

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu faktor pendukung kegiatan perekonomian dalam pembangunan Indonesia. Jasa pengangkutan transportasi udara sangat penting dalam penghubungan pulau yang satu dengan pulau yang lain dan negara lainnya.<sup>1</sup> Dari alat transportasi yang ada, transportasi udara merupakan alat transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat karena lalu lintas udara bebas hambatan sehingga memungkinkan transportasi udara lebih cepat dari sarana transportasi lain. Di samping itu kelebihan transportasi udara sangat berhubungan dengan produktivitas manusia, karena tingginya mobilitas itu menandakan produktivitas yang positif.<sup>2</sup>

Pengangkutan atau biasa disebut dengan transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan. Menurut Purwosutjipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>3</sup> Secara garis besar, moda pengangkutan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pengangkutan darat melalui jalan raya dan kereta api
2. Pengangkutan laut
3. Pengangkutan udara

Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan disatu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang dan pemilik kargo) karena akan banyak pilihan. Perusahaan-perusahaan tersebut

---

<sup>1</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Jilid 1*, Jakarta: Rajawali Press, 1981, hlm. 4.

<sup>2</sup> M.N.Nasution, *Manajemen Transportasi*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2007, hlm. 2.

<sup>3</sup> H. M. N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Yogyakarta: Djambatan, 1991, hlm. 2.

bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan tarif yang lebih murah atau menawarkan berbagai bonus. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah akan menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*) pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen.<sup>4</sup>

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah “prestasi”.<sup>5</sup>

Dalam hukum pengangkutan, kewajiban pengangkut antara lain mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan.

---

<sup>4</sup> Saefullah Wiradipradja, “*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*”, Jurnal Hukum Bisnis Vol 25, 2006, hlm. 5—6.

<sup>5</sup> Yunita Larasati, Indah Dewi Megasari, Hanafi, “*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Pesawat Akibat Pembatalan Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*”, Makalah, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarbaru, Kalimantan Selatan, hlm. 3.

Hak dan kewajiban para pihak tersebut biasanya dituangkan dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan.<sup>6</sup>

Angkutan sebagai salah satu sarana yang mempunyai peranan penting dalam kehidupan khususnya dalam menjalankan roda perekonomian untuk memenuhi kebutuhan hidup, dimana manusia membutuhkan angkutan sebagai sarana yang tak terpisahkan dari mata rantai perekonomian. Namun, beberapa bulan terakhir dunia sedang menghadapi krisis pandemi *Coronavirus Disease 2019* atau biasa disebut dengan Covid-19.

Pada tanggal 11 Maret 2020 *World Health Organization* (WHO) akhirnya menyatakan Covid-19 sebagai global pandemik. Dengan pertimbangan ini dan berbagai pertimbangan lainnya Presiden Joko Widodo menetapkan *Coronavirus Disease 2019* atau Covid-19 menjadi bencana nasional dengan mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional (selanjutnya disebut Keppres 12/2020) pada 13 April 2020.<sup>7</sup>

Pandemi Covid-19 pada masa ini telah melumpuhkan aktifitas dan mobilitas masyarakat hampir di seluruh dunia. Fakta bahwa hingga saat ini belum ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasinya, sementara penularan dan penyebarannya yang kian hari kian meluas yang berdampak pada jutaan angka kematian, terpaksa setiap Negara mendorong untuk mengambil kebijakan tegas dalam bentuk pembatasan interaksi fisik antar manusia, misalnya melalui *lockdown* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang sebagai bentuk implementasinya masyarakat didorong untuk melakukan seluruh aktivitas dari rumah dan dihimbau untuk tetap di rumah saja.<sup>8</sup>

Pemerintah juga telah melarang tegas operasional seluruh moda transportasi dan menutup serta seluruh fasilitas terkait yang dilakukan dalam

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Herman Herman et al., “*Tinjauan Yuridis Mengenai Dampak Covid-19 Terhadap Pemutusan Hubungan Kerja*,” *Halu Oleo Law Review* Vol. 4 Nomor 2, 2020, hlm. 158.

<sup>8</sup> CNN Indonesia, “*Lika Liku Istilah Jokowi Dari PSBB Hingga Mini Lockdown*”, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200930061801-20-552537/liku-liku-istilah-jokowi-dari-psbb-hingga-mini-lockdown> , diakses pada tanggal 1 April, 2021, pukul 19.45 WIB.

rangka apapun. Mengingat potensi penularan wabah yang akan semakin meluas. Hal tersebut berdampak langsung terhadap bisnis jasa transportasi udara dengan dibatalkannya penerbangan dan diberlakukan pengembalian uang tiket (*refund*).<sup>9</sup>

*Refund* diartikan sebagai pengembalian dana akibat dibatalkannya atau tidak dijalankannya suatu kewajiban oleh salah satu pihak dan mengharuskannya mengembalikan uang yang telah diterima dari pihak lain.<sup>10</sup> *Refund* dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dari pihak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara.

Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>11</sup> Hal tersebut juga diatur dalam Pasal 7 huruf g jo Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban dan tanggung jawab Pelaku Usaha yang mengatur memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia mengatur bahwa keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).<sup>12</sup> Dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b Permenhub No. 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang

---

<sup>9</sup> B Budimah, “Pembatalan Tiket oleh Calon Penumpang Maskapai Penerbangan di Indonesia,” *Maleo Law Journal* 2, No. 1, 2018, hlm. 19.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>12</sup> Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri mengatur bahwa

“Standar pelayanan pemesanan tiket (*reservation*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b, antara lain:

- a. media reservasi;
- b. *contact person* calon penumpang;
- c. prosedur perubahan tiket;
- d. pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*);
- e. masa berlaku tiket; dan
- f. batas waktu pembayaran tiket (*time limit*).”<sup>13</sup>

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka jelas bahwa terhadap pembatalan penerbangan yang berakibat kerugian konsumen, maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan hak konsumen penerbangan berupa pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*). Permasalahan timbul ketika pembatalan penerbangan akibat pandemi Covid-19, pihak pelaku usaha penerbangan memberikan hak konsumen dalam pengembalian uang tiket (*refund*) tidak dalam bentuk uang, melainkan dalam bentuk *voucher*. Hal tersebut sebagaimana yang terjadi pada kasus pengembalian dana dilakukan menggunakan FOP *Voucher* di maskapai Lion Air.

Dalam kasus tersebut, konsumen Lion Air bernama Praditya sudah memesan tiket penerbangan menggunakan Lion Air dan Batik Air dengan rute Aceh - Jakarta. Praditya bersama keluarganya memesan tiket dengan jumlah 44 seat dengan total Rp 60 juta untuk keberangkatan 12 April dan 13 April 2020. Oleh karena adanya pandemi Covid-19, maka tiket tersebut dibatalkan keberangkatannya. Namun demikian, berdasarkan kebijakan Lion Air yang tertuang dalam surat itu bernomor 003/AGTNEWS/JOGAM/IV/2020JT/IW/ID, menyatakan bahwa maskapai hanya memberikan *voucher* yang dapat digunakan untuk penerbangan di lain

---

<sup>13</sup> Pasal 6 ayat (1) huruf b Permenhub No. 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

waktu.<sup>14</sup> Hal yang sama juga terjadi pada kasus yang dialami oleh Margareta Hanny.

Dalam kasus tersebut, Margareta Hanny sebagai konsumen maskapai Garuda Indonesia mengharapkan pengembalian dana (*refund*) atas tiket pesawat yang dibatalkannya akibat pandemi Covid-19. Namun demikian, kebijakan dari maskapai Garuda Indonesia sama persis dengan kebijakan maskapai Lion Air, yaitu *refund* tiket pesawat yang dibatalkan berupa *voucher*.<sup>15</sup>

Berdasarkan kedua kasus di atas, maka terlihat bahwa pengembalian dana (*refund*) tiket pesawat berupa *voucher* tidak berdasarkan kesepakatan dari kedua belah pihak (maskapai dan konsumen). Hal tersebut tentunya bertentangan dengan Pasal 1321 KUHPerdara yang mengatur bahwa “tiada sepakat yang sah apabila diberikan karena paksaan”.<sup>16</sup> Tidak adanya kesepakatan dari kedua belah pihak, maka berpotensi adanya sengketa hukum, karena tidak terpenuhinya unsur sepakat dalam Pasal 1320 KUHPerdara.

Terkait dengan penelitian tentang pembatalan tiket pesawat, telah dilakukan penelitian sebelumnya, sebagaimana dilakukan oleh Putri Humaira, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh tahun 2019 dengan judul penelitian “Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad *Al- Ijārah Bi Al-Manfa’ah* (Suatu Penelitian di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh). Fokus penelitian tersebut adalah terkait dengan sistem *refund* terhadap pembatalan tiket penerbangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan jangka waktu pengembalian biaya tiket penerbangan oleh agen travel kepada

---

<sup>14</sup> Muhammad Chairul Anwar, “Curhat Penumpang Pesawat Batal Terbang Uang Pun Nyangkut”, <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200420174532-4-153199/curhat-penumpang-pesawat-batal-terbang-uang-pun-nyangkut>., diakses pada tanggal 14 Mei 2021, pukul 21.08 WIB.

<sup>15</sup> Nicholas Ryan Aditya, “Netizen Keluhkan Refund Tiket Pesawat Berupa Voucher Asosiasi Harap Maskapai”, <https://travel.kompas.com/read/2020/04/27/083000327/netizen-keluhkan-refund-tiket-pesawat-berupa-voucher-asosiasi-harap-maskapai?page=all>., diakses pada tanggal 14 Mei 2021, pukul 22.06 WIB

<sup>16</sup> Pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

penumpang serta implementasi dalam sistem *refund* pada pembatalan tiket penerbangan dalam perspektif akad *al-ijārah bial-manfa'ah*.<sup>17</sup>

Penelitian kedua dilakukan oleh Rizki Diah Nasrunisa, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2018 dengan judul penelitian *Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena Overseat Oleh Maskapai Lion Air (Studi Putusan Nomor 471 PK/Pdt/2017)*. Adapun fokus penelitian tersebut terkait dengan tanggung jawab pihak maskapai dalam perkara keterlambatan penerbangan, serta bagaimana tanggung jawab pihak maskapai penerbangan Lion Air dalam kasus *Lion Air vs Rolas Budiman Sitinjak*.<sup>18</sup>

Penelitian ketiga dilakukan oleh Rahmawati, mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar tahun 2015 dengan judul penelitian “*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Ganti Kerugian Pengembalian Uang Atas Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak*”. Adapun fokus penelitian tersebut adalah tanggung jawab penyedia jasa kepada konsumen penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak dan penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dengan konsumen penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak.<sup>19</sup>

Berdasarkan 3 (tiga) penelitian sebelumnya di atas, maka terlihat perbedaan dengan penelitian yang Penulis lakukan. Perbedaan tersebut terdapat pada objek penelitiannya, yaitu pada penelitian Penulis terfokus kepada ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19. Berdasarkan hal tersebut, maka terpenuhi unsur originalitas penelitian.

---

<sup>17</sup> Putri Humaira, “*Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijārah Bi Al-Manfa'ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2019.

<sup>18</sup> Rizki Diah Nasrunisa, “*Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena Overseat Oleh Maskapai Lion Air (Studi Putusan Nomor 471 PK/Pdt/2017)*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.

<sup>19</sup> Rahmawati, “*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Ganti Kerugian Pengembalian Uang Atas Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak*”, Tesis Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar, 2015.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis tertarik untuk menganalisis secara mendalam, yang hasilnya dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul: **“GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TIKET PESAWAT YANG DIBATALKAN MASKAPAI PENERBANGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini membahas permasalahan yang disajikan berdasarkan analisis dan kajian hukum mengenai ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19. Pembelian tiket pesawat tentunya harus sesuai dengan hukum yang berlaku agar dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi konsumen, termasuk pula terkait dengan mekanisme pembatalan tiket pesawat akibat pandemi Covid-19. Namun demikian, dalam praktiknya, terdapat pengembalian dana (*refund*) tiket yang tidak berupa uang *cash*, tetapi dalam bentuk *voucher* yang berpotensi merugikan konsumen selaku pembeli.

Pengembalian dana (*refund*) tiket yang tidak berupa uang *cash*, tetapi dalam bentuk *voucher* ini berpotensi melanggar ketentuan dalam Pasal 1320 KUHPerdara mengenai keabsahan perjanjian, Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan ketentuan jo Pasal 7 huruf g jo Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha yang mengatur memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **1.3. Perumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

##### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan hukum perjanjian jual beli pada khususnya.

###### **2. Manfaat Praktis**

- a. Kepada masyarakat, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan umum tentang pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap konsumen akibat pembatalan penerbangan pada masa pandemi Covid-19

- b. Kepada konsumen pengguna moda transportasi udara, penelitian ini berguna ketika mengalami kerugian, dan membutuhkan upaya perlindungan hukum dalam rangka mempertahankan hak yang dimiliki.
- c. Kepada maskapai penerbangan, penelitian ini berguna untuk memberikan masukan dalam penyelesaian kasus yang berkaitan dengan pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap konsumen akibat pembatalan penerbangan pada masa pandemi Covid-19.
- d. Kepada mahasiswa, penelitian ini berguna sebagai bahan masukan atau referensi pada penelitian berikutnya berkaitan dengan pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap konsumen akibat pembatalan penerbangan pada masa pandemi Covid-19.

## **1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran**

### **1.5.1. Kerangka Teoritis**

#### **1.5.1.1. Perjanjian**

Teori perjanjian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian dari Subekti. Menurut Subekti, suatu perikatan adalah “suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang lainnya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.”<sup>20</sup> Buku III BW menganut asas “kebebasan” dalam hal membuat perjanjian (*beginsel der contractvrijheid*). Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338, yang menerangkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut, tidak lain dari pernyataan bahwa tiap perjanjian “mengikat” kedua pihak. Tetapi dari peraturan ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa orang leluasa untuk membuat perjanjian apa saja, asal tidak melanggar ketertiban umum atau kesusilaan.<sup>21</sup>

Perjanjian diatur di dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yang dikatakan bahwa “suatu persetujuan adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau

<sup>20</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-21, Jakarta: PT Intermasa, 2005, hlm. 1.

<sup>21</sup> R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1984, hlm. 127.

lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Di dalam KUHPerdara, tidak disebutkan tentang bentuk perjanjian. Namun apabila ditelaah berbagai ketentuan yang tercantum dalam KUHPerdara, maka perjanjian menurut bentuknya dapat dibagi menjadi dua macam yaitu perjanjian dalam bentuk lisan dan tertulis.

Perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak cukup dengan lisan atau kesepakatan para pihak (Pasal 1320 KUHPerdara). Dengan adanya konsensus maka perjanjian itu telah terjadi. Asas konsensualisme memperlihatkan, bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat secara lisan antara dua orang atau lebih orang telah mengikat, dan karenanya telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-orang tersebut mencapai kesepakatan atau konsensus, meskipun kesepakatan tersebut telah dicapai secara lisan semata-mata.<sup>22</sup> Salah satu bentuk perjanjian adalah perjanjian jual beli.

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, perjanjian jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual berjanji menyerahkan sesuatu barang / benda, dan pihak lain yang bertindak sebagai pembeli mengikat diri berjanji untuk membayar harga. Menurut Salim H.S., perjanjian jual beli adalah “suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pihak pembeli.”<sup>23</sup> Berdasarkan hal tersebut, maka persetujuan jual beli sekaligus membebankan dua kewajiban yaitu:

1. Kewajiban pihak penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
2. Kewajiban pihak pembeli membayar harga barang yang dibeli kepada penjual.

Dalam penelitian ini, salah satu asas yang dapat diterapkan adalah asas konsensualisme yang dapat ditemukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan disebutkan secara tegas bahwa untuk sahnya perjanjian harus ada

---

<sup>22</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002, hlm. 34—35.

<sup>23</sup> Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm. 49.

kesepakatan antara kedua belah pihak. Dalam Pasal 1338 KUHPerdara ditemukan dalam perkataan “semua” menunjukkan bahwa setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan kehendak yang dirasakan baik untuk menciptakan perjanjian.<sup>24</sup>

Asas konsensualisme menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat dua orang atau lebih telah mengikat sehingga telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-orang tersebut mencapai kesepakatan atau konsensus, meskipun kesepakatan tersebut telah dicapai secara lisan semata-mata.<sup>25</sup>

### 1.5.1.2. Pertanggungjawaban Hukum

Teori pertanggungjawaban hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Mulyosudarmo. Secara leksikal, kata “pertanggungjawaban” berasal dari bentuk dasar kata majemuk “tanggung jawab” yang berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatu berupa penuntutan, diperkarakan dan dipersalahkan sebagai akibat sikap sendiri atau pihak lain.<sup>26</sup> Selain itu, kata “tanggung jawab” merupakan kata benda abstrak yang bisa dipahami melahui sikap, tindakan dan perilaku. Setelah bentuk dasar, kata “tanggung jawab” mendapat imbuhan awalan “per” dan akhiran “an” menjadi “pertanggungjawaban” yang berarti perbuatan bertanggung jawab atau sesuatu yang dipertanggungjawabkan.<sup>27</sup>

Menelaah pengertian “tanggung jawab” sebagaimana rumusan di atas merujuk kepada makna tanggung jawab dalam proses hukum, dimana seseorang dapat dituntut, diperkarakan dan dipersalahkan dan kesiapan menerima beban sebagai akibat dari sikap sendiri atau tindakan orang lain. Jika dikaitkan dengan kata pertanggungjawaban berarti kesiapan untuk menanggung segala bentuk beban berupa dituntut, diperkarakan dan dipersalahkan akibat dari sikap dan tindakan sendiri atau pihak lain yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

---

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Memahami Prinsip Keterbukaan Aanvullend Recht dalam Hukum Perdata*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 250.

<sup>26</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2009, hlm. 1139.

<sup>27</sup> *Ibid.*

Setelah melakukan elaborasi teori pertanggungjawaban, Atmadja menyimpulkan pengertian pertanggungjawaban, yaitu:<sup>28</sup>

“Sebagai suatu kebebasan bertindak untuk melaksanakan tugas yang dibebankan, tetapi pada akhirnya tidak dapat melepaskan diri dari resultante kebebasan bertindak, berupa penuntutan untuk melaksanakan secara layak apa yang diwajibkan kepadanya. Pandangan tersebut bersesuaian dengan batasan Ensiklopedia Administrasi yang mendefinisikan *responsibility* sebagai keharusan seseorang untuk melaksanakan secara layak apa yang telah diwajibkan kepadanya.”

Mulyosudarmo membagi pengertian pertanggungjawaban dalam dua aspek sebagai berikut:

1. Aspek internal yakni pertanggungjawaban yang diwujudkan dalam bentuk laporan pelaksanaan kekuasaan yang diberikan oleh pimpinan dalam suatu instansi.
2. Aspek eksternal yakni pertanggungjawaban kepada pihak ketiga, jika suatu tindakan menimbulkan kerugian kepada pihak lain atau dengan perkataan lain berupa tanggung gugat atas kerugian yang ditimbulkan kepada pihak lain atas tindakan jabatan yang diperbuat.<sup>29</sup>

Secara sepintas, dari berbagai pengertian pertanggungjawaban di atas menunjukkan keluasan wilayah pemikiran yang menyebabkan timbulnya kesulitan untuk memberi satu definisi yang disepakati mengenai pertanggungjawaban. Bagaimana pertanggungjawaban diartikan, dimaknai, dipahami, serta batasan-batasannya tergantung kepada konteks dari sudut pandang yang digunakan untuk menelaahnya.

Terlepas dari uraian di atas, secara sederhana dapat dipahami bahwa eksistensi pertanggungjawaban sebagai suatu objek multidisiplin inheren di dalam hak dan kewajiban ke konteks mana pun pertanggungjawaban hendak dipahami dan diwujudkan Roscoe Pound termasuk salah satu pakar yang banyak menyumbangkan gagasannya tentang timbulnya

---

<sup>28</sup> Sutarto, *Encyclopedia Admimsirasi*, Jakarta: Gramedia, 2009, hlm. 291.

<sup>29</sup> Suwoto Mulyosudarmo, *Peralihan Kekuasaan: Kajian Teoritis dan Yuridis Terhadap Pidato Newaksara*, Jakarta: Gramedia, 1997, hlm. 42.

pertanggungjawaban. Melalui pendekatan analisis kritisnya, Pound meyakini bahwa Timbulnya pertanggungjawaban karena suatu kewajiban atas kerugian yang ditimbulkan terhadap pihak lain. Pada sisi lain, Pound melihat lahirnya pertanggungjawaban tidak saja karena kerugian yang ditimbulkan oleh suatu tindakan, tetapi juga karena suatu kesalahan.<sup>30</sup>

### 1.5.1.3. Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Nasution. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>31</sup>

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>32</sup> Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak.

Berdasarkan hal tersebut, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak

---

<sup>30</sup> Roscoe Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, Diterjemahkan oleh Mohammad Radjab, Jakarta: Bhratara Karya Aksara, 1982, hlm. 90.

<sup>31</sup> Vinna Vanindia, “*Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara Studi Kasus pada PT Garuda Indonesia*”, Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, 2012, hlm. 31.

<sup>32</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001, hlm. 11.

konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:<sup>33</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Menurut Happy Susanto, kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>34</sup> Salah satu bentuk perlindungan hukum kepada konsumen adalah ketika terjadi sengketa, maka salah satu bentuk penyelesaiannya melalui BPSK yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Namun selain itu, BPSK juga mempunyai tugas lain, yaitu untuk lebih mengayomi dan memberikan fasilitas kepada konsumen untuk dapat lebih mengerti tentang apa-apa saja hak-hak konsumen.

### 1.5.2. Kerangka Konseptual

Ganti rugi adalah kerugian nyata yang dapat diduga atau di perkiraan pada saat perikatan diadakan, yang timbul sebagai akibat ingkar janji.<sup>35</sup>

Tiket pesawat adalah salah satu produk yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan perjalanan melalui maskapai penerbangan.<sup>36</sup>

Covid-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan coronavirus baru, 'CO' diambil dari corona, 'VI' virus, dan 'D' *disease* (penyakit).<sup>37</sup>

---

<sup>33</sup> Annalisa Yohannan Norsuhaida, "*Tanggungjawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang*", Makalah yang disampaikan pada Kod UKM-GUP-JKKBG-08-04-017 Tahun 2009-2010, hlm. 4.

<sup>34</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008, hlm. 4.

<sup>35</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Dalam KUHPerdata*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015, hlm. 30.

<sup>36</sup> Suwarno, *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Grasindo, 2001, hlm. 7.

<sup>37</sup> Supriatna, "*Wabah Corona Virus Disease COVID-19 Dalam Pandangan Islam*", *Jurnal Sosial & Budaya*, Vol. 7 No. 6, 555-564, hlm. 556.

Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.<sup>38</sup>

Pertanggungjawaban hukum adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu berupa penuntutan, diperkarakan dan dipersalahkan sebagai akibat sikap sendiri atau pihak lain.<sup>39</sup>

Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>40</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen.<sup>41</sup>

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>42</sup>

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, 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.<sup>43</sup>

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>44</sup>

---

<sup>38</sup> R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta 1987, hlm. 5.

<sup>39</sup> Hasan Alwi, *Loc. Cit.*

<sup>40</sup> Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>41</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

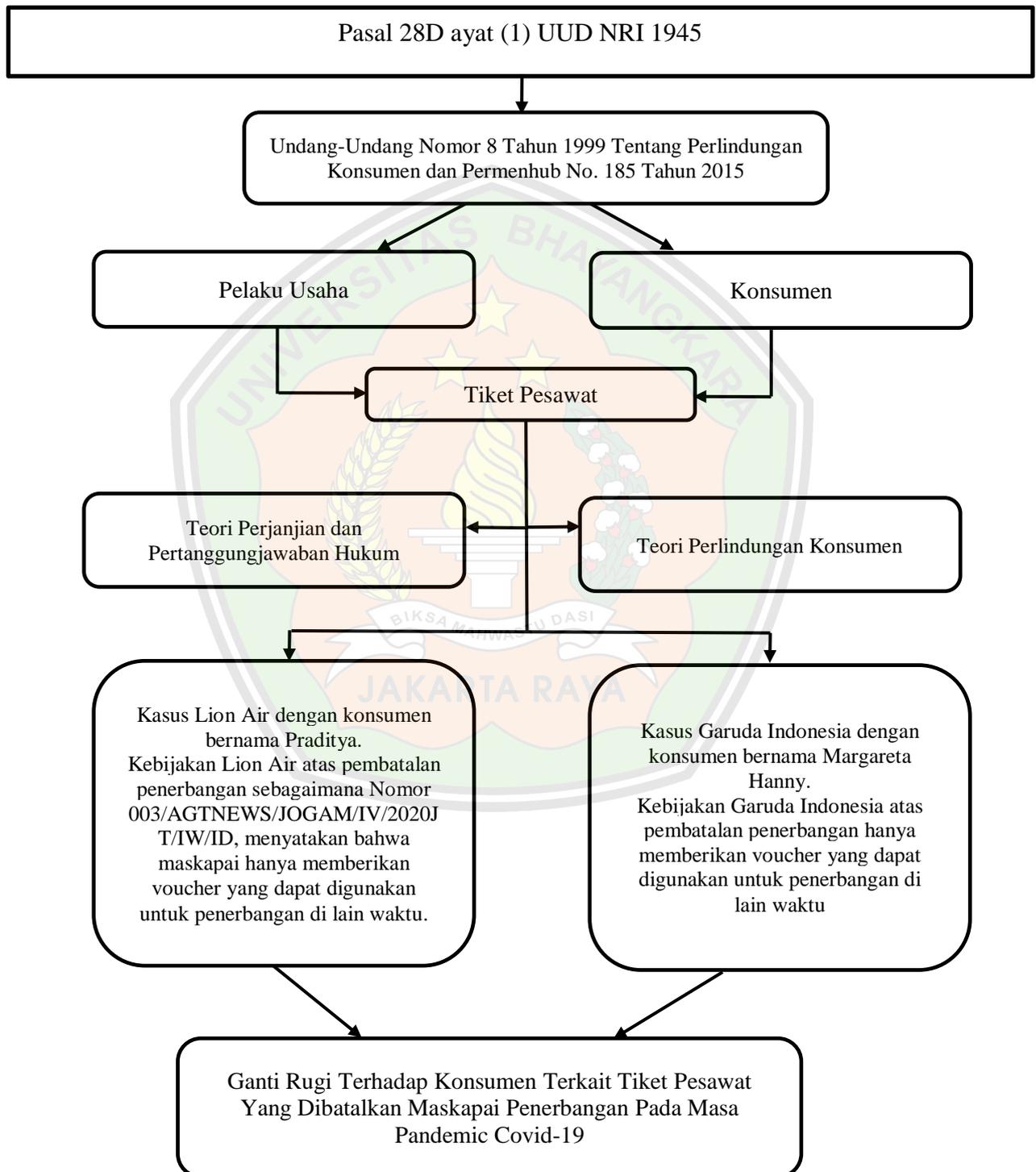
<sup>42</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>43</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>44</sup> Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### 1.5.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah:



## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan pendahuluan yang berisi uraian Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini merupakan teori yang digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian, berisi uraian mengenai Perjanjian, Perjanjian Jual Beli Tiket Pesawat, Ganti Rugi, dan Perlindungan Konsumen.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan metode penelitian yang digunakan, yaitu Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Sumber Bahan Hukum, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan analisis permasalahan tentang merupakan pembahasan tentang ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19, dan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini merupakan Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.