

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Berkembangnya pembangunan dan perkenomian nasional membuat kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa menjadi lebih beragam. Ditambah dengan kemajuan pengetahuan, teknologi telekomunikasi dan informatika membuat konsumen bisa lebih mudah dalam memenuhi segala kebutuhannya. Selain itu kemajuan tersebut juga dapat membuat pergerakan transaksi suatu barang dan/jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Saat ini, konsumen juga bebas memilih dengan pilihan-pilihan beragam mengenai jenis kualitas barang, harga, merk, dll yang disesuaikan dengan kemampuan dan selera masing-masing konsumen.

Keuntungan konsumen tersebut tidak menjadikan posisi antara konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang, yaitu kedudukan konsumen menjadi lebih rendah ketimbang pelaku usaha. Hal tersebut karena pelaku usaha dalam menjual sebuah produk akan selalu ada kecenderungan untuk berbuat curang.¹ Dapat

¹ Biro Pusat Statistik Jakarta menggambarkan kecenderungan meningkatnya korban yang terjadi pada konsumen, yaitu pada tahun 1986 terjadi kasus 321 penderita akibat makanan yang beracun, tahun 1995 adanya kasus penipuan terhadap 123 orang konsumen perumahan di Riau. Selama 1997 peristiwa yang menempatkan konsumen sebagai korban dari ketidakadilan pihak produsen (pelaku usaha) atau pemerintah silih berganti dari kasus kecelakaan jasa transportasi (kereta api, pesawat udara dan angkutan darat/bus).<http://pn-bangil.go.id/data/?p=211> diakses pada tanggal 20 April 2016

dikatakan pula bahwa konsumen merupakan objek dari aktivitas bisnis pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu pelaku usaha dalam menjalankan usahanya cenderung tidak jujur dan curang.² Selain karena rendahnya pendidikan konsumen yang menjadi penyebab lemahnya kedudukan konsumen, dalam hal ini banyak konsumen yang tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Dalam bisnis yang sehat, praktik-praktik bisnis yang tidak jujur (*unfair trade practice*) sangat dilarang. Adapun praktik-praktik bisnis yang dilarang itu antara lain:³

- a. Perbuatan yang bersifat bohong atau menyesatkan;
- b. Pernyataan menyesatkan mengenai sifat, ciri, standar atau mutu suatu barang;
- c. Pernyataan bohong dalam pemberian hadiah atau potongan harga;
- d. Iklan bohong;
- e. Penjualan produk yang disertai janji potongan harga apabila pembeli membawa serta calon pembeli lainnya kepada penjual;
- f. Penjualan produk yang tidak memenuhi standar keselamatan konsumen.
- g. Penjualan produk yang tidak memenuhi standar informasi konsumen.

² Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Iklan yang Menyesatkan* (Medan: Ghalia Indonesia, 2010) 72.

³ Romli Atmasasmita, *Bentuk-bentuk Tindak Pidana yang Dilakukan oleh Produsen pada Era Perdagangan Bebas: Suatu Upaya Antisipasi Preventive dan Repressive* (Bandung: Mandar Maju, 2000) 85.

Oleh karena itu, peran pemerintah dalam hal ini akan sangat diperlukan agar dapat meminimalisir atau memberantas praktek-praktek kecurangan pelaku usaha kepada konsumen. Hal itu karena hanya pemerintah yang dapat mengintervensi pelaku usaha untuk melakukan transaksi-transaksi yang bersih dari kecurangan. Pemerintah dalam hal ini dapat membuat suatu aturan yang harus dijalankan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, karena pemerintah lewat peraturan yang dibuatnya memaksa pelaku usaha untuk menjalankan usahanya berdasarkan aturan yang telah dibuatnya.

Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) hadir sebagai salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan roda perekonomian yang bersih. Di dalam UUPK tidak hanya mentitikberatkan perihal perlindungan konsumen saja, tetapi juga mengenai pelaku usaha sebagai bagian dari salah satu subjek perekonomian nasional.

Berdasarkan amanat dari UUPK di dalam hukum perlindungan konsumen terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Kehadiran BPSK diharapkan mampu menjadi bagian dari pelopor keadilan, utamanya bagi konsumen yang hak nya dilanggar oleh pelaku usaha. Hal itu karena sengketa yang sering terjadi antara konsumen dan pelaku usaha biasanya dengan nilai nominal yang kecil, sehingga tidak dimungkinkan untuk

mengajukan ke pengadilan umum, sebab biaya yang akan dikeluarkan akan lebih besar dibandingkan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Selain itu juga terdapat kecenderungan di masyarakat Indonesia pada umumnya yang merasa segan untuk beracara ke pengadilan, karena posisi konsumen lebih rendah dibandingkan pelaku usaha secara sosial dan financial.⁴

Keuntungan berperkara di BPSK adalah penyelesaian sengketa dilakukan dengan sederhana, cepat, dan murah. Sederhana yang dimaksud adalah acara yang jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, sehingga proses berperkara di BPSK dapat berjalan cepat dan dapat meminimalisir biaya yang akan dikeluarkan masing-masing pihak.⁵

Pentingnya penulis membuat skripsi tentang perlindungan hak konsumen terhadap penumpang pesawat terbang terkait kehilangan barang di bagasi kabin pesawat, ini antara lain :

1. Terkait dengan perlindungan hukum terhadap hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam kapasitasnya sebagai penumpang pesawat terbang.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban pengangkut terkait kehilangan barang di bagasi kabin pesawat.

⁴ Dr. Susanti Adi Nugroho, SH., MH. "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*" Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2008 hlm 74-75.

⁵ DR. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum "*Hak – Hak Konsumen*" Bandung, Nusa Media, 2010 hlm 93-94

Seperti yang kita ketahui bersama, pesawat merupakan moda transportasi yang sangat diminati bagi sebagian konsumen, karena pesawat merupakan transportasi paling efektif untuk menempuh perjalanan yang jauh dengan waktu yang relative singkat. Selain itu juga karena Indonesia adalah negara kepulauan dan negara berkembang yang banyak menjalin hubungan dengan negara-negara lain di luar negeri, maka Indonesia sangat membutuhkan jasa pengangkutan udara untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain dan negara lain.

Selain efisien dalam hal waktu, menggunakan moda transportasi pesawat terbang juga dinilai paling aman. Dengan segala teknologi yang ada, dan juga ketatnya pengamanan sebelum masuk pesawat, menjadikan pesawat terbang banyak diminati meskipun dari segi harga tiket lebih mahal dengan moda transportasi lainnya. Tetapi, saat ini faktor keamanan menjadi sorotan dalam moda transportasi ini, sebab maraknya kasus kehilangan barang di dalam bagasi pesawat.⁶

Di dalam pesawat terbang terdapat dua jenis bagasi, yakni bagasi kabin dan bagasi tercatat. Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama, sedangkan bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Menurut Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, jika terjadi kehilangan barang di bagasi kabin pesawat, maka bukanlah menjadi

⁶ Deny Irawan dan Ichsan Amin, "Pembobolan di Bagasi Pesawat Sistematis" (On-line), tersedia di <http://www.koran-sindo.com/news.php?r=0&n=1&date=2016-01-04> (12 Oktober 2016)

tanggung jawab pengangkut kecuali penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan karena pihak pengangkut maupun pekerjanya.⁷

Hal di atas menjadi sedikit berbeda dengan apa yang dituangkan di dalam UUPK terkait dengan salah satu hak konsumen untuk menerima kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Kasus yang terkait dengan yang diuraikan di atas adalah kasus yang terdapat dalam putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 Di dalam kasus tersebut diuraikan bahwa, konsumen yang bernama Leo Mualdy Christoffel sedang melakukan perjalanan dari Swiss ke Jakarta dengan menggunakan pesawat terbang milik maskapai Qatar Airways. Pada saat penumpang tersebut mengecek barang yang diletakan di bagasi kabin pesawat ternyata barang yang dibawanya yakni jam tangan telah hilang. Setelah itu penumpang tersebut melapor ke pihak awak kabin. Namun ketika penumpang tersebut kembali ketempat duduknya, ditemukan jam tangannya sedang tergeletak. Tetapi ketika mengecek barang lain di bagasi kabin, ternyata amplop yang berisi uang juga telah hilang. Selanjutnya, penumpang melapor kembali dan meminta ganti kerugian namun pihak pengangkut tidak mau bertanggung jawab. Atas dasar kejadian tersebut penumpang mengalami kerugian baik materi maupun imateriil (psikis). Dari kasus tersebut jelas bahwa hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa pun tidak terpenuhi oleh pelaku usaha.

⁷ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Penerbangan*, UU No. 1 Tahun 2009, LN No. 1 Tahun 2009, TLN No.2956, psl.143.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Penumpang Pesawat Terbang Atas Kehilangan Barang di Bagasi Kabin Pesawat (Study Kasus Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Apakah ketentuan pasal 1 angka 25 dan pasal 143 UU No. 1/2009 tentang Penerbangan terkait kehilangan barang di bagasi kabin yang dijadikan dasar putusan hakim dalam perkara Nomor 649 k/Pdt.Sus-BPSK/2016 telah bertentangan atau tidak dengan hak konsumen ?
2. Bagaimanakah pertanggung jawaban Qatar Airways selaku pelaku usaha terkait dengan kehilangan barang di bagasi kabin pesawat (studi kasus putusan Nomor 649 k/Pdt.Sus-BPSK/2016) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penulisan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah ketentuan pasal 1 angka 25 dan pasal 143 UU No. 1/2009 tentang Penerbangan terkait kehilangan barang di bagasi kabin yang dijadikan dasar putusan hakim dalam perkara Nomor 649 k/Pdt.Sus-BPSK/2016 telah bertentangan atau tidak dengan hak konsumen.

2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban Qatar Airways selaku pelaku usaha terkait dengan kehilangan barang di bagasi kabin pesawat (studi kasus putusan Nomor 649 k/Pdt.Sus-BPSK/2016).

D. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian mengenai “perlindungan hak konsumen terhadap penumpang pesawat terbang atas kehilangan barang di bagasi kabin pesawat (studi kasus putusan nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)”, sebagaimana yang dikemukakan di atas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan ini dapat memberi masukan dalam kepustakaan ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya mengenai bidang hukum perlindungan konsumen secara umum maupun perlindungan konsumen di dalam hukum penerbangan

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, pemerintah, maupun masyarakat secara umum tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan udara yang mengalami kehilangan barang di bagasi kabin pesawat terkait dengan hak-haknya sebagai konsumen terutama hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Bentuk Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode hukum normatif, yakni bagaimana hukum didayagunakan sebagai instrumen mewujudkan teori atau asas kausalitas dalam sengketa perlindungan konsumen.

Dengan menggunakan pendekatan kasus (*case approach*). Dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan kajian terhadap kasus Perlindungan hak konsumen terhadap penumpang pesawat terbang atas kehilangan barang di bagasi kabin pesawat (studi kasus nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016).

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan ini adalah deskriptif analitis, yakni mendeskripsikan masalah secara umum untuk kemudian dianalisis sesuai dengan konsep dan teori yang ada dalam ketentuan perundang-undangan.

Dalam hal ini, masalah yang akan dideskripsikan oleh penulis adalah masalah tentang perlindungan konsumen yang terdapat dalam kasus dengan putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

3. Sumber Bahan Hukum

- a. Bahan hukum primer meliputi : Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

- b. Bahan hukum sekunder meliputi : buku, skripsi, tesis, jurnal, artikel-artikel hukum yang didapatkan baik dari media cetak maupun internet

4. Metode Analisis Bahan Hukum

Analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam tulisan ini menggunakan analisis secara kualitatif dengan cara melakukan analisis kasus terhadap peraturan perundang-undangan terkait yang mengatur mengenai perlindungan konsumen

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang apa yang akan ditulis dalam penelitian dari Bab I sampai dengan Bab V.

Penelitian yang berjudul Perlindungan Hak Konsumen terhadap Penumpang Pesawat Terbang atas Kehilangan Barang di Bagasi Kabin Pesawat (Studi Kasus Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016), akan terdiri dari lima bab dan setiap bab dibagi dalam beberapa sub bab sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis akan menerangkan apa yang menjadi latar belakang penulis melakukan objek penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini penulis menulis mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen yang termasuk di

dalamnya pengertian perlindungan konsumen, sejarah perlindungan konsumen, ruang lingkup perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, para pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen hingga cara penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

Bab III : Tinjauan tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Angkutan Udara

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai tinjauan terhadap tanggung jawab pelaku usaha angkutan udara yang khususnya membahas mengenai tanggung jawab dalam memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen akibat menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan

Bab IV : Perlindungan Hak Konsumen terhadap Penumpang Pesawat Terbang Atas Kehilangan Barang di Bagasi

Kabin Pesawat (Studi Kasus Putusan No. 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)

Dalam bab ini penulis akan menulis tentang kasus posisi, fakta-fakta yang terjadi mulai dari peradilan di arbitrase BPSK, pengajuan keberatan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat sampai pada kasasi di tingkat Mahkamah Agung serta menganalisis putusannya, yang mana putusan tentang

tanggung jawab pengangkut terkait kehilangan barang di bagasi kabin pesawat

Bab V : Penutup

Dalam bab yang terakhir penulis akan menulis kesimpulan-kesimpulan yang di tarik dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta menulis juga saran-saran penulis yang diajukan untuk bahan pembangunan dan evaluasi agar perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih baik dan manfaatnya lebih dirasakan untuk masyarakat Indonesia