



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 15 November 2023, Revised: 20 Desember 2023, Publish: 22 Desember 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Evaluasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Perlindungan Konsumen Dilihat dari Perspektif Hukum Pembatalan Penerbangan

Irene Patricia Margaretha¹, Amad Sudiro²

¹Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: Irene Patricia Margaretha

Abstract: *This research aims to evaluate the responsibilities of business actors, especially airlines, regarding consumer protection in the context of flight cancellations, with a focus on the legal perspective. Flight cancellations are often a complex issue, raising questions about the rights and obligations of business actors as well as the protection provided to consumers. This research will analyze the legal framework that regulates consumer rights and the responsibilities of business actors regarding flight cancellations. This legal approach will include a review of applicable aviation regulations, air carriage agreements, and consumer protection laws. In addition, this research will evaluate the extent to which the implementation of business actors' responsibilities is in accordance with applicable legal provisions and the impact on consumer protection.*

Keyword: *Cancellation, Flights, Consumers.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tanggung jawab pelaku usaha, khususnya maskapai penerbangan, terhadap perlindungan konsumen dalam konteks pembatalan penerbangan, dengan fokus pada perspektif hukum. Pembatalan penerbangan seringkali menjadi permasalahan yang kompleks, memunculkan pertanyaan seputar hak dan kewajiban pelaku usaha serta perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Penelitian ini akan menganalisis kerangka hukum yang mengatur hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terkait pembatalan penerbangan. Pendekatan hukum ini akan mencakup kajian terhadap regulasi penerbangan yang berlaku, perjanjian pengangkutan udara, dan hukum perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana implementasi tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan dampaknya terhadap perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Hukum Pembatalan, Penerbangan, Konsumen.

PENDAHULUAN

Dalam industri penerbangan, pembatalan penerbangan merupakan masalah serius yang dapat berdampak signifikan pada konsumen. Keputusan pembatalan penerbangan dapat dipicu oleh berbagai faktor, seperti alasan teknis, cuaca, atau kebijakan operasional maskapai penerbangan. Namun, pembatalan ini tidak hanya menjadi tantangan logistik bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan pertanyaan etis dan hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha, yaitu maskapai penerbangan. Perlindungan konsumen menjadi sangat relevan dalam konteks pembatalan penerbangan, mengingat konsumen memiliki hak-hak tertentu yang perlu dijamin dan dilindungi oleh hukum. Dalam hal ini, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelaku usaha, atau maskapai penerbangan, menjalankan tanggung jawab mereka terhadap konsumen dalam situasi pembatalan penerbangan.

Dengan mempertimbangkan perspektif hukum, penelitian ini akan menggali aspek-aspek hukum yang terkait dengan pembatalan penerbangan dan perlindungan konsumen. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana hukum mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta hak-hak konsumen dalam konteks pembatalan penerbangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai apakah implementasi tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan sejauh mana perlindungan konsumen dapat diwujudkan dalam situasi pembatalan penerbangan.

Seperti filosofis dari UU Perlindungan konsumen dinyatakan untuk melindungi konsumen dari praktik yang tidak adil atau menipu. Penafsiran atas frasa “perdagangan yang tidak adil dan menipu” dapat berdampak signifikan terhadap ruang lingkup otoritas penegakan hukum. Adanya UU Perlindungan konsumen memperluas perlindungan peraturan kepada konsumen penerbangan.² Aturan ditetapkan diperlukan prosedur yang berkaitan dengan penundaan darat yang berkepanjangan yang melibatkan pesawat dengan penumpang di dalamnya maskapai penerbangan untuk mengatasi penundaan penerbangan yang kronis, dan mewajibkan lebih banyak pengungkapan informasi konsumen.

Pembuatan peraturan ini diperkuat untuk menjaga hak dari konsumen jika terjadi penjualan berlebihan, pembatalan penerbangan, dan penundaan. Aturan itu juga diperlukan akses konsumen terhadap informasi yang akurat dan memadai saat memilih penerbangan, dan perbaikannya dalam respon lembaga terhadap keluhan pelanggan. Maskapai penerbangan untuk secara jelas mengungkapkan kepada konsumen total biaya penerbangan, termasuk semuanya pemerintah dan maskapai penerbangan pajak dan biaya, sebagai bentuk penegakan hukum.

UU Perlindungan konsumen memuat sejumlah ketentuan mengenai hak penumpang maskapai penerbangan. Meskipun begitu, sejumlah subjek terkait konsumen, termasuk pengungkapan pengaturan berbagi kode di penerbangan domestik, kompensasi penumpang yang “terbentur” karena penerbangan yang oversold, dan pengungkapan tambahan biaya yang masih sangat kontroversial. Deregulasi menghilangkan sebagian besar dampak buruk tersebut kendali pemerintah atas sebagian besar praktik bisnis maskapai penerbangan, pemerintah terus mengatur

¹ Nur Hasanah Dan Tutik Siswanti, “Evaluasi Pengakuan, pengukuran Dan Penyajian Pendapatan Berdasar PSAKb 23 Pada PT. Angkasa Pura II (Persero),” *Jurnal bisnis & Akuntansi* 4, no.1 (2019): 39, <https://doi.org/10.35968/v4i1.262> .

² Ritka Jayanti Ningsih, “Tanggung Jawab Maskapai penerbangan Penerbangan Ketika mungkin Barang Penumpang Hilang Atau Rusak” (Sarjana Tesis, Fakultas dari Hukum, Universitas muhammadiyah jember, Jember, 2018), 3.

praktik-praktik tertentu untuk melindungi pelanggan maskapai penerbangan, sebagai tambahan - nya sudah lama berdiri peran dalam mengawasi keamanan udara.³ Kepentingan terhadap hak-hak penumpang maskapai penerbangan menjadi semakin kuat dengan adanya UU Perlindungan konsumen ini misalnya, dilaporkan terjadi 586 penundaan penerbangan lebih dari tiga jam, termasuk beberapa kasus di mana penumpang tidak memiliki akses terhadap makanan atau minuman atau di mana toilet pesawat tidak lagi berfungsi. Hak-hak penumpang maskapai penerbangan domestik diatur dalam tiga tingkatan berbeda: dalam undang-undang, dalam peraturan, dan dalam kebijakan maskapai penerbangan itu sendiri. Di bawah kekuasaan konstitusionalnya untuk “mengatur Perdagangan dengan negara-negara asing, dan di antara beberapa negara. Secara umum, hak-hak penumpang maskapai penerbangan ditentukan oleh UU dan Peraturan maskapai. Hal ini termasuk menentukan cakupan ke yang perusahaan penerbangan konsumen hak adalah dikodifikasi di dalam hukum, memberi wewenang federal agensi ke melaksanakan hak-hak tersebut, dan mengarahkan atau memberi wewenang kepada badan-badan federal untuk mendefinisikan dan menegakkan hak-hak penumpang itu tidak disebutkan secara spesifik dalam peraturan perundang-undangan.

Permasalahan seputar pembatalan penerbangan menggambarkan cara maskapai menjalankan tugasnya dengan lalai secara otoritas. Seperti kasus yang terjadi di dalam pesawat yang tidak jadi melakukan penerbangan. Insiden-insiden ini terjadi secara ekstensif dilaporkan di media berita, dan kantor maskapai akan menerima banyak keluhan dari konsumen yang mendapat tiket pembatalan. Pihak maskapai melalui UU Perlindungan konsumen bertanggung jawab untuk melaksanakan dan menegakkan undang-undang hak konsumen maskapai penerbangan yang ditetapkan oleh Kongres. Pemerintah juga mengembangkan peraturan berdasarkan kewenangan undang-undang yang lebih umum kewenangan luas untuk menentukan peraturan, standar, dan prosedur yang berkaitan dengan perjalanan udara.

Beberapa penelitian terdahulu membahas mengenai perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan di Indonesia di tengah keadaan darurat seperti yang disebutkan sebelumnya sebagai pembenaran *force majeure* dalam kontrak bisnis. Penelitian ini melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan mengenai perlindungan konsumen yang mengalami pembatalan dan/atau penundaan penerbangan pembaharuan dalam penelitian ini berupa ruang lingkup yang berbeda yaitu yang disebabkan oleh *force majeure*, lainnya dibandingkan disebabkan oleh perbuatan melawan hukum atau wanprestasi.

METODE

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Hukum terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif, yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum. Tipe penelitian Jenis penelitian yang

³ Ni Wayan Melda Ika Damayanthi dan I Wayan Parsa, “Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan,” *Jurnal Kerta Semaya* 3, No. 1 (Januari 2015): 8, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42180>.

digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum secara Normatif, yang berarti adalah penelitian bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud tersebut adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan. Dalam melakukan penelitian ini, penulis akan menganalisis dan juga mengkaji tentang Penyalahgunaan Narkotika sesuai dengan permasalahan yang terdapat dalam Putusan Pengadilan yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Jenis pendekatan

Menurut Mukti Fajar, ada tujuh jenis pendekatan dalam penelitian hukum normatif, yaitu pendekatan legislatif, pendekatan konseptual, pendekatan analitis, pendekatan komparatif, pendekatan sejarah dan pendekatan kasus. Pendekatan ini adalah pendekatan hukum, Peneliti menggunakan norma hukum sebagai titik awal untuk melakukan analisis.

3. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis dan bertujuan untuk mendeskripsikan atau memperoleh gambaran tentang keadaan hukum yang berlaku pada suatu tempat dan waktu tertentu atau dalam kaitannya dengan fenomena hukum yang terjadi di masyarakat. Jenis dan Sumber Data

Penelitian selalu melibatkan pencarian bahan atau data, kemudian mengolahnya dan kemudian menganalisisnya untuk menemukan jawaban atas masalah penelitian yang diajukan. Data penelitian normatif sekunder meliputi bahan-bahan hukum sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau putusan pengadilan (khusus untuk penelitian dalam bentuk studi kasus).
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, yang dapat berupa rancangan undang-undang, hasil penelitian, buku teks, jurnal ilmiah, surat kabar (surat kabar), pamflet, brosur, dan berita internet.
- c. Bahan hukum tersier, Bahan yang berisi petunjuk dan penjelasan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Sepihak Tiket Pesawat

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴ Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen jika dibandingkan dengan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Oleh karena itu, dengan posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hukum perlindungan konsumen bertujuan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dimana secara tidak langsung hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.⁵

Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan- hubungan hukum yang terjadi di antara para pihak. Agar seluruh hak dari konsumen dapat diperoleh serta terpenuhinya kewajiban dari pelaku usaha terhadap konsumen dalam hubungannya dengan jual-beli yang mereka lakukan, maka konsumen

⁴ Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 1 angka 1.

⁵ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), h. 71

yang mendapatkan perlindungan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanyalah konsumen akhir. Adapun yang dimaksud dengan konsumen akhir menurut Pasal 1 angka (2) UUPK, adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain yang mengonsumsi secara langsung barang dan/atau jasa yang diperolehnya dan bukan untuk kepentingan komersil. Dalam hal ini yang menjadi konsumen yaitu pembeli dari tiket maka mereka lah yang berhak mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) yakni perlindungan hukum preventif, dan perlindungan hukum represif. Menurut pendapat Philipus M. Hadjon, Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan sebelum terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan sehingga perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.⁶ Perlindungan hukum ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dituangkan dalam bentuk pemberian hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Adapun mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Sementara yang dimaksud dengan perlindungan hukum represif, adalah perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang merugikan atau tidak diinginkan. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang telah terjadi.⁷ Perlindungan hukum represif ini biasanya dituangkan dalam bentuk pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang dapat berbentuk sanksi administratif. Dalam UUPK, perlindungan hukum represif diatur dalam Pasal 60 UUPK yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) juga bisa dengan sanksi pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 62 UUPK yakni berupa pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), serta sanksi pidana tambahannya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 63 UUPK, apabila pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Sebuah badan khusus di maskapai penerbangan dapat melihat kemungkinan pelanggaran berdasarkan keluhan dari individu, kelompok, dan lainnya pemerintah agensi, atau memiliki staf anggota pengamatan Dan riset. Biasanya, pertama Tindakannya adalah mengirimkan surat kepada maskapai penerbangan, menjelaskan keluhan atau masalah yang terkait dan meminta tanggapan. Hal ini memberikan kesempatan kepada maskapai penerbangan untuk menyelidiki masalah ini dan menyelesaikannya keluhan, membantah itu keluhan, atau menyediakan sebuah penjelasan. Ini mungkin menjadi itu akhir dari itu proses, Tetapi mereka dapat mengeluarkan surat peringatan jika menyimpulkan bahwa pelanggaran telah terjadi namun tidak disengaja atau tidak disengaja minor.

Sumber lainnya dari hak-hak penumpang maskapai penerbangan adalah “Kontrak Pengangkutan” masing-masing maskapai penerbangan, yang sah kesepakatan antara maskapai penerbangan dan pemegang tiketnya. Kontrak pengangkutan biasanya mendefinisikan hak, kewajiban, dan tanggung jawab para pihak dalam kontrak. Misalnya, kontrak yang menyatakan

⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), h. 25.

⁷ *Ibid.*, h. 29.

pengangkutan mencantumkan 30 aturan, yang mencakup hal-hal mulai dari reservasi dan tiket hingga pembatalan dan pengembalian uang kebijakan ke tempat medis layanan perpindahan. Sebelum era tiket elektronik, kontrak pengangkutan biasanya dibuktikan dengan standar ketentuan Dan kondisi dicetak pada itu balik dari kertas tiket. Sekarang, maskapai menyediakan melalui situs web maskapai penerbangan atau di fasilitas tiket maskapai penerbangan. Penumpang boleh mengambil jalur hukum tindakan dipengadilan berdasarkan kontrak, jika hak nya sebagai konsumen terlanggar.⁸

Maskapai penerbangan diwajibkan untuk melaporkan setiap penundaan penerbangan selama lebih dari tiga jam ke Kantor dalam waktu 30 hari. Maskapai penerbangan diharuskan memperbarui masing-masing rencana darurat setiap tiga tahun dan serahkan pembaruan untuk ditinjau dan disetujui. Seperti yang terjadi saat Pandemi Covid-19 atau cuaca yang buruk, hingga keadaan mesin yang tidak cukup baik untuk melakukan penerbangan kerap kali menjadi alasan pembatalan penerbangan. Misalnya saja saat pandemic Pemerintah Indonesia harus memberlakukan pembatasan perjalanan untuk mencegah penyebaran virus corona. Di dalam sesuai dengan ini kebijakan, itu perusahaan penerbangan dibatalkan penerbangan Dan diterbitkan bepergian voucher untuk penggantian biaya.

Dalam transaksi pemesanan tiket pesawat maka lahir hubungan hukum antara konsumen (pihak yang memesan tiket) dengan Pelaku Usaha (penyedia jasa penjualan tiket penerbangan) yakni hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual tersebut dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik yang mereka sepakati berupa kontrak baku yang telah disetujui oleh konsumen ketika mengisi form pembelian tiket pesawat dalam situs Pelaku Usaha. Segala perjanjian didalam kontrak yang telah disepakati itu lah yang kemudian menjadi dasar perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang- undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas ini biasa dikenal dengan Asas Pacta Sunt Servanda dimana para pihak yang membuat perjanjian harus tunduk dan menaati perjanjian tersebut layaknya sebuah undang- undang bagi mereka. Pasal 1338 KUH Perdata juga menyiratkan adanya prinsip lain selain dari asas yang telah disebut sebelumnya, yaitu Asas Kebebasan Berkontrak.

Dalam asas kebebasan berkontrak, para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan, serta ketertiban umum. Sahnya perjanjian yang dilakukan oleh konsumen Rolas Budiman Sitinjak dan Pelaku Usaha itu sendiri berdasar pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Kedua syarat yang pertama berkaitan dengan syarat subyektif, sedangkan dua syarat terakhir berhubungan dengan syarat obyektif. Menurut Subekti,⁹ pelanggaran syarat subyektif menyebabkan perjanjian itu terancam untuk dapat dimintakan pembatalannya. Di sisi lain, bila syarat obyektif tidak terpenuhi perjanjian itu terancam batal demi hukum. Terkait dengan kasus, perjanjian yang terjadi antara konsumen dan Pelaku Usaha telah memenuhi segala syarat yang tercantum pada Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata. Oleh karena itu dengan dipenuhinya

⁸ Erman Mahendraputra, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Terhadap Keterlambatan Penerbangan Pesawat” (Tuan Tesis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2015), 43.

⁹ Subekti, Hukum Perjanjian, (Jakarta: Intermasa, 1985), h. 20-21.

ketentuan kedua pasal tersebut, maka perjanjian yang dilakukan oleh Konsumen dengan Pelaku Usaha tersebut adalah sah dan mengikat hingga bisa menjadi perlindungan untuk kedua belah pihak yakni selaku konsumen dan Pelaku Usaha terhitung sejak kedua belah pihak sepakat untuk mengadakan perjanjian.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, berdasarkan Privity of Contract Theory, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, akan tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual.¹⁰ Hubungan kontraktual tersebut yang kemudian selanjutnya menimbulkan suatu prestasi yang harus dipenuhi oleh para pihaknya.

Adapun yang dimaksud dengan wanprestasi menurut J. Satrio adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.¹¹

Menurut Subekti dalam bukunya¹², Wanprestasi dapat terbagi menjadi hal-hal berikut ini, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang diperjanjikan;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- c. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak tepat waktu (terlambat) ; dan
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dengan demikian, maka konsumen tersebut dapat menggugat pelaku usaha berdasarkan Wanprestasi, karena Pelaku Usaha tidak melaksanakan prestasinya selaku pelaku usaha dalam menerbitkan tiket pesawat. Selain dari kontrak jual-beli yang menjadi dasar perlindungan konsumen Pelaku Usaha tersebut, dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam kasus pembatalan sepihak penerbitan tiket pesawat yang dilakukan oleh Pelaku Usaha, terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku Usaha berkaitan dengan hak-hak konsumen, kewajiban Pelaku Usaha selaku pelaku usaha, dan perbuatan yang dilarang yang mana diatur dalam UUPK.¹³

Dalam Pasal 4 huruf c UUPK berbunyi “Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Adapun yang dimaksud dengan “benar” adalah sesuai sebagaimana adanya serta dapat dipercaya dan cocok dengan keadaan yang sesungguhnya. “Jelas” mengandung arti yang terang, nyata, ataupun gamblang. Sementara yang dimaksud “jujur” adalah tidak bohong ataupun curang mengenai suatu keadaan barang dan/atau jasa.

Dari pasal ini, dapat ditarik kesimpulan konsumen berhak atas informasi yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, terang dan nyata mengenai tiap detil dari informasi tersebut serta tidak bohong terlebih curang mengenai ketersediaan tiket pesawat yang ditawarkan dalam situs Pelaku Usaha. Hak atas informasi yang benar dan jelas ini sangat penting karena dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh Pelaku Usaha, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat terhindar akibat kesalahan dari pencantuman informasi dalam situs Pelaku Usaha.

¹⁰ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: Grasindo, 2006), h.62

¹¹ J. Satrio, Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), h. 122.

¹² Subekti, Op. Cit., h. 25.

¹³ Aulia Muthiah, Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah) Jakarta: Pustaka Baru Press, 2018), h. 15.

Pasal 7 huruf b UUPK berbunyi “Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Pasal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha. Pelaku Usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai tiket yang dijual pada situs mereka. Jika memang tiket untuk suatu tujuan penerbangan sudah habis, seharusnya sistem Pelaku Usaha juga tanggap dan responsif dalam melakukan penyesuaian bahwa tiket pesawat untuk tujuan penerbangan tersebut sudah tidak lagi tersedia. Oleh karena itu jika dikaitkan dengan kasus, Pelaku Usaha sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal ini dengan tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait dengan kondisi dan ketersediaan tiket yang dijual dalam situsnya.

Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK berbunyi “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia”. Jika Pelaku Usaha menawarkan serta mengiklankan tiket pesawat lainnya. Maka dapat dikatakan Pelaku Usaha telah melanggar Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK dengan menawarkan barang dengan kondisi yang seolah-olah ada untuk dipesan konsumen.

Pelanggaran selanjutnya yang dilakukan oleh Pelaku Usaha ialah hak konsumen sebagaimana yang tercantum pada Pasal 4 huruf (h) Jo. Pasal 7 huruf (g) UUPK. Pasal 4 huruf h UUPK menyebutkan “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Konsumen selaku konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ataupun ganti rugi dari Pelaku Usaha atas pembatalan sepihak penerbitan tiket pesawat yang dilakukan oleh Pelaku Usaha kepada mereka. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.¹⁴

Kemudian pada Pasal 7 huruf g UUPK menyebutkan “Pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Pasal 7 huruf g UUPK ini mengatur tentang kewajiban dari Pelaku Usaha selaku pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi serta kompensasi yang dikarenakan oleh pembatalan sepihak tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka tindakan Pelaku Usaha telah melanggar Pasal 4 huruf (c) UUPK, sehingga dapat dikatakan Pelaku Usaha tidak melaksanakan kewajibannya selaku Pelaku Usaha dalam Pasal 7 huruf (b) UUPK karena Pelaku Usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai informasi ketersediaan tiket pesawat dalam situsnya. Pelaku Usaha juga melanggar Pasal 4 huruf (h) UUPK dan tidak melaksanakan kewajibannya selaku Pelaku Usaha dalam Pasal 7 huruf (g) UUPK karena Pelaku Usaha tidak memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian karena jasa yang diterima oleh konsumen Konsumen tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Perlindungan hukum bagi konsumen sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tercantum pada Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, kemudian Pasal 9 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Dalam hal ini perlindungan tersebut merupakan

¹⁴ i Made Trisna Dewi, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan,” *Kertha Wicaksana* 15, No 2 (Juli 2021): 127, <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>

perlindungan secara preventif. Untuk perlindungan secara represif, adanya pemberian sanksi telah diatur dalam Pasal 60 UUPK yang menyatakan:¹⁵

- (2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (3) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (4) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya untuk penyelesaian sengketa, menurut Pasal 45 UUPK, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Penyelesaian sengketa ini menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dalam UU Penerbangan, hubungan hak dan kewajiban antara penumpang dan maskapai penerbangan muncul karena dari sebuah perjanjian di antara itu dua Para Pihak di dalam itu membentuk dari sebuah perjanjian. Sebuah Perjanjian diartikan sebagai perjanjian antara maskapai penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang untuk mengangkut penumpang dengan pesawat udara dengan imbalan pembayaran atau dalam bentuk jasa lainnya. Mengacu pada pengertian perjanjian pengangkutan udara, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat sebuah timbal-balik hubungan di pemenuhan hak dan kewajiban diantara dua Para Pihak.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, kebijakan Pemerintah dalam menanggapi masalah tertentu melibatkan pembatasan perjalanan menggunakan transportasi udara. Dalam situasi ini, maskapai penerbangan dapat membatalkan penerbangan yang telah dijadwalkan atau dengan kata lain melanggar perjanjian pengangkutan udara antara maskapai penerbangan dan penumpang. Menurut KUH Perdata Pasal 1236, setiap pihak bertanggung jawab atas kesalahan yang menyebabkan pelanggaran kontrak pengangkutan.

Dalam keadaan tertentu, baik penumpang maupun maskapai penerbangan dapat terlibat dalam pelanggaran kontrak pengangkutan udara. Maskapai seringkali tidak menjalankan penerbangan sesuai jadwal, tidak mengangkut penumpang karena kapasitas pesawat penuh (overbooking), atau membatalkan penerbangan karena masalah teknis atau cuaca. Jika terjadi pelanggaran terhadap perjanjian pengangkutan udara, maskapai penerbangan dianggap wanprestasi karena melanggar komitmen yang telah dijanjikan.

Situasi ini juga dapat dianggap sebagai tindakan yang melanggar hukum. Perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. 8 Ini salah satu unsur Pasal 1365 KUH Perdata, yang mengatur bahwa “setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain wajib orang yang menimbulkan kerugian karena kesalahannya untuk mengganti kerugian itu”.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Bentuk pertanggung jawaban seorang pelaku usaha terhadap konsumen tergantung pada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Jika pelaku usaha berhubungan langsung dengan konsumen semisal kontrak jual-beli maka jika pelaku usaha melakukan

¹⁵ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018), 42.

kesalahan menyalahi kontrak yang sudah disepakati, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban dalam bentuk wanprestasi (ingkar janji). Namun jika antara pelaku usaha dengan konsumen tidak ada hubungan kontraktual maka apabila pelaku usaha menyalahi hak-hak konsumen dan mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha dalam bentuk tort (perbuatan melawan hukum).

Berdasarkan The Privity Of Contract Theory, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen yang mana hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin hubungan kontraktual. Dalam perspektif perlindungan konsumen, terdapat 4 (empat) jenis bentuk tanggung jawab pelaku usaha yaitu, Contractual Liability (tanggung jawab kontrak) , Product Liability (tanggung jawab produk) , Professional Liability (tanggung jawab professional) , dan Criminal Liability (tanggung jawab pidana).¹⁶

Pada kasus ini, para pihak seharusnya bertanggung jawab secara kontrak (Contractual Liability) atau tanggung jawab perdata yang berdasar pada perjanjian dari Pelaku Usaha selaku pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam situs Pelaku Usaha, konsumen telah setuju untuk menundukan diri pada aturan baku yang telah dibuat oleh Pelaku Usaha dalam situsnya dengan mencentang kolom syarat dan ketentuan jual-beli tiket pesawat tersebut. Dengan demikian, maka setujunya kedua konsumen (Rolas dan Edy) tersebut pada ketentuan dalam website Pelaku Usaha menyebabkan segala ketentuan yang ada pada kontrak jual- beli tiket pesawat tersebut berlaku dan mengikat bagi para pihak.

Adapun mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Merujuk pada ayat (1) dan (2) Pasal 19 UUPK tersebut, dengan dirugikannya Konsumen maka Pelaku Usaha harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya dengan harga tiket pesawat Jetstar Air tersebut.

Apabila Pelaku Usaha menolak atau tidak memberikan tanggapan untuk memberikan ganti rugi kepada kedua konsumen, maka konsumen dapat mengajukan gugatan kepada Pelaku Usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 23 UUPK yang menyatakan “pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” Selain itu, Pelaku Usaha juga bisa mendapatkan sanksi administratif sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 60 UUPK. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, menurut Pasal

¹⁶ Gunawan Widjaja, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003) h. 45-46.

2 Permenhub 89/2015 keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

- a. Keterlambatan penerbangan (flight delayed);
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passenger);
- c. Pembatalan penerbangan (cancelation of flight)

Oleh karena itu, dalam hal terjadi pembatalan penerbangan (cancelation of flight) Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi dan ganti rugi kepada penumpangnya. Kompensasi yang wajib diberikan Badan Usaha Angkutan Udara akibat pembatalan penerbangan itu terdapat pada Pasal 9 ayat (1) huruf f Permenhub 89/2015 yang mengatakan “keterlambatan kategori 6 (pembatalan penerbangan), badan usaha angkutan wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket).”

Selanjutnya Pasal 10 Permenhub 89/2015 menyatakan:

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara.
- (2) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kalender.
- (3) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (up grading class) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub class pelayanan wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang diberi.

Jadi, dalam kondisi penumpang mendapat pembatalan penerbangan sebagaimana kasus yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka menurut Permenhub 89/2015, Konsumen berhak dipindahkan ke penerbangan lain (mendapat tiket penerbangan lain), atau mendapat kompensasi berupa pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket). Terkait dengan kasus, dalam agenda sidang yang berjalan di pengadilan, dalam proses mediasi kemudian tercapai kesepakatan bahwa Pelaku Usaha akan memberikan ganti rugi material sesuai kerugiannya.

Pelaku Usaha kemudian pada akhirnya memberikan ganti rugi dan meminta maaf atas kerugian yang dialami oleh Konsumen. Selanjutnya, dengan tercapainya kesepakatan dalam mediasi antara konsumen dengan Pelaku Usaha dan diberikannya ganti rugi tersebut, konsumen akhirnya melakukan permohonan pencabutan gugatan.

KESIMPULAN

Dalam konteks evaluasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen, khususnya pada pembatalan penerbangan, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan hukum dalam mengatur hubungan ini sangat penting. Analisis perspektif hukum membuka cakrawala pemahaman terhadap hak dan kewajiban yang diemban oleh pelaku usaha, terutama maskapai penerbangan, serta memberikan dasar untuk menilai implementasi tanggung jawab mereka. Dalam situasi pembatalan penerbangan, hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha diatur oleh berbagai regulasi penerbangan dan hukum perlindungan konsumen. Meskipun kerangka hukum

ini menyediakan landasan yang kuat untuk perlindungan konsumen, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Beberapa aspek pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha dapat memerlukan pembaruan kebijakan, transparansi yang lebih baik, dan peningkatan ketersediaan informasi kepada konsumen.

REFERENSI

- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018).
- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)* (Jakarta: Pustaka Baru Press, 2018).
- Erman Mahendraputra, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Terhadap Keterlambatan Penerbangan Pesawat” (Tuan Tesis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2015).
- Gunawan Widjaja, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- I Made Trisna Dewi, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan,” *Kertha Wicaksana* 15, No 2 (Juli 2021): 127, <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001).
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006).
- Ni Wayan Melda Ika Damayanthi dan I Wayan Parsa, “Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan,” *Jurnal Kerta Semaya* 3, No. 1 (Januari 2015): 8, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42180> .
- Nur Hasanah Dan Tutik Siswanti, “Evaluasi Pengakuan, pengukuran Dan Penyajian Pendapatan Berdasar PSAK 23 Pada PT. Angkasa Pura II (Persero),” *Jurnal bisnis & Akuntansi* 4, no.1 (2019): 39, <https://doi.org/10.35968/v4i1.262> .
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987).
- Ritka Jayanti Ningsih, “Tanggung Jawab Maskapai penerbangan Penerbangan Ketika mungkin Barang Penumpang Hilang Atau Rusak” (Sarjana Tesis, Fakultas dari Hukum, Universitas muhammadiyah jember, Jember, 2018), 3.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006).
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1985).
- Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 1 angka 1.