



**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAKSANAAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PENGANGKUTAN UDARA MELALUI
PENETAPAN TARIF**

(BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999)

Glory Rumondang Simanjuntak*, Siti Mahmudah, Sartika Nanda Lestari
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : gloryrumondangs@gmail.com

Abstrak

Banyaknya bisnis pengangkutan udara di Indonesia memicu persaingan dalam mencari keuntungan dan menguasai pangsa pasar, salah satunya adalah dengan menjual tiket murah yang berakibat pada perang tarif antar maskapai. Menjual tiket murah merupakan hak badan usaha angkutan udara, namun menjual tiket lebih rendah dari tarif batas bawah melanggar peraturan pemerintah mengenai tarif. Penjualan tiket dibawah tarif batas bawah berakibat pada persaingan tidak sehat yang membahayakan pemenuhan hak-hak konsumen. Oleh sebab itu penulis ingin mengetahui tentang pengaturan tarif angkutan udara dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dan bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pengaturan tarif angkutan udara semakin tahun semakin baik, terinci, dan sesuai dengan filosofi pengaturan tarif. Perlindungan hukum terhadap penumpang yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah sama dengan penumpang pada umumnya meliputi pemenuhan atas hak-hak penumpang dan perlindungan melalui pengawasan atas unsur-unsur perlindungan hukum dalam pengangkutan udara yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, pelayanan, tarif, dan perjanjian pengangkutan, namun pada praktiknya, perlindungan terhadap konsumen yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah belum dapat dipenuhi secara maksimal.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, Pengaturan tarif angkutan udara.

Abstract

The growth of aviation business in Indonesia provokes competition in purpose to gain profit and market share, one of their strategy is selling cheap ticket that causes tariff wars between airlines. Sell cheap tickets is airline's right but sell ticket under lower-threshold provision against government tariff's regulation. Sell ticket under lower-threshold provision causes unfair competition and in the end threat passenger's rights. Thru that condition, author wants to know how flight tariff regulation related to consumer protection and how the protection of consumers who bought a ticket under the lower-threshold provision. The method which used in this study is normative juridical. The research results show that, flight tariff regulation is getting better, detail, and compatible to the philosophy of tariff regulation. Legal protection to the passengers who bought tickets under lower-threshold provision equal to the passenger in generally include the fulfillment of the rights of passengers, protection through control over the elements of legal protection in air transport, that is safety, security, comfort, services, tariff, and agreements, but in practice, the protection of consumers who buy tickets rates under lower-threshold provision has not fulfilled maximally.

Keyword : Consumer protection, flight tariff regulation



I. PENDAHULUAN

Pengangkutan udara merupakan satu-satunya moda transportasi yang cepat, efisien, tepat guna dan aman untuk pengangkutan antar pulau maupun antar benua. Oleh sebab itu pengangkutan udara menjadi salah satu moda transportasi yang sangat populer dan menjadi pilihan masyarakat. Urgensi akan sarana dan prasarana transportasi di Indonesia membuat banyak pengusaha berminat untuk berinvestasi di bidang pengangkutan, khususnya pengangkutan udara. Dengan diratifikasinya *World Trade Organization/ General Aviation Training & Testing Service (WTO / GAATs)* oleh Indonesia, maka sejak saat itu pemerintah Indonesia tidak dibenarkan lagi melakukan monopoli di bidang perusahaan (jasa penerbangan).¹ Hal tersebut membuat banyak pengusaha mulai bersaing mendirikan perusahaan pengangkutan udara.

Hingga awal tahun 2016 terdapat enam belas angkutan udara niaga berjadwal (empat belas aktif beroperasi dan dua bermasalah), tiga angkutan udara niaga berjadwal kargo, empat puluh lima angkutan udara niaga tidak berjadwal, empat angkutan udara niaga tidak berjadwal kargo.²

Banyaknya perusahaan angkutan udara di Indonesia memicu persaingan antar maskapai. Maskapai

bersaing untuk merebut pangsa pasar dan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dari konsumen. Untuk merebut pangsa pasar tersebut, perusahaan angkutan udara menyusun sedemikian rupa strategi pemasaran, salah satunya adalah dengan menjual tiket yang murah. Tidak dapat dipungkiri bahwa murahness harga tiket merupakan daya tarik yang besar bagi konsumen.

Berdasarkan keterangan sejumlah maskapai bertarif murah atau *low cost carrier (LCC)*, maskapai menawarkan biaya murah karena perusahaan menekan sedemikian rupa biaya operasional. Diketahui bahwa biaya operasional perusahaan sangat besar dan merupakan aspek penting dalam penerbangan dan berhubungan langsung dengan pelayanan dan keselamatan penerbangan. Salah satu contoh biaya operasional adalah biaya avtur dan biaya perawatan pesawat.

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mendapat keuntungan yang setinggi-tingginya itu, para produsen usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen. Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku kearah persaingan yang tidak sehat karena para produsen-pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan diantara mereka. Persaingan tidak

¹ Saefullah Wiradiprja, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia, Jurnal Hukum Bisnis (Vol.25-No . 1)*

² Daftar Maskapai, diakses dari <http://hubud.dephub.go.id> > maskapai > semua maskapai > pada 19 Januari 2016 pukul 20:39 WIB



sehat ini pada gilirannya dapat merugikan konsumen.³

Tarif adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam usaha pengangkutan udara. Bagi perusahaan penerbangan, tarif merupakan sumber pendapatan perusahaan penerbangan, tarif yang tinggi perusahaan penerbangan sehat keuangannya, sebaliknya tarif yang terlalu rendah dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Bagi Penumpang tarif yang murah penumpang dapat menikmati jasa angkutan udara, sebaliknya tarif yang mahal penumpang tidak dapat menikmati jasa angkutan udara. Bagi pemerintah, tarif merupakan sarana untuk mengendalikan keseimbangan antara kebutuhan masyarakat atas jasa angkutan udara dengan kelangsungan hidup perusahaan.⁴ Pemerintah sebagai pengawas dan regulator kemudian campur tangan untuk menangani masalah perang tarif antar perusahaan pengangkutan udara dengan mengeluarkan berbagai aturan mengenai tarif penumpang (*passanger's tariff*), hal ini dilakukan demi melindungi kepentingan konsumen dan menjaga persaingan usaha sehat antar maskapai. Adapun aturan mengenai tarif yang paling sering diperbincangkan adalah mengenai tarif batas atas dan tarif batas bawah.

Berdasarkan uraian masalah yang terjadi antar pelaku usaha dan antara pelaku usaha dengan penumpang selaku konsumen

tersebut, penulis kemudian memutuskan untuk menulis mengenai “**Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999)**”.

1. Rumusan Masalah

- Bagaimana pengaturan tarif angkutan udara dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen?
- Bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah?

2. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pengaturan tarif angkutan udara dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen.
- Untuk mengetahui perlindungan terhadap konsumen yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah.

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁵ Pembahasannya didasarkan pada perundang-undangan dan prinsip hukum yang berlaku. Metode pendekatan yuridis normatif menekankan pada pendekatan

³ Meliala Adrianus, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta, Sinar Harapan, halaman 140

⁴ H.K. Martono dan Ahmad sudiro, 2010, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persaja, halaman 24- 25

⁵ Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Pess, halaman 42



norma-norma atau aturan-aturan yuridis seperti pada undang-undang maupun peraturan pelaksanaannya yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan. Pendekatan ini juga dimaksudkan sebagai patokan untuk mencari data dengan tetap berpegang pada segi yuridis dari gejala maupun peristiwa yang menjadi objek penelitian.

Pendekatan ini banyak menggunakan data sekunder yang berupa peraturan-peraturan, teori-teori maupun pendapat para sarjana khususnya dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen dan hukum transportasi. Aspek yuridis dalam pendekatan ini adalah digunakannya prinsip-prinsip, asas-asas, maupun berbagai peraturan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan penetapan tarif penumpang pesawat udara untuk meninjau dan menganalisis hasil penelitian.

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala

dengangejala lain dalam masyarakat.⁶

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Tarif Angkutan Udara dalam Kaitannya dengan Perlindungan Konsumen

1. Filosofi Pengaturan Tarif

Berdasarkan wawancara bersama staff Kementerian Perhubungan dijelaskan bahwa filosofi dalam penentuan tarif yaitu mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha. Melalui tarif batas atas pemerintah berupaya memberikan perlindungan kepada pengguna jasa angkutan udara agar terlindung dari penetapan tarif yang tidak pantas atau terlalu tinggi oleh penyedia jasa angkutan udara, sedangkan tarif batas bawah merupakan upaya pemerintah dalam menjaga kelangsungan usaha dan mencegah terjadinya persaingan usaha tidak sehat antar penyedia jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, menurut penulis selain memberi perlindungan atas kelangsungan hidup perusahaan dan mencegah persaingan tidak sehat, tarif batas bawah secara tidak langsung juga memberikan perlindungan kepada konsumen. Melalui penetapan tarif batas bawah maka dipastikan perusahaan menjual tiket dengan harga yang tepat dan tidak memberatkan perusahaan penerbangan, yang dimaksud dengan

⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. RajaGrafindo, halaman 25.



tarif yang tepat adalah tarif yang ditawarkan oleh penyedia jasa harus wajar dengan mempertimbangkan semua biaya yang diwajibkan menurut peraturan yang berlaku seperti, tarif jarak, pajak, asuransi, dan biaya tambahan atau tuslah. Adapun yang dimaksud tidak memberatkan badan usaha angkutan udara yaitu dengan tarif yang tepat, tidak ada biaya-biaya yang harus diabaikan demi menutupi komponen biaya lain sebagai dampak dari tarif yang ditawarkan tidak menutupi semua komponen biaya yang diperlukan dalam suatu penerbangan.

2. Pengaturan Tarif Berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan tidak membahas secara rinci mengenai tarif angkutan udara niaga dalam negeri. Pengaturan mengenai tarif angkutan udara hanya terdapat dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 yang menyebutkan bahwa “Struktur dan golongan tarif angkutan udara niaga, ditetapkan oleh Pemerintah”. Adapun peraturan pelaksana ketika undang-undang ini berlaku yaitu:

- a. Keputusan Menteri Nomor 61 Tahun 1996 tentang Penyempurnaan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 Tahun 1996 tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi.
- b. Keputusan Menteri Nomor 25 Tahun 1997 tentang Penyempurnaan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 61 Tahun 1996 tentang

Penyempurnaan Keputusan Menteri Nomor KM 20 Tahun 1996 Tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi

- c. Keputusan Menteri Nomor 8 Tahun 2002 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi
- d. Keputusan Menteri Nomor 9 Tahun 2002 tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi
- e. Keputusan Menteri Nomor 36 Tahun 2005 tentang Tarif Referensi Untuk Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi
- f. Keputusan Menteri Nomor 11 Tahun 2006 tentang Tarif Referensi Untuk Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi

3. Pengaturan Tarif Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 ini menggantikan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992, Undang-Undang ini juga mengatur lebih jelas tentang tarif angkutan udara dalam Pasal 126 sampai Pasal 130. Adapun peraturan pelaksana yang berlaku sejak diterapkannya Undang-Undang Penerbangan ini yaitu:

- a. Keputusan Menteri Nomor 26 Tahun 2010 tentang Mekanisme



- Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- b. Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2014 tentang Besaran Biaya Tambahan Tarif Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- c. Peraturan Menteri Nomor 51 Tahun 2014 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- d. Peraturan Menteri Nomor 59 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2014 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- e. Peraturan Menteri Nomor 91 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2014 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- f. Peraturan Menteri Nomor 126 Tahun 2015 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- g. Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Pengaturan tarif angkutan udara di Indonesia semakin baik, terinci, jelas dan telah sesuai dengan filosofi pengaturan tarif angkutan udara yaitu menyeimbangkan kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha. Meskipun banyak mengalami perubahan peraturan khususnya pada tahun 2014 namun hal tersebut dilakukan dalam rangka menciptakan tarif yang wajar, mencegah persaingan usaha tidak sehat, dan mewujudkan perlindungan terhadap konsumen angkutan udara terutama dalam hal keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Pemerintah dalam menetapkan peraturan mengenai tarif semakin baik, rinci dan jelas dapat dilihat pada:
- a. Adanya ketentuan mengenai komponen perhitungan tarif berdasarkan tarif jarak, pajak, iuran wajib asuransi, dan biaya tushah atau tambahan (*surcharge*).
- b. Penetapan tarif batas atas, tarif referensi, penetapan prosentase tarif batas bawah dan pada peraturan terakhir pada tahun 2016 dibuat perhitungan secara terinci dan jelas mengenai tarif batas atas dan tarif batas bawah setiap rute penerbangan. Semua penetapan tarif tersebut juga selalu mempertimbangkan kondisi ekonomi, sosial, dan politik seperti fluktuasi nilai rupiah dan biaya operasional



pesawat yang terkait dengan harga avtur, *sparepart* pesawat dan lain-lain.

- c. Penerapan tarif berdasarkan kelompok pelayanan yaitu *full services* (setinggi-tingginya 100% dari tarif maksimum), *medium services* (setinggi-tingginya 90% dari tarif maksimum), dan *no frills* (setinggi-tingginya 85% dari tarif maksimum)

Pengelompokan badan usaha berdasarkan jenis pelayanan tersebut menunjukkan pengaturan tarif memberikan perlindungan terhadap hak konsumen dimana Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Menurut penulis dengan sistem tarif yang didasarkan pada jenis pelayanan membuat pengguna jasa angkutan udara lebih terlindungi haknya untuk mendapatkan pelayanan sesuai nilai yang dibayarkannya.

Semua kebijakan mengenai tarif tersebut juga telah sesuai dengan dengan asas-asas dalam perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum.

B. Perlindungan Terhadap Konsumen yang Membeli Tiket dibawah Tarif Batas Bawah

1. Strategi Penjualan Tiket Murah

Setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang jasa maupun

nonjasa, dalam melakukan kegiatan bisnis memerlukan strategi yang mampu menempatkan perusahaan pada posisi yang terbaik, mampu bersaing serta terus berkembang dengan mengoptimalkan semua potensi sumber daya yang dimiliki.⁷

Menurut pengamat penerbangan Gerry Soejatman, model atau strategi bisnis LCC menganut prinsip efisiensi dan *value added*, misalnya:⁸

- a. Maskapai LCC menjual makanan sepanjang penerbangan, kemudian membebaskan biaya untuk layanan bagasi berlebih, memilih kursi, *prioritas boarding* sehingga semua kebutuhan tambahan dikenakan biaya ekstra sedangkan jika penumpang tidak membutuhkan maka tidak harus membayar.
- b. maskapai LCC mengoperasikan satu jenis pesawat, sehingga optimal dalam mengoperasikan serta meminimalisasikan biaya perawatannya.
- c. Maskapai LCC mengatur jarak antar kursi menjadi lebih rapat dibanding maskapai *full services* sehingga jumlah penumpang yang diangkut lebih banyak. Misalnya pada Boeing 737-300 maskapai full services hanya memuat 128 kursi sedangkan LCC mampu memuat 148 kursi.

Strategi tersebut berhasil membuat LCC berhasil menguasai pangsa pasar di Indonesia seperti Lion Air yang berhasil merebut

⁷ Wibowo Kuntriadi dan Nurul Safitri, *Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Penerbangan Komersial Volume 16*, halaman 46

⁸ LCC, Bisnis Inovasi diakses dari lmfeui.com pada 3 Maret 2016 pukul 15.22 WIB



41,59% pangsa pasar tahun 2011.⁹ Tidak ada larangan menjual tiket murah, yang menjadi masalah dan dilarang adalah menjual tiket murah lebih rendah dari tarif batas bawah.

2. Perlindungan Bagi Konsumen yang Membeli Tiket Dibawah Tarif Batas Bawah

Badan usaha angkutan udara jenis pelayanan apapun pada hakikatnya tidak dibenarkan menjual tiket dibawah tarif batas bawah maupun melebihi tarif batas atas. Hal ini semakin jelas dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi.

Berdasarkan ketentuan tersebut jelas bahwa pemerintah telah berupaya melindungi konsumen angkutan udara dari penetapan harga yang tidak wajar oleh badan usaha angkutan udara. Jika kemudian masih ada badan usaha angkutan udara yang memberlakukan tarif lebih murah dibawah tarif batas bawah berarti badan usaha angkutan udara tersebut melanggar ketentuan mengenai tarif dan dianggap yakin dapat memenuhi biaya operasional dan pelayanan dengan tarif seminim itu. Konsumen selalu memiliki kecenderungan memilih harga yang murah dan konsumen tidak dapat

dipersalahkan jika ia ternyata membeli tiket dibawah tarif batas bawah, melainkan badan usaha angkutan udara yang harus bertanggung jawab terhadap penjualan tiket penumpang kelas ekonomi yang dilakukan sendiri atau oleh mitra penjualan tiket.

Misalnya tarif batas bawah Jakarta-Semarang adalah Rp 280.000,00. Lion Air menjual tiket promo secara online untuk rute Jakarta-Semarang tanggal 20 Maret 2016 pukul 08.00-09.05 WIB senilai Rp 243.000,00¹⁰ dan Traveloka selaku agen penjualan tiket menjual seharga Rp 242.400,00. Adapun saat yang sama traveloka menjual tiket Lion Air rute Jakarta-Semarang pukul 13.00-14.05 WIB senilai Rp 242.400,00 dan Sriwijaya rute Jakarta-Semarang pukul 07.10-08.15 WIB senilai Rp 265.000,00.¹¹

Konsumen yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah tersebut tetap memiliki hak yang sama dengan konsumen angkutan udara lain, hal ini dikarenakan konsumen yang telah membeli tiket berarti telah melakukan perjanjian pengangkutan dengan badan usaha angkutan udara. Perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak sehingga badan usaha angkutan udara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen tersebut. Secara singkat penulis menyimpulkan konsumen yang membeli tiket dibawah tarif batas

⁹ Transportasi Udara: 93% Pasar Penerbangan Belum Digarap diakses dari <http://koran.bisnis.com> home>bisnis Indonesia> investigasi pada 3 Maret 2016 pukul 23.01 WIB

¹⁰ Departure Flight Option, <https://secure2.lionair.co.id> > home>book flight diakses pada 20 Maret 2016 pukul 00.07 WIB

¹¹ Harga tiket Jakarta-Semarang tanggal 20 Maret 2016 diakses dari traveloka app pada 20 Maret 2016 Pukul 00.07 WIB



bawah berhak atas perlindungan hukum yang sama dengan konsumen pada umumnya.

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Berdasarkan pengertian tersebut maka unsur dari perlindungan konsumen adalah ada upaya menjamin kepastian hukum.

Menurut E. Suherman, perlindungan hukum bagi penumpang dalam penerbangan terdiri dari unsur keselamatan, keamanan, kenyamanan, pelayanan, dan tarif serta perjanjian.

Perlindungan konsumen angkutan udara akan terpenuhi jika semua hak dari konsumen dalam hal ini pengguna jasa telah terpenuhi yaitu hak dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Selain itu untuk mewujudkan perlindungan konsumen dalam pengangkutan udara diperlukan pengaturan, pembinaan, dan pengawasan yang mendalam khususnya dalam unsur keselamatan, keamanan, kenyamanan, pelayanan, tarif, dan perjanjian namun pada kenyataannya pada kenyataannya di Indonesia perlindungan terhadap konsumen angkutan udara khususnya yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah belum dapat terpenuhi secara maksimal atau belum sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan. Badan usaha angkutan udara, khususnya maskapai berbasis *low cost carrier* masih sering mengabaikan hak-hak konsumen baik atas unsur keselamatan, keamanan, pelayanan, dan kenyamanan.

Misalnya dalam hal pelayanan dan kenyamanan masih sering dijumpai kasus hilang bagasi, keterlambatan pelayanan, dan suhu ruang udara yang belum memenuhi standar. Adapun dalam hal keselamatan dan keamanan, terdapat kasus seperti kurang primanya pilot dan awak kabin dalam menjalankan tugas yang kemudian dapat berakibat pada keselamatan penerbangan dan adanya maskapai yang melarang membawa *fuel* berlebih padahal *extra fuel* sangat dibutuhkan dalam keadaan cuaca yang kurang baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan pengaturan tarif angkutan udara di Indonesia semakin baik, terinci, jelas dan telah sesuai dengan filosofi pengaturan tarif angkutan udara yaitu menyeimbangkan kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha. Meskipun banyak mengalami perubahan peraturan khususnya pada tahun 2014 namun hal tersebut dilakukan dalam rangka menciptakan tarif yang wajar, mencegah persaingan usaha tidak sehat, dan mewujudkan perlindungan terhadap konsumen angkutan udara terutama dalam hal keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Pemerintah dalam menetapkan peraturan mengenai tarif semakin baik, rinci dan jelas dapat dilihat dari ketentuan mengenai komponen perhitungan tarif berdasarkan tarif jarak, pajak, iuran wajib asuransi, dan biaya tushlah atau tambahan (*surcharge*); Penetapan tarif batas atas, tarif referensi, penetapan prosentase tarif batas bawah dan pada peraturan terakhir pada tahun 2016 dibuat perhitungan secara terinci dan jelas mengenai



tarif batas atas dan tarif batas bawah setiap rute penerbangan; dan penetapan tarif berdasarkan kelompok pelayanan yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara niaga yaitu *full services*, *medium services*, dan *no frills*. Semua kebijakan mengenai tarif tersebut juga telah sesuai dengan dengan asas-asas dalam perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.

Penumpang yang membeli tiket dibawah tarif batas bawah berhak menerima perlindungan yang sama dengan penumpang pada umumnya, yaitu perlindungan atas hak-hak konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Penerbangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terutama terkait unsur keselamatan, keamanan, pelayanan, dan kenyamanan, namun pada kenyataanya konsumen belum mendapat perlindungan atas hak-haknya secara maksimal. Misalnya dalam hal pelayanan dan kenyamanan masih sering dijumpai kasus hilang bagasi, keterlambatan pelayanan, dan suhu ruang udara yang belum memenuhi standar. Adapun dalam hal keselamatan dan keamanan, terdapat kasus seperti kurang primanya pilot dan awak kabin dalam menjalankan tugas yang kemudian dapat berakibat pada keselamatan penerbangan dan adanya maskapai yang melarang membawa *fuel* berlebih padahal *extra fuel* sangat dibutuhkan dalam keadaan cuaca yang kurang baik.

V. DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Adrianus, Meliala. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta, Sinar Harapan.
- Amiruddin, Asikin Zainal, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. RajaGrafindo
- Martono, H.K., Ahmad Sudiro. 2010. *Hukum Angkutan Udara*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persaja.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

JURNAL

- Wibowo Kuntriadi dan Nurul Safitri, *Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Penerbangan Komersial Volume 16*
- Saefullah Wiradipraja, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia, Jurnal Hukum Bisnis (Vol.25-No . 1)*

WEBSITE

<http://hubud.dephub.go.id>

<http://koran.bisnis.com>

<https://secure2.lionair.co.id>