

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring adanya kemajuan teknologi, menjadikan masyarakat mengubah pola hidup menjadi lebih praktis. Teknologi yang semakin canggih dapat membantu memudahkan manusia dalam mengerjakan sesuatu secara lebih efisien dan cepat. Disamping itu, perkembangan teknologi juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas terhadap pelayanan publik. Salah satunya adalah kemajuan di bidang transportasi. Transportasi merupakan hal yang penting bagi kehidupan masyarakat di Indonesia. Dari beragam jenis transportasi yang ada, transportasi udara merupakan pendukung kehidupan dalam melakukan aktivitas, salah satu faktornya karena tidak membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan angkutan laut maupun angkutan darat. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa maskapai penerbangan, antara lain Garuda Indonesia, Lion Air, Batik Air, Sriwijaya Air, Citilink, dan masih banyak lagi.

Penerbangan dapat diartikan sebagai satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas umum lainnya¹.

¹ Lihat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Pada dasarnya setiap penumpang yang menggunakan jasa penerbangan mempunyai beberapa hak dan kewajiban yang telah dijamin dan dilindungi oleh undang-undang.

Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang menyatakan bahwa :

Hak-hak sebagai seorang konsumen meliputi :

- 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 mendapatkan 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 mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terdapat pula kewajiban bagi konsumen, yang meliputi :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen yang patut.

Selain konsumen, pihak penerbangan juga memiliki hak serta kewajiban yang harus dipenuhi, sebagaimana yang diatur pada Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK seperti :

Hak-hak pelaku usaha meliputi² :

- 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;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban bagi pelaku usaha meliputi³ :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

²Lihat Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

³Lihat pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Pada kasus yang dialami oleh Hardy Limiyanto⁴, ia membeli tiket penerbangan tujuan Makassar-Sorong pada 23 September 2019. Kemudian tanggal 18 September 2019 pada pukul 16.10 mendapat pemberitahuan dari Sriwijaya Air terkait pembatalan penerbangan. Hardy langsung berusaha menghubungi *Customer service* PT. Sriwijaya Air, akan tetapi belum ada jawaban karena sulit terhubung. Dengan belum adanya jawaban yang pasti dari pihak maskapai Hardy panik karena ia khawatir tidak bisa menghadiri acara penting yang telah terjadwal sebelumnya, sehingga ia memutuskan untuk membeli tiket penerbangan baru dengan harga yang lebih tinggi dari harga tiket sebelumnya.

Keesokan harinya pada tanggal 19 September 2019 pukul 06.40 WITA Hardy Limiyanto dihubungi lagi oleh pihak maskapai penerbangan, dimana pihak maskapai penerbangan menyampaikan informasi bahwa jadwal penerbangan dengan rute penerbangan SJ 604 Makassar ke Sorong yang sebelumnya mengalami pembatalan jadwal penerbangan kini telah beroperasi kembali sesuai dengan jadwal sebelumnya.

Kemudian pada sore harinya Hardy Limiyanto kembali mendapat telepon dari pihak maskapai penerbangan terkait dengan permintaan *refund* yang diajukan oleh konsumen, dimana pihak maskapai penerbangan menyampaikan bahwa berdasarkan atas pengajuan *refund* tersebut, Hardy Limiyanto dikenakan pemotongan uang tiket sebesar 25% (dua puluh lima perseratus). Pemotongan tersebut didasarkan pada ketentuan dan syarat yang

⁴ Portal Berita Media Konsumen, diakses pada tanggal 12 Oktober 2019 pukul 8.55 WIB

tercantum dalam laman web resmi milik PT. Sriwijaya Air yang menyebutkan bahwa PT. Sriwijaya Air dapat mengubah jadwal dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menunda, menjadwalkan kembali atau menangguhkan setiap penerbangan yang menurut pertimbangan PT. Sriwijaya Air karena keadaan-keadaan tersebut di luar kendali PT. Sriwijaya Air. Atas perubahan dan pembatalan jadwal penerbangan tersebut, PT. Sriwijaya Air akan melakukan pengembalian biaya (*refund*), sesuai dengan ketentuan yang berlaku yakni sesuai dengan Pasal 6 jo Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Konsumen Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri⁵.

Dengan adanya kejadian itu, Hardy Limiyanto merasa sangat dirugikan karena selain ada pemberitahuan pembatalan jadwal penerbangan, ia juga telah mengeluarkan biaya untuk membeli tiket penerbangan lain dengan harga yang lebih tinggi dari harga tiket sebelumnya, pihak maskapai penerbangan juga mengenakan pemotongan terhadap pengembalian biaya tiket (*refund*) sebesar 25% (dua puluh lima perseratus) dari harga tiket.

Pemotongan sebesar 25 % dari harga tiket dalam pemberian *refund* itu tidak masalah apabila permohonan *refund* itu sebagai tindakan pembatalan yang dilakukan oleh penumpang sebagaimana ketentuan dalam Pasal 6 jo Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang

⁵https://www.sriwijayaair.co.id/new/Term_condition

Standart Pelayanan Konsumen Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Persoalannya dalam kasus ini terjadinya pembatalan oleh penumpang disebabkan adanya pemberitahuan pembatalan oleh maskapai sehingga penumpang membeli tiket penerbangan lain dan akhirnya penumpang mengajukan *refund* ke PT. Sriwijaya Air. Sementara itu, adanya pemberitahuan pembatalan oleh pihak maskapai tersebut menjadikan penumpang panik karena adanya pemberitahuan pembatalan dari maskapai, yang bagi penumpang ini berarti merubah jadwal penerbangan, padahal ketepatan jadwal penerbangan ini penting bagi penumpang yang hendak menghadiri acara penting yang sudah terjadwal sebelumnya.

Berkaitan dengan itu, penting dilakukan penelitian tentang bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas pemotongan *refund* akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh maskapai.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah tindakan pemberitahuan pembatalan penerbangan yang kemudian dicabut lagi oleh pihak maskapai bertentangan dengan Undang-Undang Penerbangan?

2. Apakah tindakan pemotongan *refund* atas pembatalan tiket oleh penumpang akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh maskapai bertentangan dengan Undang-Undang Penerbangan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah diatas yaitu :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis tindakan pemberitahuan pembatalan penerbangan yang kemudian dicabut lagi oleh pihak maskapai itu bertentangan dengan Undang-Undang Penerbangan atau tidak.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis tindakan pemotongan *refund* oleh PT. Sriwijaya Air atas pembatalan tiket yang diajukan oleh penumpang akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan dari pihak maskapai itu bertentangan dengan Undang-Undang Penerbangan atau tidak.

1.4. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu memberikan beberapa kegunaan, seperti kegunaan teoritis dan kegunaan praktik dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang akademis. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai rujukan maupun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan pembahasan. Penelitian yang dimaksud tentunya berkaitan

dengan perlindungan hukum bagi konsumen atas pemotongan *refund* akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh pihak maskapai.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada praktisi dalam penyelesaian sengketa terkait perlindungan hukum bagi konsumen atas pemotongan *refund* akibat pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh maskapai.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab persoalan mengenai tindakan pemotongan *refund* yang dilakukan oleh pihak pengangkut (maskapai penerbangan) akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan itu bertentangan dengan Undang-Undang Penerbangan atau tidak.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya yang memiliki kesamaan pembahasan.

1.5. Keaslian Penelitian

Sebagai bentuk jaminan keaslian atas penelitian ini, telah dilakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu yang dianggap memiliki tema pembahasan yang sama. Penelusuran ini dilakukan sebagai bukti sekaligus untuk tetap menjaga keaslian penelitian ini. Selain itu dapat dijadikan sebagai bentuk tanggung jawab penulis dalam tugas akhir ini.

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan, telah ditemukan beberapapenelitian sebelumnya yang membahas mengenai permasalahan

yang samaakan tetapi pokok bahasannya berbeda sehingga perlu mencari perbedaan agar tidak menimbulkan plagiasi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya akan diuraikan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No	Nama	Judul	Rumusan Masalah
1.	Nurhadi Purnomo (Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung).	Konsekuensi Yuridis Pembatalan Keberangkatan Penerbangan Oleh PT. Garuda Indonesia Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jo. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	1. Apakah yang menjadi faktor-faktor pembatalan keberangkatan konsumen angkutan udara yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia? 2. Bagaimana konsekuensi yuridis dari pembatalan penerbangan angkutan udara oleh PT. Garuda Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan jo. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara?

2.	Rizki Diah Nasrunisa (Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).	Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena <i>Overseat</i> Oleh Maskapai Lion Air (Studi Putusan Nomor 471/PK/Pdt/2017).	1. Bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan Lion Air kepada konsumen terhadap pembatalan penerbangan karena <i>overseat</i>? 2. Bagaimana peran pemerintah terhadap perkara pelanggaran yang dilakukan oleh maskapai penerbangan? 3. Bagaimana pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara tersebut?
3.	Dzakiannisa Roskiyasa (Fakultas Hukum Universitas Trisakti).	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh PT. Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	1. Bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen atas pembatalan sepihak tiket pesawat? 2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (PT. Trinusa Travelindo Indonesia)?

Sumber: *Data sekunder diolah*, 2019

Berdasarkan tabel di atas, terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Pada penelitian pertama yang ditulis oleh Nurhadi Purnomo lebih menekankan kepada hal apa yang menjadi faktor terjadinya pembatalan penerbangan sekaligus konsekuensi secara yuridis yang diterima oleh pihak maskapai ketika melakukan pembatalan penerbangan.

Kemudian penelitian kedua yang ditulis oleh Rizki Diah Nasrunisa lebih memfokuskan kepada terjadinya pembatalan penerbangan karena alasan

pesawat telah *overseat* atau melebihi kapasitas. Tak hanya itu, dalam penelitian kedua juga membahas mengenai peran pemerintah dalam menghadapi pelanggaran yang dilakukan oleh maskapai serta menjelaskan terkait hal apa yang menjadi pertimbangan hakim dalam menyelesaikan kasus tersebut.

Selanjutnya untuk penelitian ketiga yang ditulis oleh Dzaklannisa Roskiyasa lebih memfokuskan kepada bentuk perlindungan kepada konsumen ketika terjadi pembatalan tiket penerbangan secara sepihak oleh agen travel. Kemudian juga membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini adalah agen travel. Kemudian pembahasannya dikaitkan dengan UUPK.

Perbedaan penelitian ini dengan ketiga penelitian sebelumnya yakni penelitian ini lebih memfokuskan kepada perlindungan bagi konsumen terkait pemotongan *refund* akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan dari pihak maskapai. Dalam penelitian ini juga membahas terkait pembatalan penerbangan yang kemudian dicabut lagi oleh pihak maskapai, apakah hal tersebut dapat dibenarkan atau tidak. Kemudian terkait dengan pemotongan refund yang dilakukan oleh pihak maskapai apakah juga dapat dibenarkan atau tidak.

1.6. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara, teknik, proses memecahkan suatu masalah yang ada di sekitar kita. Sedangkan metode ilmiah merupakan

prosedur dalam mendapatkan pengetahuan yang disebut ilmu⁶. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian dianggap sebagai suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti tidak hanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu⁷.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Metode penelitian normatif atau yang dikenal dengan metode hukum kepustakaan merupakan penelitian hukum dengan menggunakan pendekatan asas-asas hukum maupun sistematika kerangka hukum, studi kasus maupun tingkah laku⁸.

Penelitian hukum normatif dapat dilakukan melalui analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini mutlak memberlakukan dogmatika hukum yang bersumber pada hukum positif. Selain peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai bahan hukum primer, penelitian hukum normatif juga memerlukan literatur lain sebagai bahan hukum sekunder dan tersier yang akan membantu dalam penelitian ini.

⁶Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 44.

⁷Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 34.

⁸Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (edisi revisi)*, Prenada Media Group, Jakarta 2016, hlm 46.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan ialah pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji serta memahami hierarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan⁹. Peraturan perundang-undangan tersebut harus sesuai dengan penelitian yang dilakukan, yaitu terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen atas pemotongan *refund* akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh maskapai.

3. Bahan Hukum

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) bahan hukum yakni bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kedua bahan hukum tersebut diuraikan sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai otoritas¹⁰. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ialah peraturan perundang-undangan. Pada penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan antara lain :

- (1) *Burgelijk Wetboek voor* Indonesia (BW) atau Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

⁹*Ibid*, hlm. 137

¹⁰*Ibid*, hlm. 181

- (2) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956).
- (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- (4) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 716).
- (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Konsumen Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1823).

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang berupa semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen resmi¹¹. Bahan hukum sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan memperjelas bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan antara lain:

- 1. Buku hukum.

¹¹*Ibid.*

2. Kamus hukum.
3. Jurnal hukum.
4. Skripsi, tesis, dan disertasi atau penelitian lainnya dalam bidang hukum.
5. Internet.

4) Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum memiliki tujuan untuk memecahkan isu hukum yang timbul. Dalam penelitian ini, digunakan analisis bahan hukum secara preskriptif¹², yakni dengan merumuskan dan menafsirkan kasus dan dikaitkan dengan bahan hukum yang diperoleh kemudian diolah, disistematiskan, dan dianalisis dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk diperoleh jawaban atas isu hukum yang diajukan, dalam hal ini tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas pemotongan *refund* akibat adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan oleh maskapai.

¹²Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015, hlm 184.