

# **PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN PENGGUNA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR TERKAIT HAK ATAS INFORMASI YANG BENAR DAN JELAS (STUDI KASUS PUTUSAN NO. 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST)**

Rizka Amelia  
Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jakarta  
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510  
Rizka.amelia@esaunggul.ac.id

## **Abstract**

*In the settlement of the case of the protection of consumer rights related kosumen, organizer of the flight was still a lot of ignoring the rights of passengers as the case of delay of flight and the lack of information provided by businessmen against passengers. Problems in the research is how is the responsibility of the perpetrators of the attempt against the consumer related consumer protection for passenger air transport service users scheduled National Commerce, as well as any legal effort undertaken by the company Airlines as a mode of transportation for national scheduled commercial air passengers are harmed. This research is the normative legal research with approach of normative case (case studies) conducted an analysis of the judge's ruling with legislation relating to the legal protection of consumers and aviation legislation. The results of the analysis show that the indictment in the case ruling number 441/PDT. G/2013/PN. JKT. PST, less mindful of Article 62 of the Act number 8 of year 1999 on the protection of consumers, and article 146 of the ACT No. 1 of year 2009 on a flight. It is given this defendant often do against negligence responsibilities to consumers. At the end of the study, the authors conclude that there is a confusion of the real judges in deciding the dispute the parties in the matter of the research is expected to add to the reader's insight about your rights as a consumer in this case as the airplane's passengers.*

**Keywords:** protection, consumer rights, aviation

## **Abstrak**

Dalam penyelesaian kasus perlindungan konsumen terkait hak konsumen, penyelenggara penerbangan ternyata masih banyak mengabaikan hak-hak penumpang seperti kasus keterlambatan penerbangan dan ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap penumpang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait perlindungan konsumen bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara niaga nasional berjadwal, serta upaya hukum apa yang dilakukan oleh perusahaan maskapai penerbangan sebagai moda transportasi udara niaga berjadwal nasional bagi penumpang yang dirugikan. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan *normative case* (studi kasus) yang dilakukan dengan analisis terhadap putusan hakim dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dan undang-undang penerbangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dakwaan dalam kasus putusan nomor 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST, kurang memperhatikan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan pasal 146 UU No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Hal tersebut mengingatkan pihak tergugat ini sering kali melakukan kelalaian terhadap tanggung jawabnya kepada konsumen. Di akhir penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa terdapat kekeliruan hakim yang nyata dalam memutuskan sengketa para pihak dalam perkara tersebut Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca tentang hak-hak sebagai konsumen dalam hal ini selaku penumpang pesawat udara.

**Kata kunci:** perlindungan, hak konsumen, penerbangan

## **Pendahuluan**

Saat ini perkembangan peradaban manusia khususnya dalam bidang pengangkutan telah membawa kedalam suatu sistem pengangkutan yang lebih maju dibandingkan era sebelumnya. Sarana transportasi berfungsi sebagai penghubung satu tempat dengan yang lain. Dengan adanya sarana transportasi jelas sangat berguna untuk menunjang mobilitas tersebut dan perekonomian juga akan mudah untuk berkembang.

Salah satu jenis sarana transportasi yang dapat menunjang mobilitas tinggi adalah transportasi udara. Transportasi udara dapat dengan cepat mencapai tujuannya, sehingga pengguna transportasi tersebut memiliki mobilitas yang tinggi. Di Indonesia yang merupakan negara kepulauan, transportasi udara sangat penting sebagai penghubung antar pulau dalam waktu singkat.

Dengan adanya tuntutan mobilitas yang tinggi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat, industri penerbangan juga menjadi sangat berkembang. Banyaknya perusahaan penerbangan membuat persaingan dalam industri penerbangan sangat ketat. Salah satu fakta yang nampak jelas dalam hal ini yaitu terjadinya perang tarif tiket yang luar biasa antar maskapai penerbangan.

Sebagai negara kepulauan dan negara berkembang, Indonesia dalam menjalin hubungan dengan luar negeri sangat membutuhkan jasa pengangkutan untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain ataupun dengan negara lain. Kondisi dan keadaan seperti itulah yang mengakibatkan jasa pengangkutan menjadi sangat penting. (Soekardono R, 1998).

Untuk itu, peran pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. (H.M.N. Purwosutjipto, 1991)

Prof. Sukbekti mengatakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya. (R. Subekti, 1985)

Sedangkan perjanjian pengangkutan menurut H.M.N. Purwosutjipto S.H adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat tujuan-tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. (R. Subekti, 1989)

Dalam Konvensi Warsawa 1929, diatur tentang pertanggungjawaban maskapai dalam penerbangan internasional dan menjadi tonggak sejarah prinsip yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahannya. Bila tidak, maskapai harus memberikan ganti rugi dengan sejumlah uang pengganti.

Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut, Prof. Subekti juga mengatakan bahwa terdapat pula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional. Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang handal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis. (R. Subekti, 1989)

Akibat dari situasi tersebut, kesenjangan pun mulai terasa, terutama bila ditinjau dari permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara atas kerugian yang timbul dalam pengangkutan udara. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya kesenjangan tersebut, antara lain adalah karena perkembangan teknologi penerbangan yang sangat cepat, peranan dan fungsi angkutan udara yang sangat penting bagi Indonesia sebagai negara kepulauan yang sangat luas dan peraturan perundang-undangan di bidang angkutan udara, khususnya Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, yang sampai saat ini belum mengalami perubahan apapun sehingga banyak hal yang sudah tidak sesuai lagi.

Di satu sisi memang keberadaan angkutan udara sangat dibutuhkan oleh konsumen untuk mempermudah dan melancarkan proses aktivitas mereka, akan tetapi di sisi lain pihak pengangkut pun merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan konsumen. Prinsip tanggungjawab mutlak menetapkan bahwa maskapai selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan, dan tidak bergantung pada ada-tidaknya unsur kesalahan di pihak maskapai, kecuali dalam hal kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan, dengan syarat maskapai harus membuktikan bahwa keterlambatan itu disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional sebagaimana diatur di pasal 146 UU No.1/2009 tentang Penerbangan.

Penelitian ini akan membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna Maskapai Penerbangan Lion Air terhadap ketidakjelasan informasi yang diberikan terhadap penumpang/ konsumen dan untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban bagi pihak maskapai penerbangan (Lion Air) yang melakukan kesalahan tersebut..

Ada beberapa contoh kasus yang terjadi pada penumpang penerbangan Maskapai Lion Air terkait perlindungan konsumen, yaitu seperti yang terjadi pada kasus David Tobing yang pada 16 Agustus 2007 yang hendak melakukan perjalanan ke Surabaya menggunakan Wings Air IW 8985 dengan keberangkatan pukul 08.35 WIB. Dalam kasus tersebut, penumpang dirugikan karena ketidakjelasan pihak maskapai dalam memberikan informasi tentang adanya perubahan nomor penerbangan. Oleh karena itu penumpang atas nama David tersebut mengajukan gugatan kepada pihak Lion Air selaku maskapai penerbangan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dalam perkara No.309/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst.

Penelitian ini menjadi sangat penting mengingat banyaknya penumpang pesawat terbang selaku konsumen yang diabaikan hak-haknya oleh pihak maskapai penerbangan selaku pelaku usaha sehingga seringkali konsumen banyak mendapatkan kerugian secara materiil. Pembahasan dalam penelitian ini hanya dibatasi pada hak-hak konsumen dalam hal ini adalah penumpang pesawat udara dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini adalah maskapai penerbangan yang termuat

dalam kasus putusan No.09/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Maskapai Penerbangan LION AIR terkait Hak Atas Informasi yang benar dan jelas (Studi Kasus Putusan No. 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST)."

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan, yaitu bagaimanakah tanggung jawab maskapai penerbangan lion air terkait hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas dan bagaimanakah upaya hukum bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa terkait ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh pihak maskapai Penerbangan Lion Air (Studi Kasus Putusan Nomor 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST)?

Manfaat yang akan dihasilkan dalam penelitian ini adalah diharapkan penelitian yang dilakukan inidapatmemberi masukan dalam kepustakaan ilmu pengetahuan di-bidang hukum, khususnya mengenai bidang hukum perlindungan konsumen secara umum maupun perlindungan konsumendi dalam hukum penerbangan dan diharapkan agar para pembaca yang membaca penelitian ini dapat mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Angkutan Udara terutama untuk sengketa yang diakibatkan oleh ketidakjelasan pelaku usaha dalam memberikan informasi kepada konsumen sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini terkait dengan bidang ilmu hukum perlindungan konsumen dan diharapkan dapat berkontribusi kepada masyarakat selaku konsumen khususnya konsumen penumpang pesawat udara, sehingga pelaku usaha tidak lagi mengabaikan hak-hak konsumen yang dapat merugikan konsumen baik secara materiil maupun imateriil.

Hasil penelitian yang diharapkan adalah pelaku usaha maskapai penerbangan lebih memperhatikan pelayanan yang baik terhadap konsumen dan konsumen khususnya pengguna maskapai penerbangan lebih paham mengenai hak-haknya sebagai konsumen.

## Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan normatif, yakni bagaimana hukum didayagunakan sebagai instrumen mewujudkan teori atau asas kausalitas dalam sengketa perlindungan konsumen.

Dengan menggunakan pendekatan kasus (*case approach*), penulis melakukan kajian terhadap kasus Perlindungan konsumen terkait hak atas kejelasan informasi yang seharusnya didapatkan oleh penumpang yang berkaitan dengan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Dalam hal ini adalah Putusan Nomor 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST.

Tipe Penelitian dalam penelitian ini adalah Deskriptif Analitis yaitu menggambarkan dan menjelaskan serta menganalisa mengenai kasus perkara No.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST.

Sumber dan jenis data dalam penelitian ini yaitu bersumber dari data sekunder, yaitu berdasarkan bahan-bahan pustaka terkait perlindungan konsumen selaku penumpang pesawat udara. Selain itu sumber data juga didapat dari putusan perkara No.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST. Terkait sumber dan jenis data, data sekunder dapat dibagi menjadi beberapa bahan hukum, yaitu:

- a. Bahan hukum primer  
Bahan Hukum Primer yaitu merupakan bahan hukum yang mengikat dan utama, yang berupa Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan undang-undang terait.
- b. Bahan hukum sekunder  
Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang bersifat membahas atau menjelaskan, yaitu putusan perkara No.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST.

Analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam skripsi ini menggunakan analisis secara kualitatif dengan cara melakukan analisis terhadap peraturan perundang-undangan terkait yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen.

## Hasil dan Pembahasan Konsumen

Konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 Angka 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Janus Sidabalok 2014)

Hukum Perlindungan Konsumen adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. (Shidarta 2000)

Asas Perlindungan Konsumen dalam Pasal 2 UUPK, yaitu :

- a. Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan dimaksudkan bahwa keadilan bagi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 3 UUPK adalah untuk :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu antara lain :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melaksanakan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dasar konsumen yang patut dilindungi dapat dibagi menjadi empat dasar, yakni :

- a. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*);
- b. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. hak untuk memilih (*the right to be choose*);
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Ketentuan mengenai hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu antara lain :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam kegiatan angkutan udara, terdapat dua pihak yang melakukan hubungan hukum yaitu pihak perusahaan maskapai penerbangan yang bertindak sebagai pihak pelaku usaha/penyedia jasa dan pihak penumpang yang bertindak selaku pihak pengguna jasa penerbangan.

Perusahaan maskapai penerbangan selaku pihak pelaku usaha dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, Pasal 1 angka 4 menyebutkan perusahaan angkutan udara adalah perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan memungut pembayaran.

Yang dimaksud dengan penumpang adalah seseorang yang diangkut dengan pesawat terbang berdasarkan suatu persetujuan pengangkutan udara. Para pihak dalam kegiatan angkutan udara ini terikat dalam

suatu hubungan perdata dalam bentuk perikatan yang diwujudkan dalam pembelian tiket pesawat. (Shidarta 2000)

Dalam hal ini, perikatan yang terjadi antara penumpang dengan pelaku usaha adalah berupa perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya. Di dalam perjanjian pengangkutan melahirkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak. (Shidarta 2000)

### **Pelaku Usaha**

Istilah Pelaku Usaha umumnya dikenal dengan sebutan pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menjalankan usaha, memproduksi, menawarkan, menyampaikan atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pengusaha memiliki arti yang luas, tidak semata-mata membicarakan produsen, tetapi juga pedagang perantara atau pengusaha.

Pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan hak-hak pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 UUPK, yaitu antara lain:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

### **Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang dilaksanakan dalam rangka jual beli. Dalam pengertian ini, terdapat unsur perjanjian, penjual, pembeli, harga, dan barang. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*).

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik sehingga konsumen dapat melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Selanjutnya dalam Pasal 46 UUPK menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan

- konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

### **Angkutan Udara**

Menurut pasal 13 Undang-undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 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 ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum transportasi menurut Lestari Ningrum terkait hukum angkutan udara terdapat tiga prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut: (AZ. Nasution, 2001)

- a. Prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip ini dalam menentukan tanggung jawab pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat.
- b. Prinsip tanggung jawab atas dasar praduga. Menurut prinsip ini tergugat dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan, maka dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah.
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan

atau tidak melihat siapa yang bersalah. Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha harus secara mutlak bertanggung jawab atas produknya. Prinsip tanggung jawab ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*) tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 43 dan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995 tentang Angkutan Udara Pasal 42 sampai dengan Pasal 45.

### **Kasus Posisi**

PerkarakasusNo.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST yang terkait dengan masalah perlindungan hak konsumen merupakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh maskapai penerbangan Lion Air/PT. Lion Mentari Air (pelaku usaha) yang menimbulkan kerugian bagi penumpang pesawat yang bernama Mauliate Sitompul, Amd, SE.,SH. (konsumen).

Kasus ini diawali pada saat konsumen menggunakan jasa maskapai penerbangan Lion Air untuk pergi ke Lombok pada tanggal 3 Agustus 2013 untuk kepentingan bertemu calon klien konsumen dengan rencana keberangkatan Pukul 08.40 WITA dan dengan kode penerbangan JT. 1852.

Dalam kejadiannya, petugas Lion Air mengatakan bahwa penerbangan ke Lombok telah dirubah yang semula menggunakan Lion Air dirubah menjadi menggunakan Wings Air. Petugas tersebut mengatakan bahwa perubahan tersebut dikarenakan ada kesalahan sistem dan seharusnya petugas di bagian check-in mencoret boarding pass penggugat dan menulis ulang secara manual perubahan kode penerbangan tersebut dengan penerbangan pesawat Wings Air IW.1852. Setelah konsumen menunggu sampai mendekati waktu keberangkatan pesawat, pihak maskapai tidak menginformasikan kepada para penumpang agar segera masuk kedalam pesawat.

Pada saat itu, konsumen telah menanyakan kepada petugas mengenai perihal perubahan penerbangan yang dilakukan

tanpa memberikan informasi yang jelas kepada para konsumen. Namun, jawaban petugas yaitu bahwa Pesawat Lion Air adalah satu grup dengan Pesawat Wings Air, jadi sama saja dan tidak perlu pemberitahuan informasi yang detail. Dikarenakan konsumen tidak jadi berangkat, maka konsumen meminta pelaku usaha untuk mengembalikan uang tiketnya. Akan tetapi, petugas mengatakan bahwa tiket tersebut tidak dapat dilakukan pengembalian uang (*refund*) dan konsumen harus membeli tiket kembali jika ingin berangkat. Akibat dari kejadian tersebut, konsumen membatalkan pertemuan dengan calon kliennya, sehingga konsumen mengalami kerugian sebesar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) karena pekerjaannya dengan calon klien telah batal akibat kejadian yang dialaminya dengan pihak Lion Air.

Berdasarkan kejadian tersebut, konsumen mengajukan permohonan gugatan kepada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat terkait hal yang dialaminya. Dalam tingkat pertama, konsumen melakukan gugatan terhadap PT. Lion Air Mentari Airlines karena dianggap telah melakukan perbuatan hukum, dan menuntut agar hakim dapat menghukum tergugat untuk membayar kerugian yang diderita oleh penggugat sebesar Rp.2.505.618.000 (dua miliar lima ratus lima juta enam ratus delapan belas ribu rupiah) serta menghukum tergugat untuk meminta maaf secara tertulis kepada penggugat pada dua harian koran nasional dan menyatakan sah dan berharga sita jaminan yang diletakkan atas meletakkan sita atas tanah dan bangunan milik tergugat.

Permohonan penggugat diterima sepenuhnya oleh majelis hakim yang menanganinya, namun dalam eksepsi ternyata ada kesalahan dari pihak penggugat, yaitu dimana nama tergugat yaitu PT. Lion Air sebenarnya adalah PT. Lion Air Mentari bukan PT. Lion Air Mentari Airlines.

Akibat dari kesalahan nama tergugat, maka gugatan dianggap *error in persona* dan seharusnya gugatan konsumen haruslah dinyatakan tidak diterima. Namun, mengingat kerugian yang dialami oleh konsumen, maka hakim tetap menghukum tergugat dengan mengabulkan gugatan penggugat untuk sebagian dan menyatakan tergugat telah

melakukan perbuatan melawan hukum serta menghukum tergugat untuk membayar kerugian yang diderita oleh penggugat sebesar Rp.702.300,- (Tujuh ratus dua ribu tiga ratus rupiah) dan menghukum tergugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.316.000,- (Tiga ratus enam belas ribu rupiah).

### **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha**

Prinsip tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha adalah prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) yaitu antara lain adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat. Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya dikarenakan adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut. Makna dari "perbuatan melawan hukum," tidak hanya perbuatan aktif tetapi juga perbuatan pasif, yaitu meliputi tidak berbuat sesuatu dalam hal yang seharusnya menurut hukum orang yang harus berbuat. Penetapan ketentuan pasal 1365 BW ini memberi kebebasan kepada penggugat atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa kerugian itu timbul akibat perbuatan melanggar hukum dari tergugat.

Selaku Pelaku Usaha, tindakan Lion Air yang tidak memberikan informasi yang jelas dan benar kepada penumpang dan dilakukan dengan secara sewenang-wenang oleh pihak Lion Air sebagai subjek hukum merupakan perbuatan melawan hukum, sehingga melanggar Pasal 1365 KUHP, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Hasil dari Pertimbangan Majelis Hakim terkait putusan perkara No. 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST adalah menghukum pelaku usaha dengan menyatakan bahwa pelaku usaha telah terbukti melakukan perbuatan melawan hukum dan melanggar Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan menyatakan bahwa pelaku usaha telah melakukan Ketidaktepatan Informasi dalam hal perubahan jadwal penerbangan secara sepihak tanpa pemberitahuan yang jelas terhadap penumpang.

Dalam hal ini, pelaku usaha memang telah mengubah kode pesawat yang seharusnya ditumpangi oleh konsumen secara



manual pada *boarding pass* masing-masing penumpang, namun hal itu tidak didapati oleh konsumen an. Mauliate (penggugat), sehingga konsumen tersebut mengalami kerugian yang mengakibatkan pekerjaan konsumen menjadi terhambat.

Berdasarkan kejadian tersebut, konsumen mengajukan permohonan gugatan kepada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat terkait hal yang dialaminya. Dalam tingkat pertama, konsumen melakukan gugatan terhadap PT. Lion Air Mentari Airlines karena dianggap telah melakukan perbuatan hukum, dan menuntut agar hakim dapat menghukum tergugat untuk membayar kerugian yang diderita oleh penggugat sebesar Rp.2.505.618.000 (dua miliar lima ratus lima juta enam ratus delapan belas ribu rupiah) serta menghukum tergugat untuk meminta maaf secara tertulis kepada penggugat pada dua harian koran nasional dan menyatakan sah dan berharga sita jaminan yang diletakkan atas meletakkan sita atas tanah dan bangunan milik tergugat.

Permohonan penggugat diterima sepenuhnya oleh majelis hakim yang menangani, namun dalam eksepsi ternyata ada kesalahan dari pihak penggugat, yaitu dimana nama tergugat yaitu PT.Lion Air sebenarnya adalah PT.Lion Air Mentari Airlines.

Akibat dari kesalahan nama tergugat, maka gugatan dianggap *error in persona* dan seharusnya gugatan konsumenharuslah dinyatakan tidak diterima. Namun, mengingat kerugian yang dialami oleh konsumen, maka hakim tetap menghukum tergugat dengan mengabulkan gugatan penggugat untuk sebagian dan menyatakan tergugat telah melakukan perbuatanmelawanhukum serta menghukum tergugat untukmembayar kerugian yang diderita oleh penggugat sebesar Rp.702.300,- (Tujuh ratus dua ribu tiga ratus rupiah) dan menghukum tergugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.316.000,- (Tiga ratus enam belas ribu rupiah).

Dilihat dari kerugian yang dialami konsumen, seharusnya pelaku usaha dapat dijatuhi hukuman yang lebih berat sehingga kejadian seperti ini tidak lagi terjadi karena beratnya hukuman yang akan diterima pelaku

usaha jika berbuat kesalahan seperti kasus tersebut.

Oleh karena itu, dilihat dari kejadian perkara tersebut, pelaku usaha dapat dihukum dengan Pasal 17 ayat (1) Huruf c UUPK, yaitu pelaku usaha yang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa dapat dikenakan sanksi yang terdapat dalam pasal Pasal 62 ayat (2) UUPK, yaitu menghukum tergugat dengan hukuman pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Selain itu, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi Pasal 63UUPK, yaitu perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen serta pencabutan izin usaha.

Terkait dengan penerbangan yang terdapat dalam Pasal 34 ayat (1) UUNo.1 tahun 2009 tentang penerbangan, menyatakan bahwa setiap pesawat udara yang diope-rasikan wajib memenuhi standar kelaikudaraan. Dalam kasus tersebut, Lion Air jelas tidak memenuhi kelaikudaraan dengan menelantarkan konsumen dengan informasi yang tidak jelas. Untuk itu, seharusnya pelaku usaha dapat juga dikenakan sanksi Pasal 406 ayat (2) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dengan sanksi pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

### **Upaya Hukum bagi Konsumen**

Penyelesaian sengketa konsumen dipengaruhi oleh konsep, tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial dimasyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian sengketa ke arah *win-win solution*.

Keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme tersebut adalah keadilan komutatif. Keadilan tersebut menjadi pilihan bagi pihak yang bersengketa untuk dapat mengadopsi berbagai kepentingan dan keinginan secara lebih efektif. Upaya hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen pada umumnya dapat ditempuh melalui dua cara penyelesaian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan

Ketentuan mengenai penyelesaian-Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, diatur pada Pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam memilih penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat dilakukan melalui beberapa model penyelesaian sengketa, diantaranya melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) diBadan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melalui Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang telah disetujui.

BPSK adalah institusinon struktural yang memiliki fungsi sebagai“ institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Badan ini sangat penting dibutuhkan didaerah dan kota diseluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparaturn pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu, BPSK juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tata Cara Penyelesaian Sengketa melalui BPSK, antara lain melalui Konsultasi, Mediasi dan Arbitrase.

2. Penyelesaian sengketa konsumen di Pengadilan

Mengenai Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan diatur dalam Pasal 48 UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK dan mengenai para pihak yang dapat mengajukan gugatan diatur pada Pasal 46 UUPK.

Berdasarkan macam-macam cara penyelesaian kasus perlindungan konsumen atau upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerugian yang dialaminya, maka terkait pada kasus perkara No. 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST, konsumen atau dalam hal ini penumpang Lion Air yang dirugikan yaitu Saudara Mauliate memilih cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan untuk haknya sebagai konsumen kepada Lion Air.

Alasan konsumen memilih penyelesaian sengketa melalui pengadilan dikarenakan menurutnya hal yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah tindakan sewenang-wenang dan itu termasuk perbuatan melawan hukum karena telah merugikan konsumen.

Adanya kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut, maka pelaku usahamelah melanggar ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Penyelesaian sengketa dalam kasus tersebut, secara hukum tentunya hal yang harus dipertanggungjawabkan oleh Lion Air selaku pelaku usaha. Hal itu dikarenakan ketidakjelasan informasi dan keterlambatan merupakan bentuk pelanggaran tidak terpenuhinya hak dan kewajiban yang tertuang dalam dokumen perjanjian maupun pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang dipilih oleh konsumena dalah pilihan yang tepat, dikarenakan perbuatan pelaku usaha termasuk perbuatan melawan hukum yang dapat dipidana dan dapat juga dihukum dengan Pasal 1365 KUHPer, sehingga pelaku usaha dapat menjalankan dua

hukuman baik hukuman pidana maupun hukuman perdata.

### **Kesimpulan**

Tanggung jawab maskapai penerbangan lion air terkait hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas (Putusan No.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST) masih belum diterapkan dengan baik. Dalam menen-tukan ganti rugi terkait kasus tersebut, maka prinsip tanggung jawab yang dapat diguna-kan adalah prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan. Hal tersebut dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Penerapan aturan yang digunakan dalam putusan Hakim ter-sebut yaitu putusan ganti rugi yang diberi-kan kepada PT. Lion Mentari Airlines. Dalam putusan tersebut, aparat penegak hukum yang bertugas menyelesaikan kasus ini belum menerapkan aturan terkait perlin-dungan hak konsumen dengan maksimal, sehingga perlindungan terhadap hak konsu-men dalam Putusan Hakim dalam kasus perkara No.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST masih belum terlaksana dengan baik.

Upaya hukum bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa terkait ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh pihak maskapai Penerbangan Lion Air (Studi Kasus Putusan Nomor 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST) adalah konsumen dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada perusahaan penerbangan. Dalam kasus tersebut, konsumen melakukan upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha melalui pengadilan. Terkait penyelesaian sengketa antara konsu-men dengan pelaku usaha dapat ditempuh melalui 2 (dua) cara penyelesaian, yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam upaya hukum penyelesaian sengketa, konsumen bebas untuk memilih model penye-lelesaian sengketa.

### **Daftar Pustaka**

Adi Nugroho Susanti. (2008). *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, Jakarta : Prenada Media Group.

AZ Nasution. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Tawang Press.

Indonesia. Undang-Undang Tentang Penerbangan, UU Nomor 1 Tahun 2009.

Indonesia. Undang-Undang Tentang perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999.

Janus Sidabalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Lestari Ningrum. (2004). *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Mariam Darus. (1980). *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Perjanjian baku (Standar)*, Kertas Kerja pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Jakarta.

Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto. (1989). *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, cet.V, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Putusan Pengadilan Negeri Pusat No.441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST

Salim Abbas. (2006). *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo.

Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.