

PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PENERBANGAN

1

Denico Doly

Abstrak

Kecelakaan pesawat Lion Air Jt 610 menjadi perhatian besar bagi masyarakat Indonesia. Keberadaan maskapai penerbangan Low Cost Carrier (LCC) saat ini menjamur di Indonesia dan seringkali menimbulkan permasalahan dalam hal pelayanan dan keselamatan penerbangan. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah memberikan hak kepada konsumen terhadap keselamatan dan keamanan dalam penggunaan jasa. Akan tetapi seringkali maskapai penerbangan LCC tidak mengindahkan hak konsumen, hal ini dapat dilihat dari berbagai kasus seperti: kecelakaan, hilangnya barang penumpang, dan keterlambatan penerbangan. Tulisan ini membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penerbangan. Setiap penyedia jasa penerbangan wajib melindungi hak konsumen, oleh karena itu, apabila terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen, maka pihak maskapai penerbangan wajib untuk mengganti kerugian tersebut. Jatuhnya pesawat Lion Air JT 610 mewajibkan Lion Air untuk melakukan ganti rugi kepada korban dan keluarga korban. DPR RI perlu melakukan pengawasan dengan meminta Kementerian Perhubungan untuk melakukan audit kepada seluruh maskapai penerbangan.

Pendahuluan

Pada tanggal 29 Oktober 2018 Pesawat Lion Air nomor penerbangan JT 610 jatuh di perairan Karawang. Pesawat yang mengangkut 189 penumpang dan awak kabin tersebut hilang kontak 13 menit setelah *take off* dari Bandara Soekarno Hatta menuju Bandara Depati Amir Pangkal Pinang. Pada saat terjadi kecelakaan, kondisi pesawat dengan

jenis boeing 737 Max 8 masih baru beroperasi, keadaan cuaca bagus, dan pilot cukup berpengalaman. Terdapat dugaan bahwa pesawat sudah mengalami kerusakan di Denpasar pada malam hari sebelum berangkat dari Bandara Soekarno-Hatta menuju Bandara Depati Amir Pangkal Pinang. (detik.com, 29 Oktober 2018)

Survei yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen



Indonesia (YLKI) pada tahun 2014 menunjukkan bahwa Lion Air menjadi maskapai penerbangan dengan jumlah keluhan terbanyak dengan rata-rata keluhan seperti: buruknya pelayanan ganti rugi tiket, keterlambatan, dan keamanan bagasi. Selama tahun 2016-2017, Lion Air sudah beberapa kali mendapatkan sanksi dari Kementerian Perhubungan. Sanksi yang dikenakan kepada Lion Air mulai dari pembekuan rute sampai dengan pembayaran kompensasi sebesar 1,7 Miliar. (detik.com, 31 Oktober 2018)

Indonesia saat ini menganut maskapai penerbangan dengan sistem *full service* dan maskapai penerbangan yang menerapkan *low cost carrier* (LCC). Maskapai LCC adalah maskapai penerbangan yang menawarkan tarif rendah kepada konsumen, dengan konsekuensi penghapusan atau pengurangan beberapa layanan atau fasilitas yang didapatkan oleh penerbangan reguler (detik.com, 23 Februari 2015). Perbedaan antara *full service* dan LCC berada pada pelayanan di darat (bagasi, *e-ticket*, dan *boarding pass*) dan di dalam pesawat (makanan dan majalah). Selain itu perbedaan lainnya yaitu pada pesawat yang digunakan dan jarak bangku di dalam pesawat. (CNN.com, 7 Januari 2015). Maskapai penerbangan dengan sistem LCC menerapkan efisiensi pengeluaran sehingga tidak memberatkan penumpang dalam harga tiket. Harga tiket yang murah tentu saja akan menarik perhatian bagi calon penumpang. Oleh karena itu, banyak maskapai penerbangan yang menerapkan LCC tersebut.

Keberadaan maskapai penerbangan yang menerapkan LCC memang menjadi andalan

bagi masyarakat. Tiket yang murah dan juga jangkauan wilayah maskapai penerbangan yang luas menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya seringkali maskapai yang menerapkan LCC seperti Lion Air tidak mengindahkan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Hal ini terbukti dari banyaknya kasus yang dihadapi Lion Air terkait dengan keselamatan dan kenyamanan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ingin mengkaji bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penerbangan LCC?

Keselamatan Penerbangan Pada Pesawat LCC

Dalam dunia penerbangan, keselamatan merupakan hal yang sangat penting dilakukan. Pasal 1 angka 48 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU Penerbangan) telah mengatur mengenai definisi keselamatan penerbangan, yang kemudian diatur dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (PP Keselamatan Penerbangan) sebagai keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan penerbangan yang lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya. Definisi tersebut menegaskan bahwa keselamatan penerbangan merupakan kewajiban yang harus dipatuhi oleh setiap penyedia jasa penerbangan.

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

persyaratan teknik penerbangan, selain itu aspek keselamatan penerbangan juga berkaitan erat dengan faktor sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penerbangan. Keselamatan penerbangan merupakan hasil keseluruhan dari kombinasi berbagai faktor, yaitu faktor pesawat udara, personil, sarana penerbangan, operasi penerbangan dan badan-badan pengatur penerbangan (E. Suherman, 2000: 169). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa keselamatan penerbangan menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan. Apabila terdapat kelalaian maka sanksi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan akan dikenakan baik kepada perusahaan penerbangan maupun oknum yang lalai terhadap tugasnya. Keselamatan penerbangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perlindungan konsumen. Konsumen berhak untuk mendapatkan keselamatan dari maskapai penerbangan.

Penyedia jasa penerbangan yang menerapkan LCC tentu saja tetap harus menerapkan keselamatan penerbangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap penyedia jasa penerbangan tetap wajib untuk melaksanakan keselamatan penerbangan sesuai dengan prosedur yang ada. Maskapai penerbangan LCC pada dasarnya hanya melakukan efisiensi dalam hal pelayanan tanpa mengabaikan keselamatan penerbangan.

Pelindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Penerbangan LCC

Pada dasarnya setiap penumpang yang menggunakan jasa dari pengangkutan udara sudah

dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen berhak atas: *pertama*, hak atas kenyamanan, keamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. *Kedua*, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. *Ketiga*, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Hak-hak sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tersebut merupakan amanat yang terkandung dalam konstitusi. Pasal 28D UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Hal ini dapat diartikan bahwa ada kewajiban bagi negara melindungi masyarakatnya untuk mendapatkan jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Penggunaan jasa penerbangan tidak akan terlepas dari keberadaan hak itu sendiri. Oleh karena itu, setiap penyelenggara jasa penerbangan wajib untuk melindungi konsumennya atas hak-hak yang secara konstitusional sudah diatur.

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, maka dapat dikatakan bahwa penyedia jasa wajib untuk menjamin keamanan dan keselamatan penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan. Jaminan atas keselamatan ini berhubungan secara langsung

dengan kelaikan udara pesawat yang akan digunakan dan juga kondisi dari pengoperasian pesawat tersebut. Apabila terdapat pesawat udara yang tidak sesuai dengan kriteria sebagaimana diatur dalam PP No. 3 Tahun 2001, maka penumpang berhak untuk melakukan tuntutan kepada maskapai penerbangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (PMP tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara).

Selain hak untuk keselamatan, hak lain yang diperoleh pengguna jasa yaitu hak untuk mengetahui dengan benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Berdasarkan hal tersebut, maka konsumen berhak bertanya dan mengetahui kondisi pesawat, kondisi pilot, penyebab keterlambatan, penyebab barang hilang, penyebab barang rusak, penyebab tidak mendapatkan kursi, dan sebagainya dari pihak maskapai. Pihak maskapai harus menjelaskan secara komprehensif mengenai permasalahan atau informasi yang berhak diterima oleh para konsumen. Pentingnya pemberian informasi secara komprehensif tersebut, dapat menimbulkan dampak positif terhadap konsumen. Konsumen akan merasa aman dan nyaman ketika informasi yang ingin diperoleh dapat terpenuhi. Hak lain yang diperoleh konsumen adalah hak untuk mendapatkan pergantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian itu bisa dilihat dari berbagai perspektif,

mulai dari perspektif keselamatan sampai dengan keamanan barang yang dibawa oleh konsumen.

Lebih lanjut PMP tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara juga mengatur mengenai bentuk-bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh konsumen yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka; hilang atau rusaknya bagasi kabin; hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat; hilang, musnah, atau rusaknya kargo; keterlambatan angkutan udara; dan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga. PMP tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara ini secara komprehensif mengatur ganti rugi yang didapatkan oleh para penumpang apabila maskapai penerbangan lalai melaksanakan tugasnya dengan baik. Tanggung jawab tersebut seperti ganti kerugian terhadap barang atau koper yang hilang, ganti kerugian apabila terjadi keterlambatan penerbangan, sampai dengan ganti kerugian apabila terjadi kecelakaan pesawat, seperti yang terjadi pada kasus kecelakaan Pesawat Lion Air JT 610 di perairan Karawang yang menimbulkan banyak korban jiwa.

Buruknya pelayanan maskapai dengan sistem LCC perlu mendapatkan perhatian banyak pihak, meskipun UU tentang Perlindungan Konsumen dan PMP tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sudah memberikan ruang kepada korban atau keluarga korban terhadap pertanggungjawaban pihak maskapai penerbangan di mana pihak maskapai secara penuh harus bertanggung jawab kepada korban dan keluarga korban baik secara materiil maupun immateriil. Ke depan, perlu ada pengawasan atau evaluasi terhadap maskapai

penerbangan LCC secara periodik sebagaimana sudah tertuang dalam Pasal 99 ayat (3) UU Penerbangan. Hal ini penting dilakukan mengingat keselamatan penerbangan mutlak merupakan tanggungjawab maskapai penerbangan.

Penutup

Keselamatan penerbangan merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan. Hal ini juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perlindungan konsumen. UU tentang Perlindungan Konsumen sudah mengatur mengenai hak konsumen terhadap penggunaan jasa penerbangan. Bentuk perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa penerbangan sudah diatur secara komprehensif diatur dalam PP tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara mulai dari memberikan minuman, makanan, uang, sampai dengan penginapan. Apabila kerugian penumpang tersebut menimbulkan kematian, maka maskapai wajib untuk mengganti kerugian berupa uang sebesar Rp. 1.250.000,- per penumpang. DPR RI sebagai lembaga yang salah satu fungsinya melakukan pengawasan dapat meminta kepada Kementerian Perhubungan untuk melakukan audit secara menyeluruh terhadap pengelolaan manajemen dan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh maskapai penerbangan yang ada di Indonesia.

Referensi

- Astari Kusumawardhani, "Tujuh Perbedaan Struktur Biaya Maskapai LCC dan Full Service", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150107162407-95-23002/tujuh-perbedaan-struktur-biaya-maskapai-lcc-dan-full-service>, diakses 2 November 2018.
- E.Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan: Himpunan Makalah 1961-1995*, Bandung: Mandar Madju, 2000.
- Erwin Dariyanto, "Catatan Hitam Si Singa Merah", <https://finance.detik.com/infografis/d-4280751/catatan-hitam-si-singa-merah?ga=2193234029.1946312255.1540774305-1354092097.1503539827>, diakses 1 November 2018.
- Gloria Setyvani Putri, "Masih Baru, Kenapa Lion Air JT-610 Terjun Bebas? Ini Kata Ahli", <https://sains.kompas.com/read/2018/10/30/183100823/masih-baru-kenapa-lion-air-jt-610-terjun-bebas-ini-kata-ahl>, diakses 30 Oktober 2018.
- Ibnu Hariyanto, "Lion air JT 610 Minta Kembali Ke Bandara Setelah 2 Menit Take Off", <https://news.detik.com/berita/4278846/lion-air-jt-610-minta-kembali-ke-bandara-setelah-2-menit-take-off>, diakses 30 Oktober 2018.
- Muhammad Fida Ul Haq, "Masalah di Lion Air PK-LQP Dilaporkan Setelah Mendarat dari Denpasar", <https://news.detik.com/berita/4278095/masalah-di-lion-air-pk-lqp-dilaporkan-setelah-mendarat-dari-denpasar>, diakses 30 Oktober 2018.
- Tsarina Maharani, "Pemerintah Harus Serius Pelototi Permasalahan

di Lion Air", <https://news.detik.com/berita/d-4279566/pemerintah-harus-seriuspelototi-permasalahan-di-lion-air>, diakses 30 Oktober 2018.



Denico Doly
denico.doly@dpr.go.id

Denico Doly, S.H.,M.Kn., menyelesaikan pendidikan S1 ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2007 dan pendidikan S2 Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro pada tahun 2009. Saat ini menjabat sebagai Peneliti Muda Hukum pada Pusat Penelitian, Badan Keahlian DPR RI. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dipublikasikan melalui jurnal dan buku antara lain: "Penyelesaian Sengketa Tanah Negara sebagai Aset Negara" (2013), "Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Yang Responsif" (2015), "Penegakan Hukum Terhadap Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan: tantangan dan Prospek" (2015), dan "Upaya Penguatan Kelembagaan KPI dalam Perpektif Hukum" (2015).

Info Singkat

© 2009, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI
<http://puslit.dpr.go.id>
ISSN 2088-2351

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi tulisan ini tanpa izin penerbit.