

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan
Tinggi

Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Analisis Yuridik Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan dengan Standar
Pelayanan Maksimum Terkait Kewajiban Dalam Penyediaan Media
Hiburan Terhadap Penumpang Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH:

NAMA PENYUSUN : **Reynaldy Dwiputra Yusuf**

NPM : **2016 200 003**

NO TELEPON : **085722222943**

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N.

USULAN PENULISAN HUKUM

DISUSUN SEBAGAI SALAH SATU KELENGKAPAN UNTUK

MENYELESAIKAN PROGRAM S1 ILMU HUKUM



BANDUNG 2020

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I

(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N.)

Dekan,

(Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Reynaldy Dwiputra Yusuf

NPM : 2016200003

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Analisis Yuridik Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan dengan Standar Pelayanan Maksimum Terkait Kewajiban Dalam Penyediaan Media Hiburan Terhadap Penumpang Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 5 Agustus 2020

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

(_____)

Reynaldy Dwiputra Yusuf

ABSTRAK

Pada masa kini transportasi menjadi sarana pendorong kemajuan ekonomi, Kegiatan masyarakat erat kaitannya dengan transportasi. Salah satu transportasi yang digunakan adalah transportasi udara. Dalam transportasi udara terdapat pembagian standar pelayanan, dimana hal ini diatur dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 yaitu dengan standar pelayanan maksimum, menengah dan minimum. Perbedaan antara standar pelayanan maksimum, menengah, dan minimum terdapat pada kewajiban yang harus diberikan kepada penumpang.

Dalam hukum Indonesia, peraturan yang mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha adalah Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Dalam UUPK secara khusus mengatur tentang kewajiban dari pelaku usaha yaitu tertuang dalam Pasal 7 UUPK. Khususnya terkait dengan kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Oleh karena itu, hal ini sangat penting bagi pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya terhadap konsumen.

Ketidaksiuaian tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yang terkait kewajiban yang harus dipenuhi terhadap penumpang, menyebabkan konsumen yang dalam penulisan ini adalah penumpang dirugikan karena tidak menerima haknya sesuai dengan yang diperjanjikan dan tidak menerima haknya sesuai dengan UUPK.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan atas berkat yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS YURIDIK TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MAKSIMUM TERKAIT KEWAJIBAN DALAM PENYEDIAAN MEDIA HIBURAN TERHADAP PENUMPANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana, Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing penulisan hukum saya yaitu:

Prof.Dr. Bernadette M.W., S.H., M.H., C.N.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya. Meski begitu, karena masih terdapat keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh Penulis maka Penulisan Hukum ini belum dapat dikatakan sempurna. Oleh karena itu Penulis menerima dengan lapang dada segala masukan dan kritik terhadap Penulisan Hukum ini, sehingga penulis dapat menjadikan Penulisan Hukum ini menjadi lebih baik.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada

1. Tuhan Yesus Kristus, yang karena-Nya saya diberikan kesehatan serta kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat dikerjakan sebaik mungkin.
2. Orang tua saya, yang karena mereka saya dapat berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan serta telah membiayai semua kebutuhan saya sehingga saya dapat melakukan perkuliahan dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN, selaku dosen pembimbing penulisan hukum skripsi. Oleh karena beliau saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas ilmu dan waktunya yang telah diberikan kepada saya selama bimbingan langsung maupun via daring, serta kritik dan saran yang tentunya sangat bermanfaat bagi saya untuk melanjutkan penulisan hukum
4. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing seminar proposal saya. Terima kasih atas kritik dan saran bapak, serta waktu dan ilmu yang diberikan sehingga topik ini bisa sampai pada tahap skripsi.
5. Ibu Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum., selaku Dosen Wali saya selama berkuliah di UNPAR.
6. Joshua Auryn, Evan Kurniawan, Kaleb Davin, Albert, Ricky Martin, Moses serta teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu memberikan support bantuan sehingga saya dapat bertahan dan dapat semangat mengerjakan skripsi ini.
7. Hendrik Zhuo S.H., selaku kaka pembimbing saya yang selalu memberikan masukan kepada saya terkait skripsi saya dan segala kritik yang membangun saya.
8. Dan untuk semua pihak yang tidak saya bisa sebutkan satu persatu seperti TU Fakultas, Dosen Fakultas hukum dan pihak lainnya yang memberikan dukungan dan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Tujuan Penulisan	8
1.4. Metode Penelitian	10
1.5. Tinjauan Pustaka	11
1.6. Sistematika Penulisan	14
BAB II TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG- UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	18
2.1. Pengertian Perjanjian	18
2.1.1. Asas- Asas Perjanjian	18
2.1.2. Macam – Macam Perjanjian	19
2.1.3. Syarat Sah Perjanjian	21
2.2. Perjanjian Baku	21
2.3. Aspek Tanggung Jawab Pelaku Usaha	22
2.4. Asas- Asas Perlindungan Konsumen	25
2.5. Hak Dan Kewajiban Konsumen	26
2.5.1. Hak Konsumen.....	22
2.5.2. Kewajiban Konsumen	27
2.6. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
2.6.1. Hak Pelaku Usaha	27
2.6.1. Kewajiban Pelaku Usaha	28
2.7. Pembagian Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	29
2.7.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Barang	29
2.7.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa	30
2.8. Struktur Tanggung Jawab Pelaku Usaha	31

2.9. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Komersial.....	31
2.9.1. Konstruksi Yuridik Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Komersial	32
2.9.2. Wanprestasi.....	32
BAB III TINJAUAN UMUM MASKAPAI PENERBANGAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MAKSIMUM	34
3.1. Pengantar	34
3.2. Tinjauan Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum.	36
3.2.1. Pengertian Maskapai Penerbangan	37
3.2.2. Jenis-Jenis Standar Pelayanan Dalam Maskapai Penerbangan.....	37
3.2.3. Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum	39
3.2.3.1. Kewajiban Masakapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum	39
3.2.3.2. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum	40
3.2.3.3. Pelanggaran Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum	41
BAB IV ANALISIS TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MAKSIMUM TERKAIT KEWAJIBAN PENYEDIAAN MEDIA HIBURAN TERHADAP PENUMPANG BERDASARKAN UNDANG - UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	44
4.1. Hubungan Hukum Antara Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum Dengan Penumpang	44
4.2. Analisis Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum Berdasarkan UUPK	46
4.2.1. Pembahasan	46
4.2.2. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum Terhadap Penumpang Berdasarkan UUPK	47
4.3. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum Terhadap Penumpang Berdasarkan UU Penerbangan	50
4.4. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Dengan Standar Pelayanan Maksimum Sebagai Penyedia Jasa Kepada Penumpang Dalam Hal Terjadi Kerusakan Atau Tidak Berfungsinya Media Hiburan Dalam Pelaksanaan Jasa Penerbangan	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kemajuan perekonomian saat ini transportasi merupakan salah satu sarana pendukung kemajuan ekonomi. Transportasi sangat berkaitan erat dengan kegiatan masyarakat. Salah satu transportasi yang digunakan di Indonesia adalah transportasi udara. Berdasarkan sumber data statistik yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik mengenai jumlah penumpang pesawat domestik di Indonesia yang jumlahnya mencapai “170,81 juta orang”¹ dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019, dengan jumlah tersebut maka dari itu muncul beberapa permasalahan mengenai transportasi udara. Masalah ini berkaitan dengan perlindungan hak konsumen yang menggunakan transportasi udara.

Maskapai penerbangan memiliki hubungan erat dengan penumpang yang menjadi konsumen dalam suatu penerbangan, dimana hal tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Hak dan kewajiban tersebut timbul atas dasar perjanjian yang dibuat oleh pihak maskapai penerbangan dengan penumpang pada saat penumpang membeli tiket. Berdasarkan asas *Pacta Sun Servanda* hak dan kewajiban yang ditimbulkan akibat adanya perjanjian tersebut harus sama-sama dipenuhi oleh para pihak karena perjanjian tersebut mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak. Dalam perjanjian ini maskapai penerbangan memberikan jasa kepada penumpang dengan pelayanan standar maksimum, dimana penumpang akan mendapatkan media hiburan berupa *earphone*, layar

¹ Statistik Transportasi Udara, oleh Badan Pusat Statistik Indonesia, <https://www.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=>, diakses pukul 18.44

televisi, makanan, dan minuman tanpa biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh penumpang.

Sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK dan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab kepada konsumen apabila barang dan/ jasa yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan perjanjian yang ada, maka pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh maskapai. Dalam transportasi udara terdapat tiga jenis pelayanan, tertuang dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 yang menyatakan:

- “Kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. Pelayanan dengan standar maksimum (*full services*);
 - b. Pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); dan
 - c. Pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).”²

Pengertian pelayanan standar maksimum adalah maskapai penerbangan yang menyediakan hiburan berupa *earphone*, layar televisi, makanan, dan minuman tanpa dikenakan biaya tambahan, hal ini tertuang dalam pasal 30 ayat (1) huruf e. Hal ini berbeda dengan jenis pelayanan menengah dan minimum, penumpang tidak akan diberikan fasilitas media hiburan seperti *earphone* dan layar televisi.

Sesuai dengan pengertian perlindungan konsumen yang tertuang di dalam UUPK yaitu “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

² Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015.

memberi perlindungan kepada konsumen.”³ Sudah seharusnya pemerintah melindungi konsumen yang menggunakan jasa maskapai penerbangan pelayanan dengan standar maksimum, sekaligus menjamin kepastian hukum bagi penumpang yang menggunakan jasa penerbangan dengan pelayanan standar maksimum.

Yang dimaksud tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Tanggung jawab di dalam penulisan ini adalah tanggung jawab berdasarkan janji, artinya sudah merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pihak sesuai dengan yang di perjanjikan, bahwa setiap individu maupun badan hukum pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Dalam hal ini tanggung jawab yang dimaksud adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan dengan pelayanan standar maksimum kepada penumpang. Kewajiban yang harus dipenuhi adalah penyediaan media hiburan berupa *earphone*, layar televisi, makanan, dan minuman.

Tanggung jawab dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain. Hak penumpang yang dimaksud dalam penulisan ini adalah hak para penumpang yang menggunakan maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum, dimana hak para penumpang tersebut adalah menerima fasilitas di dalam pesawat berupa media hiburan (layar televisi dan *earphone*).

³ Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pokok pembahasan dalam penulisan ini adalah kelompok pelayanan dengan standar pelayanan maksimum dimana penumpang penerbangan dengan standar pelayanan maksimum seharusnya mendapatkan pelayanan berupa media hiburan seperti layar televisi dan *earphone*, hal tersebut diatur dalam Pasal 30 ayat (1) butir e, Pasal 30 ayat (2) dan Pasal 30 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 yang menyatakan:

“(1) Standar fasilitas dalam pesawat udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a, badan usaha angkutan udara wajib:

e. menyediakan media hiburan

(2) Media hiburan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, tidak wajib disediakan bagi badan usaha angkutan udara yang memberikan kelompok pelayanan medium Service.

(3) Media hiburan, majalah atau surat kabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan f, tidak wajib disediakan bagi badan usaha angkutan udara yang memberikan kelompok pelayanan no frills.”⁴

Contoh Fenomena mengenai hak penumpang yang menggunakan jasa penerbangan dengan pelayanan standar maksimum namun haknya tidak terpenuhi adalah:

“Ada dua kemungkinan, kemungkinan pertama penumpang terbang dengan Layar televisi dan *earphone* yang tiba-tiba mati ketika sudah terbang dan mungkin sebenarnya televisi dan *earphone* di pesawat memang sudah mati dari awal sebelum dilakukan penerbangan, karena itu sifatnya mungkin hanya layar televisi dan *earphone* penumpang tersebut yang mati dan penumpang yang lain hidup. Kemungkinan kedua, Maskapai penerbangan sendiri memang tidak menyediakan monitor atau televisi di kursi dua baris di bagian belakang. David selaku penumpang dengan rute penerbangan dari Pontianak menuju Jakarta merasa dirugikan akibat layar televisi di bangku tempat duduknya tidak bisa dihidupkan. Menurutnya, jelas ini melanggar ketentuan Pasal 30 ayat (1) Permenhub 185 Tahun 2015 yang mewajibkan

maskapai dengan pelayanan *full services* untuk menyediakan fasilitas di antaranya berupa media hiburan. Sebagai maskapai dengan pelayanan *full services*, pihak maskapai seharusnya tidak boleh menjual tiket untuk bangku yang layer televisinya tidak bisa dihidupkan.”⁵

Kasus yang terjadi pada penumpang tersebut menjadi contoh fenomena yang terjadi dalam penulisan ini karena penumpang tidak dapat merasakan haknya secara penuh, dalam hal ini pihak dari maskapai pun tidak memiliki tanggung jawab kepada penumpang. Dilihat dari kasus di atas penumpang yang mendapatkan kursi dengan layar televisi mati tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak maskapai terkait sehingga penumpang tersebut merasa dirugikan.

Adapun penumpang yang haknya tidak terpenuhi tersebut dapat melakukan upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau gugatan ke pengadilan untuk meminta ganti rugi. Jika masalah tersebut terjadi dan kursi penumpang lain kosong, maka penumpang tersebut akan dipindahkan ke kursi penumpang yang kosong, namun apabila kursi penumpang tidak ada yang kosong, maka hal tersebut akan menjadi masalah bagi maskapai penerbangan terkait. Permasalahan tersebut terjadi dikarenakan penumpang tidak dapat menerima haknya secara penuh. Hak dan kewajiban para pihak yang dalam penulisan ini adalah maskapai penerbangan dengan pelayanan standar maksimum dan penumpang mengacu kepada Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, dan Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain itu mengacu juga pada Pasal 1 ayat (22) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang membahas mengenai kewajiban dari perusahaan yang menyediakan pengangkutan udara, dan mengenai kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak

⁵ Dwi Aditya Putra, Garuda Indonesia Dituntut Rp100 Karena TV di Kursi Rusak, <https://www.merdeka.com/uang/inilah-tanggapan-garuda-indonesia-dituntut-rp-100-karena-tv-di-kursi-rusak.html>, diakses hari Senin 4 November pukul 18.23 WIB.

maskapai penerbangan diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015.

Jika mengacu pada Pasal 7 Huruf g Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha dimana sudah seharusnya pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya tertuang di dalam Pasal 1 ayat (22) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa “tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan pengangkut untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang.”⁶ Dalam hal ini sudah jelas, pada kenyataannya pihak maskapai penerbangan yang tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada penumpang tidak memberikan tanggung jawab ataupun ganti rugi kepada penumpang, dimana hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan, seperti yang telah penulis jabarkan di atas.

Dalam penulisan ini masalah yang terjadi adalah pihak maskapai penerbangan yang menyediakan jasa penerbangan dengan pelayanan standar maksimum tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada penumpang sehingga penumpang dirugikan, dimana kewajiban dari maskapai penerbangan ini diatur di dalam Pasal 30 ayat (1) Permenhub 185 Tahun 2015 yang mewajibkan maskapai dengan pelayanan *full services* untuk menyediakan fasilitas diantaranya berupa media hiburan. Permasalahan ini terjadi antara pihak maskapai penerbangan dengan penumpang yang menggunakan jasa masakapai penerbangan tersebut. Dalam hal ini sesuai dengan ketentuan dari UUPK dan Undang- Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang mengatur mengenai kewajiban dan

⁶ Pasal 1 ayat (22) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

tanggung jawab dari pelaku usaha yang tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada penumpang, sudah seharusnya maskapai tersebut apabila tidak dapat memenuhi kewajibannya harus memberikan kompensasi ataupun ganti rugi kepada penumpang yang dirugikan tersebut.

Permasalahan ini terjadi apabila penumpang membeli tiket kepada maskapai penerbangan yang menyediakan jasa penerbangan dengan pelayanan standar maksimum, dan pada saat penumpang menggunakan jasa penerbangan tersebut ternyata ada beberapa hak yang tidak diterimanya, yang dalam kasus ini haknya adalah fasilitas berupa layar televisi atau *earphone* tidak dapat digunakan. Selanjutnya, tidak ada pertanggung jawaban yang dilakukan dari pihak maskapai kepada penumpang yang dirugikan tersebut. Hal ini menjadi permasalahan dikarenakan sudah jelas diatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha kepada konsumen agar pelaku usaha melakukan ganti rugi ataupun kompensasi kepada penumpang apabila barang dan jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Secara normatif kewajiban dari maskapai penerbangan kepada konsumen sudah jelas diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan. Dalam permasalahan ini, hal tersebut bertujuan agar hak-hak para penumpang dapat diterima secara penuh dan secara tidak langsung juga memberikan dampak kepada maskapai penerbangan yang memberikan standar pelayanan maksimum, agar dapat menjalankan kewajibannya dengan lebih baik dan lebih bertanggung jawab kepada penumpang. Apabila mengacu pada Pasal 30 ayat (1) huruf e Permenhub 185 Tahun 2015, sudah seharusnya maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum wajib menyediakan media hiburan (Layar Televisi dan *Earphone*). Pada kenyataannya maskapai penerbangan dengan standar layanan maksimum yang tidak menyediakan media

hiburan beralasan bahwa fasilitas yang ada sedang rusak dan sedang dalam perbaikan.

Dari berbagai permasalahan yang telah dibahas di atas, terutama permasalahan ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan dengan pelayanan standar maksimum kepada penumpang. Penulis ingin mengkaji mengenai tanggung jawab yang seharusnya diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang yang merasa dirugikan akibat tidak terpenuhinya hak sebagai penumpang dalam penerbangan dengan pelayanan standar maksimum. Dengan tujuan untuk menjaga kepastian hukum dan melindungi konsumen dari perilaku pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab, karena terkait permasalahan hak penumpang yang tidak terpenuhi dalam penerbangan dengan pelayanan standar maksimum dan kurangnya pengetahuan penumpang mengenai peraturan serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang. Hal tersebut menyebabkan terjadinya ketidakpastian hukum, dimana tidak ada upaya tanggung jawab dari maskapai penerbangan terkait pemenuhan hak dan kewajiban kepada penumpang.

1.2. Identifikasi Masalah

Apakah tanggung jawab yang diberikan oleh maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum terhadap penumpang terkait kerusakan atau tidak dapat berfungsinya media hiburan dalam penerbangan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui tanggung jawab dari maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum yang sesuai dengan UUPK, terkait hak penumpang yang menggunakan layanan penerbangan dengan standar pelayanan maksimum tidak diterima secara penuh. Adapun jalan yang dapat ditempuh konsumen apabila haknya tidak terpenuhi dan merasa dirugikan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (luar pengadilan) atau melalui gugatan ke pengadilan. Maka dari itu menurut pendapat penulis, dibutuhkan pengaturan secara tegas mengenai pertanggung jawaban dari maskapai penerbangan yang menyediakan penerbangan dengan pelayanan standar maksimum. Dengan adanya pertanggung jawaban yang diatur secara tegas dalam perjanjian, diharapkan setiap maskapai yang menyediakan standar pelayanan maksimum dapat lebih meningkatkan pelayanannya dengan selalu memenuhi kewajibannya kepada penumpang, dan apabila terjadi pun penumpang tidak perlu meminta ganti rugi melalui gugatan ke pengadilan dimana hal tersebut membutuhkan waktu ataupun penumpang tidak hanya mendapatkan permohonan maaf semata dari maskapai penerbangan tersebut.

Seperti yang tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu: meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Selanjutnya untuk mengetahui apakah tanggung jawab yang diberikan maskapai

penerbangan dengan standar pelayanan maksimum kepada penumpang telah sesuai dengan peraturan yang ada.

1.4. Metode Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dalam penulisan ini akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti dan menelaah bahan-bahan pustaka.⁷ Penelitian hukum normatif menurut Soerjono Soekanto mencakup lima hal, yaitu:⁸

- a. Penelitian terhadap asas-asas hukum.
- b. Penelitian terhadap sistematika hukum.
- c. Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, baik secara vertikal maupun horisontal.
- d. Penelitian terhadap perbandingan hukum.
- e. Penelitian terhadap sejarah hukum.

Penelitian ini menggunakan sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder. Sumber hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Selanjutnya apa yang dimaksud sumber hukum sekunder, hukum sekunder berupa buku teks hukum, jurnal hukum, karya tulis ilmiah hukum, hasil penelitian dan bahan bacaan lain yang relevan dengan pembahasan. Selain itu bisa dibahas dari bahan hukum tersier, adapun data tersier berguna untuk menjelaskan dan mendukung

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, 2009, Cetakan ke – 11, hlm. 13-14

⁸ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI, 1984, hlm. 15.

bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu seperti Kamus Hukum dan Kamus Bahasa Indonesia.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1 Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁹ Di dalam hukum perdata dasar pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan dan tanpa kesalahan dan dikenal juga tanggung jawab risiko. Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan yang menyebabkan dirugikannya orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Yang dimaksud dengan tanggung jawab dalam penulisan ini adalah “kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.”¹⁰ Pemulihan yang dimaksud di dalam penulisan ini adalah pemulihan atas kerugian yang disebabkan atas tidak terpenuhinya hak penumpang dalam suatu penerbangan dengan pelayanan standar maksimum.

⁹ Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005.

¹⁰ F. Soegeng Istanto, Hukum Internasional, UAJ Yogyakarta, Yogyakarta, 1994, hlm. 77.

1.5.2 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan adalah orang atau badan hukum yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang, ruang lingkup maskapai penerbangan dalam penulisan ini adalah maskapai penerbangan yang menyediakan pelayanan standar maksimum, yang dalam hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 185 Tahun 2015. Dalam hal ini yang termasuk dalam maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum di Indonesia adalah Garuda Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan maskapai tersebut kepada penumpang.

1.5.3 Pelayanan Standar Maksimum

Pelayanan standar maksimum yang dimaksud dalam penulisan ini adalah pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang dalam bentuk fasilitas media hiburan berupa layar televisi pada setiap kursi penumpang, *earphone* kepada setiap penumpang serta memberikan makanan dan minuman kepada penumpang secara gratis tanpa biaya tambahan. Dengan kata lain fasilitas yang diberikan dalam penerbangan dengan pelayanan standar maksimum ini berbeda dengan pelayanan standar menengah dan minimum. Hal ini tertuang dalam pasal 30 PM 185 Tahun 2015

1.5.4 Penumpang

Penumpang yang dimaksud dalam penulisan ini adalah “setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam alat pengangkutan, atas

dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.”¹¹ Yang dalam penulisan ini ruang lingkup penumpang hanya dalam alat pengangkutan transportasi udara yaitu pesawat udara yang lebih khusus mengenai penumpang yang menggunakan jasa maskapai penerbangan dengan pelayanan standar maksimum.

1.5.5 Hukum Perlindungan Konsumen

“Latar belakang lahirnya hukum perlindungan konsumen di Indonesia adalah diawali dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang didirikan pada 11 Mei 1973. YLKI bersama dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada tahun 1990.”¹² Rancangan hukum perlindungan konsumen juga didukung oleh Departemen Perdagangan atas desakan Lembaga Keuangan Internasional (IMF/International Monetary Fund) sehingga lahirlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Hukum Perlindungan konsumen sendiri bertujuan untuk memberikan kepastian dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen sehingga terwujud suatu perekonomian yang sehat dan dinamis sehingga terjadi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Perlindungan konsumen dalam penulisan ini adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa

¹¹ <http://www.psychologymania.com/2013/06/pengertian-penumpang.html>. diakses pada tanggal 23 September 2019 Pukul 19.20 WIB

¹² Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Grasindo, 2000, hlm. 29.

konsumen di dalam pergaulan hidup. Dimana berdasarkan UUPK menganut 5 asas yang dibentuk relevan dengan pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat yang bertujuan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan yang bertujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan yang bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen yang bertujuan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum yang bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

1. 6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini akan dibagi menjadi 5 bab besar:

1.6.1. BAB I – PENDAHULUAN

Dalam bab 1 ini penulis membagi menjadi 5 sub bab, yaitu latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan. Pada bab 1 bagian latar belakang dalam penulisan ini penulis menjelaskan mengenai apa permasalahan yang akan penulis bahas. Pada bagian latar belakang juga penulis menjelaskan alasan mengapa permasalahan tersebut dapat dikatakan sebagai masalah. Selain itu penulis juga memberikan gambaran tentang fenomena dan bagaimana peraturan mengatur objek yang dipermasalahkan dalam penulisan penulis.

Pada bab 1 bagian identifikasi masalah berisikan pertanyaan-pertanyaan yang mendasari penelitian penulis dan sekaligus menggambarkan inti dari permasalahan yang akan penulis angkat. Selanjutnya pada bagian tujuan penulisan, penulis memaparkan tujuan melakukan penulisan dengan berdasarkan identifikasi masalah yang penulis buat.

Pada bab 1 bagian tinjauan masalah penulis memaparkan definisi-definisi objek yang penulis gunakan di dalam penulisan dan juga memaparkan asas-asas yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penulis memberikan definisi tersebut berdasarkan sumber yang dapat dipercaya dan dapat menjadi tinjauan dalam melakukan penulisan.

1.6.2. BAB II – TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bagian ini penulis akan memaparkan teori-teori yang dapat menunjang penulisan penulis. Teori yang penulis masukan ke dalam penulisan penulis merupakan teori yang dikemukakan oleh para ahli yang sudah melakukan penelitian sebelum memberikan teori tersebut. Dalam memasukan teori-teori tersebut juga penulis memastikan bahwa teori tersebut relevan dengan kasus yang penulis angkat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.6.3. BAB III – TINJAUAN UMUM MASKAPAI PENERBANGAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MAKSIMUM

Pada bagian ini penulis menjelaskan secara mendalam mengenai variable yang penulis angkat yaitu maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum. Selanjutnya permasalahan tersebut penulis kaitkan dengan teori, peraturan, dan literatur yang relevan dengan kasus penulis. Selain itu juga penulis akan menjabarkan permasalahan penulis dengan semua data yang penulis miliki, dengan catatan data yang penulis lampirkan pada tulisan ini dimana catatan dan data yang penulis lampirkan sudah valid.

1.6.4. BAB IV – ANALISIS TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MAKSIMUM BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bagian ini penulis akan mengkorelasikan rumusan masalah dengan pembahasan masalah yang sudah penulis buat. Selanjutnya penulis mengkorelasikan rumusan masalah tersebut, penulis akan

mendapatkan jawaban dari permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah tersebut. Setelah penulis mendapatkan jawaban tersebut, penulis melakukan analisis terhadap jawaban tersebut. Analisis yang penulis berikan merupakan gambaran atau pandangan penulis terhadap kasus yang diangkat penulis berdasarkan data dan fakta yang penulis sudah miliki.

1.6.5. BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini penulis memaparkan kesimpulan dari masalah yang penulis angkat dan kesimpulan tersebut penulis dapat dari analisis yang penulis lakukan. Segala bentuk kesimpulan yang penulis paparkan memiliki dasar yang kuat, dan analisis yang penulis berikan merupakan analisis akademik dan memiliki sumber yang kuat dan jelas.

Selain itu juga pada bagian ini penulis menuliskan saran yang menurut pendapat penulis dapat memperbaiki keadaan sekarang menjadi lebih baik, dalam hal ini ruang lingkupnya adalah penumpang pesawat udara dengan pelayanan standar maksimum. Saran pada bagian ini juga bisa merupakan solusi dari permasalahan yang penulis angkat.

