bisnis* (2006): hlm. 5.

menjadi kian populer di masyarakat. Seiring kepopuleran tersebut, semakin banyak pelaku usaha membuka pelayanan penerbangan dengan tarif murah, baik itu pelaku usaha dalam negeri hingga yang berasal dari luar negeri. Pemberlakuan tarif murah diberikan pelaku usaha dengan beberapa kompensasi yang menyertai pelayanannya kepada masyarakat. Di antaranya adalah dengan menggunakan pesawat-pesawat dengan tahun pembuatan cukup tua dan harga tiket yang tidak termasuk dengan makanan yang biasanya disajikan pada penerbangan lain.²⁾

Di satu sisi timbulnya beberapa maskapai penerbangan bertarif murah ini membawa dampak positif, dimana masyarakat yang tadinya hanya dapat menggunakan moda transportasi darat dan air, kini dapat menggunakan jasa penerbangan udara. Akibatnya, waktu tempuh perjalanan akan semakin pendek, dan kenyamanan perjalanan akan semakin baik. Di samping itu, dengan banyaknya perusahaan penerbangan yang ada maka konsumen akan diberikan banyak pilihan. Perusahaan-perusahaan tersebut akan bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah ataupun berbagai bonus.³⁾

Di balik manfaat positif yang diperoleh dari timbulnya penyedia jasa penerbangan dengan tarif murah, ternyata juga membawa beberapa hal negatif berkaitan

²⁾— Editorial, *Jurnal Hukum Bisnis* (2006): Hlm. 4.

³⁾ Wiradipraja, Op. Cit., Hlm.6.

dengan penurunan kualitas pelayanan hak informasi yang di dapatkan kurang jelas, tidak benar, dan tidak jujur mengenai jasa yang diperoleh pada saat tahap pra transaksi maupun tahap transaksi .⁴⁾ Selain itu dikhawatirkan dengan penurunan tarif jasa penerbangan dan berbagai bonus yang ditawarkan akan mengurangi pendapatan bagi awak pesawat dan staff lainnya. Hal ini pada akhirnya akan mengurangi kinerja dan rasa tanggung jawab mereka kepada tugas.

Dalam tulisan ini penulis akan membahas beberapa hal yang dilakukan oleh penyedia jasa penerbangan dengan tarif murah yang dapat merugikan pihak konsumen, termasuk di dalamnya teknik pemasaran jasa yang dilakukan oleh penyedia jasa penerbangan bertarif murah ini yang berpotensi menyesatkan konsumen. Dalam hal ini penulis akan mengkaitkannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di samping itu, penulis juga akan melihat bagaimana penyedia jasa penerbangan bertarif murah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Di samping itu pula, penulis akan memaparkan peran pemerintah dalam menjamin hak-hak konsumen utamanya yang terkait dengan penyediaan jasa penerbangan bertarif murah ini.

Termasuk di dalamnya sanksi-sanksi yang dapat diberikan pemerintah kepada pelaku usaha yang melanggar peraturan.

⁴⁾ *Ibid*

B. Pokok Permasalahan

Berangkat dari uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk membahas beberapa permasalahan yang timbul, diantaranya;

- a. Permasalahan hukum apa yang dihadapi konsumen Maskapai Lion Air terhadap pengguna jasa penerbangan bertarif murah?
- b. Bagaimana aspek hukum perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa penerbangan bertarif murah pada maskapai Lion Air, ditinjau dari UUPK dikaitkan dengan peraturan perundangan di bidang penerbangan?

C. Tujuan Penulisan

Didasarkan pada permasalahan-permasalahan yang ada, penulisan ini secara umum memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa penerbangan bertarif murah.

Adapun tujuan khusus dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi konsumen Lion Air terhadap pelayanan jasa penerbangan bertarif murah .
- b. Untuk mengetahui aspek hukum perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa penerbangan bertarif murah pada maskapai Lion Air, ditinjau dari UUPK dikaitkan dengan peraturan perundangan di bidang penerbangan.

D. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian hukum yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah tipe penelitian hukum normatif dan empiris :

- a. Tipe penelitian hukum normatif disebut juga Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menelusuri atau menelaah dan menganalisis bahan pustaka atau bahan dokumen siap pakai. Dalam penelitian hukum bentuk ini dikenal sebagai *Legal Research*, dan jenis data yang diperoleh disebut data sekunder. Kegiatan yang dilakukan dapat berbentuk menelusuri dan menganalisis peraturan, mengumpulkan, membaca atau mencari dan membuat rangkuman dari buku acuan. Jenis kegiatan ini lazim dilakukan dalam penelitian hukum normatif atau Penelitian hukum doktrinal bentuk penelitian dengan meneliti studi kepustakaan, sering juga disebut penelitian kepustakaan atau studi dokumen seperti Undang-Undang, buku-buku, yang disebut sebagai *Legal Research*.⁵⁾

2. Sifat Penelitian

Tulisan ini bersifat deskriptif di mana akan digambarkan suatu keadaan, gejala, maupun sifat dari kelompok tertentu terutama yang berkaitan dengan kegiatan perlindungan konsumen terhadap pemanfaatan jasa penerbangan bertarif murah.⁶⁾

3. Jenis Data

Data yang digunakan adalah data sekunder dan didukung data primer :

a. Data Sekunder di peroleh dari :

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan ;
 - a.Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - b.Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
 - c.Pweaturan Menteri Perhubungan KM Nomor 26 Tahun 2010 Tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayana Kelas Ekonomi Angkutan Udara niaga Berjadwal Dalam Negeri.
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer diantaranya yang berasal dari hasil karya para Sarjana Hukum, jurnal, serta buku-buku kepustakaan yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini.
3. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedi hukum dan sarana-sarana pendukung lainnya.

b. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Data ini diperoleh dengan mengadakan *Interview* atau wawancara secara langsung terhadap pihak yang dianggap perlu dan terkait oleh penulis. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

E. Definisi Operasional

Dalam tulisan ini akan digunakan istilah penting yang terkait dengan kegiatan perlindungan konsumen, di antaranya:

a. Pelaku usaha

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.”⁷⁾

b. Konsumen

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁸⁾

c. Pemerintah

Pihak yang dalam bahasan ini berperan sebagai pengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan penerbangan melalui fungsi pembentukan undang-undang, pengawasan, dan juga penyelesaian sengketa.

d. Pesawat Udara

Setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara.⁹⁾ Dalam operasionalnya pesawat udara ini terbagi menjadi dua jenis yaitu: Helikopter dan pesawat terbang. Helikopter adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, dapat terbang dengan sayap berputar, dan bergerak dengan tenaganya sendiri.¹⁰⁾

Pesawat terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayar tetap, dan dapat terbang dengan tenaganya sendiri.¹¹⁾

e. Tarif Murah

Tarif penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri adalah harga jasa pada suatu rute tertentu di dalam negeri atas pelayanan angkutan penumpang kelas ekonomi.

Tarif dasar adalah besaran tarif perpenumpang kilometer yang di nyatakan dalam rupiah.

Tarif jarak adalah besaran tarif per rute penerbangan persatu kali penerbangan, untuk setiap penumpang yang merupakan hasil kalian antara tarif dasar dengan jarak serta dengan memperhatikan kemampuan daya beli.

⁷⁾Indonesia I, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, Ps. 1. Angka. 3.

⁸⁾*Ibid*, Ps. 1. Angka. 2.

⁹⁾Indonesia II, *Peraturan Pemerintah Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan*, PP RI No. 3 Tahun 2001, Ps.1. Angka. 4.

¹⁰⁾*Ibid*, Ps. 1. Angka. 5.

¹¹⁾*Ibid*, Ps. 1. Angka 6

¹²⁾Indonesia III, *Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Udara*, PP RI No. 40 Tahun 1995, Ps. 1. Angka. 1.

F. Sistematika Penulisan

Skripsi adalah suatu tulisan ilmiah dan menjadi salah satu syarat di dalam penyelesaian studi untuk meraih gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul. Sesuai dengan sifatnya yang ilmiah, maka penulisan skripsi ini harus sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Bertolak dari sifat inilah penyusun menyusun dan membahas permasalahan dalam skripsi ini sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan/menjelaskan mengenai : latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, definisi operasional, metode penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

Dalam Bab ini penulis akan menguraikan/menjelaskan tentang tinjauan umum mengenai hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang terdiri dari pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen; pihak-pihak yang terkait dalam hukum perlindungan konsumen; asas dan tujuan perlindungan konsumen; serta sistem pembuktian terbalik yang diterapkan dalam hukum perlindungan konsumen. Di samping sub-bab tersebut dijelaskan pula hak dan kewajiban baik itu dari sisi konsumen maupun pelaku usaha.

**BAB III : PENYEDIA JASA PENERBANGAN BERTARIF MURAH
SEBAGAI SALAH SATU PENYEDIA JASA TRANSPOR-
TASI.**

Dalam Bab ini penulis akan menguraikan/menjelaskan mengenai penyedia jasa penerbangan bertarif murah sebagai salah satu penyedia jasa transportasi; pengertian beberapa istilah yang digunakan, sejarah munculnya penyedia jasa penerbangan bertarif murah; pihak-pihak yang terkait dalam penyedia jasa penerbangan bertarif murah; karakteristik penyedia jasa penerbangan bertarif murah; peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keamanan dan keselamatan penerbangan sebagai perlindungan bagi konsumen pemanfaat jasa penerbangan bertarif murah.

**BAB IV : ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN MASK-
APAI LION AIR PADA JASA PENERBANGAN BERTAR-
IF MURAH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Dalam Bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian terhadap aspek perlindungan hukum konsumen maskapai lion air terhadap penyedia jasa penerbangan bertarif murah

diantaranya meliputi; permasalahan yang dihadapi konsumen lion air atas munculnya penyedia jasa penerbangan bertarif murah; serta aspek hukum perlindungan konsumen terhadap penyedia jasa penerbangan bertarif murah yang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, P M No. 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, dan KM No 26 Tahun 2010 Tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang hasil analisis dan evaluasi data yang merupakan perumusan suatu kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya, yang juga akan menjelaskan tentang : Kesimpulan dan Saran dari penulis untuk diusulkan menjadi penyelesaian permasalahan yang diajukan pada penulisan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN