

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Perlindungan Hukum

Padanan kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*, yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Bentuk kata kerjanya, *protect*(vt), artinya: (1) *keep safe*; (2) *guard* . Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi . Dari kedua definisi tersebut secara kebahasaan terdapat makna kemiripan unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:

1. Unsur tindakan melindungi.
2. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi.
3. Unsur cara melindungi.

Berdasarkan unsur-unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum memiliki

daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut (Wahyu Sasongko, 2007: 31):

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum
2. menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Hukum administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan.
 - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;
 - c. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.

Perlindungan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 tentang Tata Cara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Hukum menurut J.C.T. Simorangkir, SH dan Woerjono Sastropranoto, SH adalah : *Peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib. Menurut R. Soeroso SH, Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya* (Kansil, 1989:38).

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, *Pengertian hukum yang memadai harus tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tapi harus pula mencakup lembaga (institusi) dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan* ([www. putracenter.net](http://www.putracenter.net)).

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukun dalam bentuk perangkat hukum baik yang

bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian .

B. Tinjauan tentang konsumen

1. Pengertian Tentang Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Arti kata *consumer* adalah lawan kata dari Produsen, yang memiliki arti setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu juga dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan MEE, kata *Consumer* sebenarnya memiliki arti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai korban pemakaian produk yang cacat, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.

Menurut Az. Nasution menegaskan beberapa batasan konsumen, yakni (Az. Nasution, 2001:13) :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial)
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

2. Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Seperti yang tertulis di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 1 ayat (2) pengertian konsumen yakni :

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

Dari isi Pasal 1 ayat (2) tersebut dijelaskan bahwa pengertian konsumen memiliki unsur-unsur mengenai definisi tentang konsumen (Shidarta, 2000:4-9).

a. Setiap Orang

Pengertian yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum

(*rechtspersoon*). Pengertian ini sangat berbeda sekali dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *person* di atas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perorangan atau badan usaha”. Seharusnya yang paling tepat adalah dengan tidak membatasi pengertian konsumen itu hanya sebatas pada orang perorangan, karena jika dilihat cakupan tentang konsumen bisa juga dimiliki oleh badan usaha.

b. Pemakai

Dilihat dari bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah mengenai “pemakai” dalam hal ini sangatlah tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta-merta merupakan hasil dari transaksi jual beli. Terkait hal tersebut jika dilihat bahwa konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu, dengan kata lain, dasar hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus secara kontraktual (*the privity of contract*)

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah mengenai barang dan/atau jasa, kata-kata yang tepat untuk pengganti terminology tersebut dengan menggunakan kata produk, karena jika kita lihat kata produk pada semula

hanya mengacu pada pengertian barang, tetapi dalam perkembangannya kata produk sudah berkonotasi mengenai barang atau jasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, tetapi Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan mengenai perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Mengenai pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan bahwa jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya harus lebih dari satu orang, jika demikian berarti layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin maju dan kompleks ini, syarat itu tidak menjadi suatu keharusan dan mutlak lagi harus dituntut oleh masyarakat sebagai konsumen.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Unsur-unsur yang diletakan dalam definisi itu mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lainnya seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini semakin dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup mengenai pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataan menetapkan batas-batas seperti itu.

3. Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut Satjipto Rahardjo yang ditulis dalam buku karangan Rachmadi Usman, menyebutkan asas hukum merupakan “jantung” peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya dikembalikan kepada asas-asas hukum tersebut, kecuali disebut landasan, asas hukum ini layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan ratio legis dari suatu peraturan hukum. Dengan demikian, dengan adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan-peraturan, karena asas itu mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis,

merupakan jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya (Rachmadi usman, 2000:7)

Adapun Asas perlindungan konsumen antara lain :

- a. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
- b. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
- c. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama, baik dalam pengaturan perundang-undangan

maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Menurut Gustav Radbruch yang tertulis dalam buku Achmad Ali (1998: 34) menyebutkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum dalam perlindungan konsumen.

Di antara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan, di mana menurut Friedman yang tertulis dalam buku Peter Mahmud menyebutkan bahwa: *“in terms of law, justice will be judge as how law treats people and how it distributes its benefits and cost”*, dan dalam hubungan ini Friedman juga menyatakan bahwa *“every function of law, general or specific, is allocative”* (Peter M, 1997: 14).

Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya sebagai tujuan hukum baik menurut Radbruch maupun Achmad Ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersamaan. Achmad Ali (1996: 95). mengatakan, kalau dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum, apakah hal itu tidak menimbulkan masalah. Dalam kenyataannya sering antara tujuan yang satu dengan yang lainnya terjadi benturan.

Sebelumnya telah disebutkan bahwa tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah melindungi kepentingan konsumen, lebih

lengkapya Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

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

Achmad Ali mengatakan masing-masing Undang-Undang memiliki tujuan khusus (1996: 95). Hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan b, termasuk c, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan huruf a sampai f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda.

Kesulitan memenuhi ketiga tujuan hukum (umum) sekaligus sebagaimana dikemukakan sebelumnya, menjadikan sejumlah tujuan khusus dalam huruf a sampai dengan huruf dari Pasal 3 tersebut hanya dapat tercapai secara maksimal, apabila didukung oleh keseluruhan subsistem perlindungan yang diatur dalam Undang-Undang ini, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan konsisi masyarakat. Unsur masyarakat sebagaimana dikemukakan berhubungan dengan persoalan kesadaran hukum dan ketaatan hukum, yang seterusnya menentukan efektifitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebagaimana dikemukakan oleh Achmad Ali bahwa kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektifitas perUndang-Undangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan (Achmad Ali, 1998:96).

4. Pengertian Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak-hak Konsumen

Hak konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- 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 yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali

dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan

kongres pada tanggal 15 maret 1962 yaitu terdiri atas (shidarta, 2000:

35):

- a. Hak memperoleh keamanan
- b. Hak memilih
- c. Hak mendapat informasi

d. Hak untuk didengar

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan oleh PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang oleh Kongres International Organization of Consumer Unions (IOCU) yang sekarang telah berubah nama menjadi Consumer International (CI) menambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- b) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- c) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Meriam menyatakan dalam buku Celina (2009: 78) Disamping itu, masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :

- a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*)
- b) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*)
- c) Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
- d) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*)
- e) Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*)

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut (Ahmadi M, 2010: 40)

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan
- b) Hak untuk memperoleh informasi
- c) Hak untuk memilih
- d) Hak untuk didengar
- e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- f) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- g) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- h) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- i) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan
- j) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Selanjutnya masing-masing hak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

b) Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian pemenuhan hak ini akan sangat menguntungkan baik konsumen maupun produsen.

c) Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk, demikian pula keputusan

untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

d) Hak untuk didengar

Ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.

e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak). Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan, dan lain-lainnya.

f) Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

g) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

h) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan.

- i) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

- j) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum (Ahmadi M, 2010: 47)

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen seperti yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu (Ahmadi M, 2000: 140) :

- a) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
- b) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar.
- c) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena ketiga hak tersebut merupakan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka hal tersebut sangat penting bagi konsumen, sehingga dapat

dijadikan/merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.

b. Kewajiban Konsumen

Seperti yang tertuang di dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kewajiban konsumen adalah:

- 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 secara patut.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda

dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha)

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya dilakukan oleh konsumen. Kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

5. Pengertian Tentang Pelaku usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Pelaku Usaha

Sebelum membahas mengenai Hak dan Kewajiban Pelaku usaha, disebutkan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, Importir, pedagang, distributor dan lain-lain (Az Nasution, 2001: 17).

b. Hak Pelaku Usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen adalah:

- 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.

c. Kewajiban Pelaku Usaha

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-undang perlindungan konsumen adalah:

- 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 standar 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.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Tampak itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen (Ahmadi M dkk, 2004: 54-55).

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu.

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengertian tanggung jawab produk (pelaku usaha), sebagai berikut, "Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawahnya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/ menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut."

Dalam ketentuan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan tanggung jawab produsen 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 secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan. (50 Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen".

C. Tinjauan Umum tentang Pengguna Jasa Angkutan udara

1. Pengguna Jasa Angkutan Udara

Pengguna memiliki arti Orang yang memakai, mengambil manfaatnya, melakukan sesuatu, bagi kepentingan umum. (KBBI,1995:286).

Menurut Kotler yang dipaparkan dalam Tesis Ronald (2004: 19) pengertian jasa (service) sebagai berikut : “ *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to a physical product* “ (Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik).

Sedangkan Zeithaml dan Bitner yang di paparkan oleh Martono (2010:67) mengemukakan definisi jasa sebagai berikut : *include all economic activities whose output is not physical product or construction is generally consumed at the time it's produced and provided added value in forms (such as convenience, amusement,, timeliness, comfort or health) that are essentially intangible concerns of it's first purchaser*. Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan , memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut (Sudaryatmo, 1998: 37)

- a. Tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan
- c. Suatu produk fisik
- d. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan
- e. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Jasa memiliki arti Perbuatan yang memberikan apa-apa yang diperlukan orang lain, pelayanan, service, aktifitas kemudahan, manfaat.(KBBI,1995:352).

Pengertian Transportasi atau angkutan dan pengangkutan pada hakekatnya adalah sama, yaitu memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat lain (tujuan). Sesuatu di sini dapat berupa apa saja baik benda berwujud maupun tidak berwujud, baik benda yang dapat diperdagangkan maupun benda yang tidak dapat diperdagangkan. Dalam KUHD tidak dijumpai definisi pengangkut secara umum, kecuali dalam pengangkutan laut. Tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan niaga, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Singkatnya, pengangkut adalah penyelenggara pengangkutan niaga (Abdulkadir M, 1998: 46).

Konvensi di Warsawa tentang hukum pengangkutan udara internasional diusulkan untuk memberi batasan pengertian tentang pengangkut yaitu, pengangkut adalah setiap orang yang menjadi pemilik, pengawas atau pengemudi dari suatu pesawat udara, yang

mempergunakannya, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain, untuk mengangkut penumpang dan barang (Wiwoho S, 1988: 104).

Pengertian mengenai pengangkutan udara terdapat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yaitu pada Pasal 1 ayat 13 yang menyebutkan bahwa angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Dalam pengangkutan, pengangkut memiliki beberapa kriteria yang menurut Abdulkadir Muhammad yaitu sebagai berikut (Abdulkadir M, 1998: 48) :

- a. Perusahaan penyelenggara angkutan.
- b. Menggunakan alat pengangkut mekanik.
- c. Penerbit dokumen angkutan.

Didalam Pasal 8 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara

- a. Kegiatan angkutan udara terdiri atas :
 - a. angkutan udara niaga; dan
 - b. angkutan udara bukan niaga.
- b. Angkutan udara niaga sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a meliputi :
 - a) angkutan udara niaga berjadwal; dan
 - b) angkutan udara niaga tidak berjadwal.

2. Pengertian Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Setiap undang-undang yang dibuat pembentuk undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip (Wojowasisto, 1972: 17,227) yang mendasari diterbitkannya undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas di kesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya (Yusuf S, 2002: 25). Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut: *“...bahwa asas hukum bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang kongkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut”*(Sudikno, 1996: 5-6).

Sejalan dengan pendapat Mertokusumo tersebut, Rahardjo berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum (Satjipto R, 1986: 87) selanjutnya dipaparkan bahwa asas hukum ia ibarat jantung peraturan hukum atas dasar dua alasan yaitu,

pertama asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas-asas hukum.

Kedua ,karena asas hukum mengandung tuntunan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya (Ibid, 1986: 85).

Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata (Abdulkadir Muhammad, 1998: 8), asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah. Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan, sedangkan asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang(Ibid, 1998: 17).

Asas-asas dalam pengangkutan udara merupakan suatu hal yang menjadi pedoman dan sebagai dasar dalam melakukan kegiatan pengangkutan udara. Asas pengangkutan udara ini tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yaitu ” Penerbangan diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. manfaat;
- b. usaha bersama dan kekeluargaan;

- c. adil dan merata;
- d. keseimbangan, keserasian, dan keselarasan;
- e. kepentingan umum;
- f. keterpaduan;
- g. tegaknya hukum;
- h. kemandirian;
- i. keterbukaan dan anti monopoli;
- j. berwawasan lingkungan hidup;
- k. kedaulatan negara;
- l. kebangsaan; dan
- m. kenusantaraan.

3. Hak dan Kewajiban Penumpang pada Angkutan udara

a. Hak penumpang

Pasal 1 ayat (7) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Seorang penumpang dalam perjanjian angkutan udara tentunya mempunyai hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara yang telah ditunjuk atau dimaksudkan dalam perjanjian angkutan udara yang bersangkutan. Di samping itu juga penumpang atau ahli warisnya berhak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat adanya kecelakaan penerbangan atas pesawat udara yang bersangkutan. Selain itu hak-hak penumpang lainnya adalah menerima dokumen yang menyatakannya sebagai penumpang, mendapatkan pelayanan yang baik, memperoleh keamanan dan keselamatan selama dalam proses pengangkutan dan lain-lain (Hartono dkk, 2004: 26).

b. Kewajiban Penumpang

Sebagai salah satu pihak dalam perjanjian angkutan udara maka penumpang memiliki kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

1. Membayar uang angkutan, kecuali ditentukan sebalinya
2. Mengindahkan petunjuk-petunjuk dari pengangkut udara atau dari pegawai-pegawainya yang berwenang untuk itu
3. Menunjukkan tiketnya kepada pegawai-pegawai pengangkut udara setiap saat apabila diminta
4. Tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkut udara mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan udara yang disetujuinya
5. Memberitahukan kepada pengangkut udara tentang barang-barang berbahaya atau barang-barang terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atau sebagai bagasi tangan, termasuk pula barang-barang terlarang yang ada pada dirinya. Apabila penumpang tidak melaksanakan kewajibannya itu, maka sebagai konsekuensinya pengangkut udara berhak untuk membatalkan perjanjian angkutan udara itu. Disamping itu juga apabila penumpang yang melalaikan kewajibannya itu kemudian menimbulkan kerugian sebagai akibat perbuatannya itu, maka ia sebagai penumpang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

4. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Udara.

Dalam perjanjian pengangkutan terdapat hak dan kewajiban para pihak yang harus dilaksanakan dengan baik. Hak dan kewajiban timbul

karena adanya hubungan hukum diantara para pihak. Berikut ini dipaparkan hak dan kewajiban pengangkut transportasi udara

a. Hak Pengangkut

Secara umum hak pengangkut adalah menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang atau pengirim barang atas jasa angkutan yang telah diberikan. Akan tetapi di dalam ordonansi pengangkutan Udara 1939 ditentukan hak pengangkut, yaitu sebagai berikut:

- a) Pada Pasal 7 ayat (1), Setiap pengangkut barang berhak untuk meminta kepada pengirim untuk membuat dan memberikan surat yang dinamakan "surat muatan udara". Setiap pengirim berhak untuk meminta kepada pengangkut agar menerima surat tersebut.
- b) Pasal 9, Bila ada beberapa barang, pengangkut berhak meminta kepada pengirim untuk membuat beberapa surat muatan udara.
- c) Pasal 17 ayat (1), Bila penerima tidak datang, bila ia menolak untuk menerima barang-barang atau untuk membayar apa yang harus dibayarnya, atau bila barang-barang tersebut disita, pengangkut wajib menyimpan barang-barang itu di tempat yang cocok atas beban dan kerugian yang berhak. Dan pada ayat (2) Pengangkut wajib memberitahukan kepada pengirim, dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon, atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebabsebabnya. Disamping hak-hak yang diatur dalam OPU tersebut di atas, masih ada hak-hak yang lain dari pengangkut seperti hak untuk menolak pelaksanaan atau mengangkut penumpang yang tidak jelas identitasnya. Hal tersebut dapat ditemukan di dalam tiket pesawat yang menyatakan bahwa hak pengangkut untuk menyerahkan penyelenggaraan atau pelaksanaan perjanjian angkutan kepada perusahaan penerbangan lain, serta mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui.

b. Kewajiban Pengangkut

Secara umum kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang beserta bagasinya dan menjaganya dengan sebaik-baiknya hingga sampai di tempat tujuan. Akan tetapi di dalam OPU 1939 ditegaskan kewajiban pengangkut pada transportasi udara, yaitu sebagai berikut:

- a) Pasal 8 ayat (3), Pengangkut harus menandatangani surat muatan udara segera setelah barang-barang diterimanya.
- b) Pasal 16 ayat(2), Bila barang sudah tiba di pelabuhan udara tujuan, pengangkut berkewajiban untuk memberitahu kepada penerima barang, kecuali bila ada Perjanjian sebaliknya.
- c) Pasal 17 ayat (1), Bila penerima tidak datang, bila ia menolak untuk menerima barangbarang atau untuk membayar apa yang harus dibayarnya, atau bila barang-barang tersebut disita, pengangkut wajib menyimpan barang-barang itu di tempat yang cocok atas beban dan kerugian yang berhak.
- d) Pasal 17 ayat (2), Pengangkut wajib memberitahukan kepada pengirim, dan dalam hal ada penyitaan, juga kepada penerima, secepat-cepatnya dengan telegram atau telepon, atas beban yang berhak tentang penyimpanan itu dan sebab-sebabnya.

Menurut Lestari Ningrum (2003: 151) ada beberapa kewajiban pokok pengangkut udara, yaitu sebagai berikut:

- a) Mengangkut penumpang dan/atau barang serta menerbitkan dokumen angkutan sebagai imbalan haknya memperoleh pembayaran biaya angkutan;
- b) Mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan pesawat udara niaga;

- c) Dapat menjual kiriman yang telah disimpan (bukan karena sitaan) yang karena sifat dari barang tersebut mudah busuk, yang lebih dari 12 (dua belas) jam setelah pemberitahuan tidak diambil oleh penerima kiriman barang;
- d) Bertanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang diatur dalam Pasal 141 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan,

- (1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.
- (2) Apabila kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.
- (3) Ahli waris atau korban sebagai akibat kejadian angkutan udara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat melakukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan.

Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam Pasal 2 Pengangkut yang

mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap :

- a. penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka
- b. hilang atau rusaknya bagasi kabin
- c. hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat
- d. hilang, musnah, atau rusaknya kargo.
- e. keterlambatan angkutan udara
- f. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga

d. Batas Tanggung Jawab Pengangkut

Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung

Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2)

- (1) Tanggung jawab pengangkut kepada penumpang dimulai sejak penumpang meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara sampai dengan penumpang memasuki terminal kedatangan di bandar udara tujuan.
- (2) Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat dimulai sejak pengangkut menerima bagasi tercatat pada saat pelaporan **(check-in)** sampai dengan diterimanya bagasi tercatat oleh penumpang.

5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Transportasi

Terkait hukum angkutan udara terdapat tiga prinsip atau ajaran dalam menentukan tanggung jawab pengangkut, yaitu sebagai berikut (Martono, 2007; 146) :

a. **Prinsip Tanggungjawab Atas Dasar Kesalahan (*liability based on fault*)**

Prinsip ini dalam menentukan tanggung jawab pengangkutan di dasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan pengangkut adalah pihak yang dirugikan atau penggugat. Dalam hukum positif Indonesia, prinsip ini dapat menggunakan pasal 1365 BW, yang sangat terkenal dengan pasal perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Menurut konsepsi pasal ini mengharuskan pemenuhan unsur-unsur untuk menjadikan suatu perbuatan melanggar hukum dapat dituntut ganti rugi, yaitu antara lain adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat, perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya, dan adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut.

Makna dari “perbuatan melawan hukum,” tidak hanya perbuatan aktif tetapi juga perbuatan pasif, yaitu meliputi tidak berbuat sesuatu dalam hal yang seharusnya menurut hukum orang yang harus berbuat. Penetapan ketentuan pasal 1365 BW ini memberi kebebasan kepada penggugat atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan bahwa kerugian itu timbul akibat perbuatan melanggar hukum dari tergugat. Sedangkan aturan khusus mengenai tanggung jawab pengangkut berdasarkan prinsip kesalahan biasanya ditentukan dalam undang-undang yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan.

b. Prinsip Tanggungjawab Atas Dasar Praduga

Menurut prinsip ini tergugat dianggap selalu bersalah kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskan dari kesalahan, maka dalam prinsip ini hampir sama dengan prinsip yang pertama, hanya saja beban pembuktian menjadi terbalik yaitu pada tergugat untuk membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Dalam KUH Dagang, prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dapat ditemukan dalam Pasal 468 yang menyatakan "Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya". Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila terbukti bahwa tidak diserahkannya barang tersebut seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu".

c. Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*)

Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang menimbulkan kerugian dalam hal ini tergugat selalu bertanggung jawab tanpa

melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat siapa yang bersalah atau suatu prinsip pertanggungjawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan apakah pada kenyataannya ada atau tidak ada. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan. Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur. Hal ini tidak mungkin diatur karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun tidak berarti para pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan, hal tersebut berdasarkan asas perjanjian yang bersifat kebebasan berkontrak.

D. Tinjauan Umum tentang Ganti Rugi

a. Ganti Rugi

Ganti rugi tidak akan diberikan oleh pelaku usaha apabila konsumen tidak mengalami kerugian, kerugian merupakan berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain.

Kerugian konsumen dapat dibedakan menjadi 2 yaitu : berupa

- a) kerugian materiil, dimana mengalami suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang/kekayaan/benda.
- b) Kerugian imateriil, dimana suatu kerugian yang diderita kreditur yang tidak bernilai uang (Sudarsono, 2007: 270)

Arti Kerugian dalam pasal 1243 KUH Perdata ialah kerugian yang timbul karena debitur melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur terhitung sejak ia dinyatakan lalai. Menurut M Yahya Harahap (1986: 45), kewajiban ganti-rugi tidak dengan sendirinya timbul pada saat kelalaian. Ganti-rugi baru efektif menjadi kewajiban debitur, *setelah* debitur dinyatakan *lalai* dalam bahasa belanda disebut dengan "*ingebrekestelling*" atau "*inmorastelling*". kerugian sebagaimana termaktub dalam pasal 1243 KUHPerdata, terdiri dari tiga unsur yaitu:

- a) Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan.
- b) Kerugian karena Kerusakan, kehilangan benda milik kreditur akibat kelalaian debitur, misalnya busuknya buah-buah karena kelambatan penyerahan, amburuknya rumah karena kesalahan konstruksi sehingga merusakkan perabot rumah tangga.
- c) Bunga atau keuntungan yang diharapkan, misalnya bunga yang berjalan selama piutang terlambat diserahkan (dilunasi), keuntungan yang tidak diperoleh karena kelambatan penyerahan bendanya.

Menurut Abdul Kadir Muhammad (1993: 78), dalam ganti kerugian itu tidak selalu ketiga unsur tersebut harus ada. yang ada mungkin kerugian yang sesungguhnya, atau mungkin hanya ongkos-ongkos atau biaya, atau mungkin kerugian sesungguhnya ditambah dengan ongkos atau biaya.

Dengan demikian untuk menghindari tuntutan sewenang-wenang pihak kreditur, undang-undang memberikan batasan-batasan ganti kerugian yang harus oleh debitur sebagai akibat dari kelalaiannya (wanprestasi) yang meliputi:

- a) Kerugian yang dapat diduga ketika membuat perikatan (pasal 1247 KUHPdt).
- b) Kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi debitur, seperti yang ditentukan dalam pasal 1248 KUHPdt. Untuk menentukan syarat "akibat langsung" dipakai teori adequate. Menurut teori ini, akibat langsung ialah akibat yang menurut pengalaman manusia normal dapat diharapkan atau diduga akan terjadi. Dengan timbulnya wanprestasi, debitur selaku manusia normal dapat menduga akan merugikan kreditur.
- c) Bunga dalam hal terlambat membayar sejumlah hutang (pasal 1250 ayat 1 KUHPdt). Besarnya bunga didasarkan pada ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tetapi menurut Yurisprudensi, pasal 1250 KUHPdt tidak dapat diberlakukan terhadap perikatan yang timbul karena perbuatan melawan hukum.

b. Sebab Timbulnya Ganti Rugi

Ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu

a) Ganti rugi karena wanprestasi.

Ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dengan debitur. Ganti rugi karena wanprestasi ini diatur dalam Buku III KUH Perdata, yang dimulai dari Pasal 1243 KUH Perdata s.d. Pasal 1252 KUH Perdata.

b) Perbuatan melawan hukum.

Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi itu timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum ini diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata.

Ganti kerugian yang dapat dituntut oleh kreditur kepada debitur adalah sebagai berikut

- 1) Kerugian yang telah dideritanya, yaitu berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian.
- 2) Keuntungan yang sedianya akan diperoleh (Pasal 1246 KUH Perdata), ini ditujukan kepada bunga-bunga.

Ditentukan sebagai biaya-biaya (ongkos-ongkos), yaitu ongkos yang telah dikeluarkan oleh kreditur untuk mengurus objek perjanjian.

Sedangkan bunga-bunga adalah keuntungan yang akan dinikmati oleh kreditur.

