BAB II

ASPEK HUKUM MENGENAI PENERBANGAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Teori Mengenai Penerbangan di Indonesia

1.Pengertian Maskapai Penerbangan

Maskapai Penerbangan atau *Airlines* adalah sebuah organisasi atau perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Maskapai Penerbangan menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.[15]

Sedangkan pengetian penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan memiliki arti yaitu satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Menurut Pasal 1 ayat (25) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang penerbangan, Pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan/atau badan usaha

[15] http://penerbang1.blogspot.co.id Diakses Pada Hari Senin, Tanggal 31 Juli 2017, Pukul 18:12 WIB

selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga".

Suatu maskapai penerbangan dapat didirikan dengan berbagai prosedur pendirian suatu maskapai. untuk pengoperasian pesawat udara diatur dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yaitu dimana setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara untuk kegiatan angkutan udara wajib memiliki sertifikat. Sertifikat tersebut yaitu sertifikat operator pesawat udara (*air operator certificate*) yang diterbitkan Direktur Jenderal Perhubungan udara.

Persyaratan untuk memperoleh *air operator certificate* (AOC) adalah sebagai berikut :[16]

1) Memiliki Izin usaha angkutan udara
2) Lulus Dalam sertifikasi teknis dan operasional, sertifikat Teknis dan operasional dilakukan untuk memastikan dipenuhi persyaratan-persyaratan teknis dan operasional dalam lampiran keputusan menteri perhubungan nomor KM 22 Tahun 2002 Tentang *Civil Aviation Safety Regulations* (CASR) *Part* 121 Atau keputusan menteri perhubungan nomor KM 17 tahun 2003 Tentang *Civil Aviation Regulations* (CASR) *part* 135.

[16] E. Saefullah Wiradipradja, *Hukum Transportasi Udara Dari Warsawa 1929 ke Montreal 1999*, Bandung, Kiblat Buku Utama, 2008, hlm 17

Pada dasarnya proses sertifikasi teknis dan operasional dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan perusahaan penerbangan dalam memenuhi persyaratan sumber daya yang meliputi sebagai berikut :

a. Kemampuan teknis dan operasional, terdiri dari:

1) fasilitas kantor, hangar, penunjang pengoperasian;
2) peralatan kantor, perawatan pesawat udara, penunjang pengoperasian;
3) pesawat udara;
4) system dan prosedur jaminan mutu, keselamatan dan keamanan;
5) kualifikasi sumber daya manusia
6) Manual/buku-buku panduan mutu, keselamatan dan keamanan

b. Kemampuan keuangan, terdiri dari:

1) Mampu untuk memulai usahanya;
2) Mampu untuk bertahan selama 6 (enam) Bulan ke depan sejak memulai kegiatan;

2.Jenis-Jenis Angkutan Udara

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.

Adapun jenis angkutan udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah sebagai berikut:[17]

1) Angkutan udara bukan niaga

   Angkutan udara bukan niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.

2) Angkutan udara dalam negeri

   Angkutan udara dalam negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3) Angkutan udara luar negeri

   Angkutan udara luar negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.

4) Angkutan udara niaga

   Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Kegiatan angkutan udara niaga dapat dilakukan secara berjadwal dan/atau tidak berjadwal oleh badan usaha angkutan udara

[17] Agus Pramono, *Dasar-dasar Hukum Udara dan Ruang Angkasa,* Bogor, Ghalia Indonesia, 2011, hlm 8

niaga nasional dan/atau asing untuk mengangkut penumpang dan kargo atau khusus mengangkut kargo.

5) Angkutan udara perintis

Angadalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.

Penerbangan di Indonesia, terbagi dalam 3 kelompok :[18]

1) Penerbangan komersil

Penerbangan berjadwal, penerbangan kargo, dan penerbangan charter.

2) Penerbangan non komersil

Penerbangan perorangan, penerbangan sosial, penerbangan misi khusus,penerbangan perusahaan

3) Penerbangan militer

Penerbangan operasi militer.

3.Aspek Hukum Penerbangan di Indonesia

Tujuan utama kegiatan penerbangan adalah keselamatan penerbangan. Dalam hal keselamatan penerbangan tersebut diperlukanlah aspek hukum untuk mengaturnya, aspek hukum ini berkaitan erat dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi udara niaga, dalam konteks ini maka semua perusahaan penerbangan wajib untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang

[18] http://boniepku.blogspot.co.id Diakses Pada Hari Rabu, Tanggal 5 Juli 2017, Pukul 03:21 WIB

dapat mencelakakan penumpangnya, oleh karena itu setiap perusahaan penerbangan komersil dituntut untuk menyediakan armada pesawatnya yang handal dan selalu dalam keadaan layak terbang.

Berikut adalah aspek-aspek hukum penerbangan di Indonesia :

a. Undang- Undang / Peraturan[19]

1) Stbl. 118 Tahun 1933 : Tentang Pokok-pokok Penerbangan
2) Stbl. 205 Tahun 1954 : Diganti dengan Undang-Undang Nomor 83 Tahun 1958 Tentang Penerbangan Diganti dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992
3) Stbl. 425 Tahun 1936 : Tentang Lalu Lintas Udara Secara Yuridis Formal masih berlaku, karena belum diganti. Namun dalam praktek Indonesia telah memakai aturan lain yaitu C.A.S.R. (*Civil Aviation Safety Regulation*) dari A.S
4) Stbl. 426 Tahun 1936 : Tentang Peraturan Pengawasan Penerbangan Secara yuridis formal masih berlaku, karena belum diganti. Namun dalam praktek Indonesia telah memakai aturan lain yaitu C.A.S.R (*Civil Aviation Safty Regulation*) dari A.S.
5) Stbl. 100 Tahun 1939 : Ordonansi Pengangkutan Udara (O.P.U)
    a) mangatur tentang pengangkutan penumpang, bagasi dan barang.

[19] www.hukumudaraindonesia.blogspot.co.id Diakses Pada Hari Kamis, Tanggal 6 Juli 2017, Pukul 03:30 WIB

b) mangatur tanggung jawab pengangkut

Ketentuan-ketentuan dalam O.P.U ini masih tetap berlaku. Kecuali ketentuan mengenai jumlah ganti rugi yang diatur dalam PP 40/95- Angkutan Udara.

6) Stbl. 150 Jo. 149 Tahun 1939 : Tentang Karantina Pencegahan Penyebaran Penyakit Menular.

b. Perjanjian-perjanjian Internasional[20]

1) Chicago Convention 1944 - Tentang Penerbangan Sipil Internasional
2) Warsawa Convention 1929 - Tentang Dokumen Angkutan dan Tanggungjawab Pengangkut.
3) Rome Convention 1933 - Tentang Tanggungjawab Pengangkut Udara Terhadap Pihak Ketiga di Darat
4) Tokyo Convention 1965 - Tentang Tindak Melawan Hukum di dalam Pesawat
5) The Hague Convention 1970 -Tentang Tindak Melawan Hukum Terhadap Pesawat
6) Montreal Convention 1971 -Tentang Tindak melawan hokum yang membahayakan keselamatan penerbangan.

[20] E. Saefullah Wiradipradja, *Hukum Transportasi Udara Dari Warsawa 1929 ke Montreal 1999*, Bandung, Kiblat Buku Utama, 2008, hlm 4

Kecuali Rome Convention 1952, semua konvensi ini telah diratifikasi oleh Indonesia, Indonesia tundik pada ketentuan-ketentuan ini.

c. Persetujuan-persetujuan antara pengangkut dan penumpang atau pengirim barang

Persetujuan ini dibuat oleh IATA (*International Air Transport Association)* intuk membuat persetujuan tentang syarat-syarat umum pengangkutan *(General Conditions of Carriage)*, berdasarkan ketentuan Perjanjian Warsawa 1929.

Tujuannya untuk menyeragamkan persyaratan bagi semua anggotanya dalam hal Pengangkutan Udara.

d. Ilmu pengetahuan

1) IATA maupun ICAO selalu menerbitkan publikasi tentang Penerbangan, termasuk Keputusan-keputusan pengadilan mengenai hukum udara, misalnya *"Report On Air Carriers's Liability"*.
2) Lembaga pendidikan yang sangat terkenal dalam penelitian dan pengembangan hukum udara adalah *"Institute For Air And Space Law, Mc.Gill University, Montreal-Canada"*.

e. Putusan Pengadilan

1) Keputusan Pengadilan tentang kasus-kasus tanggung jawab (liability) pengangku udara.

2) Yurisprudensi atau Putusan Hakim

B. Keselamatan Penerbangan

Keselamatan Penerbangan yaitu suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.[21] Sebagai regulator, dalam hal ini pemerintah bertugas untuk menerbitkan aturan dunia penerbangan, melaksanakan pengawasan dan sertifikasi untuk menjamin terselenggaranya transportasi udara di Indonesia yang memenuhi standar keselamatan penerbangan.

Mengenai pengoperasian pesawat terbang komersial, setiap maskapai penerbangan harus terlebih dahulu memiliki AOC (Aircraft Operating Certificate atau Sertifikasi Pengoperasian Pesawat) dan setiap organisasi perawatan pesawat terbang lazim disebut juga *Maintenance, Repair and Overhaul Station/MRO*) wajib memiliki sertifikat AMO (*Approved Maintenance Organization)* yang diterbitkan oleh Ditjen Hubud. [22]

---

[21] Gunaryadi, dkk, *Keselamatan Penerbangan, Tinjauan Keselamatan Penerbangan di Indonesia*, Jakarta, Mitra Wacan Media, 2016, hlm 2

[22] http://seelawman.blogspot.co.id/2010/03/normal-0-false-false-false.html Diakses Pada Hari Selasa, Tanggal 1 Agustus 2017, Pukul 13:44 WIB

Kewajiban Ditjen Hubud terhadap para pemegang AOC dan AMO adalah membina, mengawasi, menyupervisi, dan mengendalikan para operator/airlines dan MRO. Ditjen Hubud juga bertanggung jawab dalam penerbitan licence bagi para personel seperti pilot dan mekanik, juga penerbitan otorisasi bagi dispatcher (mekanik atau pilot yang berhak mengizinkan pesawat untuk terbang) dan penerbitan *Certificate of Airworthiness* (CoA) atau sertifikat kelaikan terbang bagi pesawat terbang yang akan beroperasi.

Pemerintah juga telah memiliki program nasional untuk keamanan penerbangan sipil, nasional sipil and *nation security programme* sebagai alat keamanan dan keselamatan dalam dunia penerbangan sipil Indonesia. Melalui program ini pemerintah memberikan pelindungan pada awak pesawat udara, penumpang, pesawat maupun petugas di darat sekaligus masyarakat maupun instalasi di kawasan bandara dari tindakan-tindakan melawan hukum.[23]

Menteri Perhubungan juga sudah menerbitkan Peraturan Menteri No.140 Tahun 2015 mengenai Program Penanggulangan Keadaan Darurat Keamanan Penerbangan Nasional guna mengidentifikasi tindakan penerbangan yang melawan hukum, merencanakan tindakan untuk menanggulangi tindak pelanggaran hukum dan memberi prosedur yang digunakan menanggulangi kondisi darurat dalam keamanan maskapai penerbangan di Indonesia.

[23] Yaddy Supriyadi, *Keselamatan Penerbangan, Teori dan Problematika*, Jakarta, Telaga Ilmu Indonesia, 2012, Hal.5

Tujuan lainnya Peraturan Menteri ini juga untuk mengurangi dampak atau risiko terhadap kejadian-kejadian melawan hukum sekaligus menjadi pedoman instansi yang terlibat untuk menanggulangi keadaan darurat, menjaga keamanan penerbangan serta memberikan pedoman penyusunan laporan, analisa, evaluasi dan pelaporan kejadian

Keselamatan merupakan hal terpenting dalam suatu jasa transportasi udara. Indonesia faktanya saat ini masih sering terjadi kecelakaan dalam hal jasa pengangkutan transportasi udara yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah faktor manusia (*Human error*) faktor kondisi fisik pesawat, kondisi awak pesawat, infra struktur, serta faktor alam.

Faktor kondisi fisik pesawat tergantung dari perawatan yang dilakukan. Semakin baik perawatan sebuah pesawat, maka semakin besar pula biaya yang harus dikeluarkan. Maka dari itu suatu maskapai penerbangan dengan *high cost*, dari tingkat pelayanan kepada penumpang pun sangat memuaskan. Berbeda dengan pelayanan dari maskapai penerbangan yang *low cost*.

Selain itu, faktor manusia juga berperan penting dalam pencapaian suatu keselamatan penerbangan. Bukan hanya pilot pesawat, tetapi juga petugas lain, termasuk yang bertanggung jawab dalam penanganan dan pemeriksaan terhadap pengguna suatu maskapai penerbangan dan pihak maskapai penerbangan dengan menjalankan prosedur suatu penerbangan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang didalamnya mengatur tentang tugas dan

tanggung jawab pihak bandara dalam hal keamanan dan keselamatan penerbangan.

Pemerintah juga memegang peranan penting dengan meningkatkan pengawasan terhapa pengguna jasa maskapai penerbangan maupun pihak dari suatu maskapai penerbangan serta memperbaiki infrastruktur maskapai penerbangan.Seperti bangunan, struktur, lampu aerodrome, landasan pacu, fasilitas radar, komunikasi, situs web dan lain-lain.

Pasal 312 ayat 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menyebutkan bahwa pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh unit kerja atau lembaga penyelenggara pelayanan umum.

Apabila seluruh faktor-faktor tersebut dapat berjalan dengan baik, maka akan tercipta keselamatan dan memberi rasa aman terhadap penumpang. Serta dapat mengurangi tingkat kecelakaan penerbangan yang terjadi di Indonesia.

Tujuan utama kegiatan penerbangan komersil adalah keselamatan penerbangan. Aspek ini berkaitan erat dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi udara niaga, dalam konteks ini maka semua perusahaan penerbangan wajib untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang dapat mencelakakan penumpangnya, oleh karena itu setiap perusahaan penerbangan komersil dituntut untuk menyediakan armada pesawatnya yang handal dan selalu dalam keadaan laik terbang.

Keselamatan penerbangan berkaitan erat dengan fisik pesawat terbang serta aspek pemeliharaan (*maintence*) sehingga terpenuhi persyaratan teknik

penerbangan, selain itu aspek keselamatan penerbangan juga berkenaan erat dengan faktor sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penerbangan. Keselamatan penerbangan merupakan hasil keseluruhan dari kombinasi berbagai faktor, yaitu faktor pesawat udara personil, sarana penerbangan, operasi penerbangan dan badan-badan pengatur penerbangan.

C. Tinjauan Teori Mengenai Perlindungan Konsumen

1.Pengertian Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa inggris, yaitu *consumer* atau dalam bahasa belanda *consument.* Konsumen secara harfiah bisa diartikan sebagai "orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan, pemakai atau pembutuh.[24]

Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Menurut Hornby[25], Konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa; seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu; sesuatu atau seseorang yang

[24] NHT Siahaan Dikutip dari Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2014, hlm 8

[25] 'https:/,/zhes.wordpress.com/2011/02/28/hukum-perlindungan-konsumen/, Diakses Pada Hari Sabtu, Tanggal 20 mei 2017, Pukul 19.30 WIB

menggunakan suatu persediaan atau sejumlah bara; setiap orang yang menggunakan barang atau jasa".

Az. Nasution dalam bukunya yang lain menyatakan bahwa: [26]

"Pengertian hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan"

Bisnis dalam realitasnya seringkali dibedakan antara konsumen dan pelanggan yaitu:

1) Konsumen adalah semua orang atau masyarakat termasuk pelanggan.
2) Pelanggan adalah konsumen yang telah mengkonsumsi suatu produk yang di produksi oleh produsen tertentu.

Konsumen Akhir dengan Konsumen Antara :

1) Konsumen akhir adalah Konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.
2) Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya.

a. Pengertian Pelaku usaha

Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

> "pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

[26] Az. Nasution, *Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal. 64-65.

> berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian bahwa :

> "pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi".

Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.

b. Hubungan antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen dan pelaku usaha merupakan dua hal yang saling membutuhkan, karena kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, ataupun orang lain, telah disediakan oleh para pelaku usaha sebaliknya, pelaku usaha yang tujuannya mencari keuntungan sangat membutuhkan konsumen dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha dan konsumen mempunyai beberapa hak dan kewajiban yang harus ditaati agar terwujud harapan terciptanya keadaan yang tidak saling merugikan untuk pelaku usaha dan konsumen dapat terwujud.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban bagi konsumen terdapat dalam ketentuan pada Pasal 4 *juncto* Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen. Hak konsumen yang dimaksud dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut yaitu:[27]

1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi seta jaminan yang dijanjikan;
3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

[27] Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015, hlm. 16-17.

Kewajiban konsumen yang harus ditaati sesuai dengan ketentuan Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:[28]

1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakain atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dan kewajiban bagi pelaku usaha terdapat dalam ketentuan Pasal 6 *juncto* Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak pelaku usaha yang telah diatur dalam ketentuan Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah[29] :

1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

---

[28] Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution* Sengketa Konsumen, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2014, hlm 30

[29] http.://sangkoeno.blogspot.co.id/2013/09/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku,.html, Diakses Pada Hari Minggu, Tanggal 21 Mei 2017, Pukul 20.00 WIB

3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi sebagai penyedia kebutuhan barang dan/atau jasa bagi konsumen. Kewajiban pelaku usaha telah diatur di dalam ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha adalah:[30]

1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

[30]http://sangkoeno.blogspot.co.id/2013/09/hak-dan-‘kewajiban-konsumen-serta-pelaku.html, Diakses Pada Hari Minggu, Tanggal 21 Mei 2017, Pukul 20.10 WIB

4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakain, damn pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Di samping adanya kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha disini yaitu maskapai penerbangan, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha.Tanggung jawab ini disebut juga dengan istilah tanggung gugat produk (*product liability*). [31]

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam

[31] Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visi Media, 2008, hlm.80.

mengonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memberi kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen,[32] di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

1) Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.
2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821
3) Undang Undang Nomor 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.

[32] Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2014, hlm 26

4) Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbritase dan Alternatif Penyelesian Sengketa
5) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
6) Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
7) Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Demikian Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsume ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen

3.Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang dari Hukum Ekonomi. Alasannya, permasalahan yang diatur dalam hukum konsumen berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan barang / jasa. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 april 1999.

Pada hakekatnya, terdapat instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni :

1) Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.
2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan konsumen ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Undang-undang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

3) Undang Undang Nomor 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
4) Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbritase dan Alternatif Penyelesian Sengketa.
5) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
6) Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota.
7) Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Dengan diundang-undangkannya masalah perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut :[33]

1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
4) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

[33] https://mardyantonara.wordpress.com Diakses Pada Hari Sabtu, Tanggal 29 Juli 2017, Pukul 12:47 WIB

5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan Undang-Undang yaitu mengenai larangan-larangan, tanggungjawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.[34]

[34] Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung, Madar Maju, 2000, hal 31