

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi kini telah berkembang pesat sekali, baik transportasi darat, laut dan udara. Sarana transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat, yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, memperlancar kegiatan roda perekonomian dan kepentingan pariwisata dengan menghemat waktu, tenaga dan biaya adalah transportasi udara (pesawat terbang). Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial atau penerbangan umum sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan dengan peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertumbuhan penumpang udara.¹

Dahulu pesawat terbang hanya dapat dinikmati oleh masyarakat kalangan atas saja, akan tetapi jaman sekarang ini masyarakat kalangan menengah ke bawah pun juga bisa dapat menikmati berpergian jauh dengan menggunakan pesawat terbang. Dengan menggunakan transportasi udara lebih mudah menjangkau daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau dengan jasa transportasi darat maupun laut. Dimana Indonesia adalah Negara kepulauan diantaranya adalah pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi dan Papua sehingga sangat membutuhkan peran jasa transportasi udara untuk menghubungkan antara pulau yang satu dengan pulau yang

¹ Tri Sefrus, *Analisa Awal Permasalahan Transportasi Udara dan Arah Pengembangan di Bandara Indonesia*, Jurnal Transportasi Vol. 17 No. 3, 2017, hal. 177.

lainnya dan bisa melayani kebutuhan masyarakat atas transportasi pesawat terbang yang memadai.

Semakin banyaknya maskapai penerbangan menyebabkan persaingan dalam menarik pengguna jasa penerbangan semakin ketat dan yang menyebabkan perusahaan-perusahaan penerbangan berlomba-lomba memberikan penawaran harga tiket murah atau program untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya. Maskapai-maskapai di Indonesia menggunakan konsep LCC (*Low Cost Carrier*). LCC merupakan model penerbangan yang memberikan tarif rendah dengan gantinya menghapus beberapa layanan penumpang yang biasa. Salah satu strategi maskapai LCC adalah melakukan efisiensi dan efektifitas biaya operasional. Namun tidak hanya itu saja, semua biaya ditekan sedemikian rupa agar dapat menawarkan tiket dengan harga yang murah, karena target pasar dari maskapai LCC itu sendiri adalah konsumen kalangan menengah ke bawah. Strategi yang dilakukan maskapai LCC memang berbanding terbalik dengan prinsip angkutan udara yang sangat memperhatikan pelayanan, keamanan, keselamatan, bahkan kemewahan.² Tarif yang murah seringkali mengabaikan kualitas pelayanan (*service*) yang mana mengkhawatirkan dapat menyebabkan berkurangnya kualitas dalam melakukan pemeliharaan (*maintenance*) pesawat sehingga rawan terhadap keselamatan penerbangan dan akan berdampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan

² Angga Dwi Cahyono, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Keterlambatan Angkutan Udara Niaga Berjadwal*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya, 2012, hal. 4.

perlindungan konsumen.³ Selain itu tarif yang murah berdampak negatif terhadap berkurangnya pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan pesawat terbang dimana tidak lagi sesuai dengan tujuan dari Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disingkat menjadi UU Penerbangan) yang menegaskan bahwa tujuan dari penerbangan untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan berdaya guna dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa angkutan udara dirasa telah menjadi hal yang penting dan mendesak. Peraturan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK). Menurut Pasal 1 angka 1 UU PK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Ratio dari adanya UU PK adalah:⁴

- a. Menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha; dan
- b. Mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.

³ Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan terhadap Penumpang menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol 25, No 1, 2006, h. 5 dalam A.A Gede Govindha Suryawan, *Perlindungan Konsumen sebagai Pengguna Jasa Penerbangan*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, h. 2.

⁴AZ Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Hukum*, Teropong Vol. II No. 8, Mei 2003, h. 4.

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

UU PK bermaksud memberikan keseimbangan antara para pihak, karena perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku, tetapi justru untuk mendorong iklim usaha yang sehat dan meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa.

Dengan berbagai pilihan perusahaan angkutan udara atau maskapai di Indonesia menyebabkan masyarakat akan bingung memilih maskapai apa yang akan digunakan. Kini dengan didukung oleh perkembangan teknologi yang menyediakan fasilitas pemesanan tiket pesawat melalui internet berbasis *website* dan aplikasi yang dapat diakses melalui *handphone*, konsumen lebih mudah untuk memilih dan membandingkan harga tiket pesawat antara satu maskapai dengan maskapai lainnya serta mencari informasi mengenai promo-promo yang ditawarkan oleh masing-masing maskapai. Melihat kesempatan ini, salah satu perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia yakni Sriwijaya Air yang merupakan perusahaan penerbangan swastamemanfaatkan kesempatan ini untuk meluncurkan program yaitu Sriwijaya *Travel Pass*. Program ini merupakan inovasi baru untuk memberikan kenyamanan dan keleluasan bagi masyarakat yang sering bepergian. Maskapai tersebut cukup gencar menawarkan program Sriwijaya *Travel Pass* ini, terlihat dari sejumlah iklan, promosi, dan pemberitaan di media massa, *website*, media sosial pada saat program meluncur pada tanggal 9 April 2018 hingga 9 Juni 2018 yang lalu.

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

Sriwijaya *Travel Pass* merupakan program *membership* milik Sriwijaya Air Group bagi konsumen untuk dapat bepergian kemana saja, kapan saja selama 365 hari (1 tahun) termasuk di tanggal merah maupun *peak season* dengan biaya sebesar Rp.12.000.000,- pada awal pendaftaran. Fasilitas yang didapatkan oleh *member* Sriwijaya *Travel Pass* adalah terbang sepuasnya di seluruh rute domestik Sriwijaya Air dan NAM Air, namun untuk mengenai Pajak Pertambahan Nilai (PPn), Iuran Wajib jasa Raharja (IWJR), pajak bandara, dan biaya administrasi tetap harus dibayarkan oleh *member* Sriwijaya *Travel Pass* tergantung dari tujuan mereka, misalnya membayar tujuan rute Jakarta-Surabaya pulang pergi hanya membayar Rp.165.100,- saja dengan melalui pembelian di sistem website resmi Sriwijaya Air dan *Mobile Apps* Sriwijaya Air.⁵ Sriwijaya *Travel Pass* tidak dapat dipindahtangankan, jadi hanya bisa digunakan oleh *member* yang terdaftar saja.

Menurut Sunandar dalam berita *online* Kumparan.com, jumlah *member* Sriwijaya *Travel Pass* ini sekitar 14 ribu orang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.⁶ Pada bulan Oktober 2018 program tersebut menimbulkan permasalahan, para *member* Sriwijaya *Travel Pass* mendapat email yang berisi kebijakan baru

⁵ E-ticket Itinerary dikirimkan oleh Sriwijaya Air melalui email, 17 Januari 2019. (Daftar terlampir)

⁶ Kumparan.com, “Banyak kursi Kosong, Alasan Sriwijaya Air Rilis Sriwijaya *Travel Pass*”, <https://kumparan.com/kumparantravel/banyak-kursi-kosong-alasan-sriwijaya-air-rilis-sriwijaya-travel-pass>, 3 Mei 2018, diakses pada tanggal 16 September 2019.

Sriwijaya Air berupa penyesuaian regulasi tentang alokasi *seat* penerbangan antara lain:⁷

- Pesawat jenis Boeing 737-800 atau Boeing 737-900 alokasi tempat duduk bagi *member Sriwijaya Travel Pass* sebanyak 75 kursi.
- Pesawat jenis Boeing 737-300 atau Boeing 737-500 alokasi tempat duduk bagi *member Sriwijaya Travel Pass* sebanyak 35 kursi.
- Tipe pesawat ATR 72-600 alokasi tempat duduk bagi *member Sriwijaya Travel Pass* sebanyak 15 kursi.

Salah satu *member Sriwijaya Air* (Joerdi Damara, 23 tahun asal Surabaya) mengeluh kesulitan mendapatkan tiket penerbangan dari Sriwijaya Air karena tiket selalu habis atau *sold out*. Beberapa rute bahkan dinyatakan *sold out* hingga beberapa bulan ke depan. Namun jika *member* mencoba memesan tiket atas nama *non member* dengan harga tiket normal untuk jadwal dan rute penerbangan yang sama ternyata tiket masih tersedia bahkan dengan pilihan rute dan jadwal penerbangan yang beragam, dan apabila memeriksa rute yang sama dengan aplikasi lain melalui *smartphone*, seperti Traveloka, Tiket.com, Pegi-peg.com masih tersedia kursi. Sriwijaya Air tidak memberikan informasi utuh atau tidak transparan terkait program Sriwijaya *Travel Pass* pada perjanjian awal. Sedangkan *member Sriwijaya Travel Pass* sebagai konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hal ini terdapat pada Pasal 4 huruf c UU PK.

⁷ Sriwijaya Air melalui e-mail, 20 Oktober 2018 (Daftar Lampiran).

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

Sriwijaya Air tidak memberikan informasi utuh karena tidak menyertakan *Term and Condition* kepada konsumen atau calon *member Sriwijaya Travel Pass* sejak awal sebelum terjadinya kesepakatan. *Term and Condition* yang dimaksud salah satunya terkait pembagian prosentase kursi pesawat bagi *member* dan *non member Sriwijaya Travel Pass* sehingga konsumen bisa mempertimbangkan peluang alokasi kursi terutama saat puncak arus penerbangan (*peak season*). Dengan informasi yang utuh terkait layanan *Sriwijaya Travel Pass*, maka konsumen bisa memutuskan untuk ikut bergabung dalam program tersebut atau tidak. Kemudian *Sriwijaya Air* tidak merincikan batasan waktu reservasi tiket bagi *member Sriwijaya Travel Pass*, akibatnya terjadi persaingan antara *member Sriwijaya Travel Pass* dan *non member* dalam pembelian tiket terutama saat masa puncak penerbangan.

Para *member Sriwijaya Travel Pass* mendapatkan pemberitahuan dari *Sriwijaya Air* melalui e-mail bahwa per tanggal 12 Januari 2019 terdapat program baru dalam sistem yaitu pembelian dengan status *stand by*. *Sriwijaya Air* menerapkan aturan bagi setiap *member Sriwijaya Travel Pass* hanya boleh *check in* di *counter* atau saat di bandara, nasib *member Sriwijaya Travel Pass* ditentukan dalam 60 menit terakhir sebelum pesawat berangkat (tidak dapat *check in* sebelum 60 menit terakhir jadwal berangkat), jika kursi masih tersedia untuk para *member Sriwijaya Travel Pass* maka mereka berhak terbang. Apabila bagi *member* yang tidak mendapatkan konfirmasi tempat duduk dapat menunggu kembali (*standby*) untuk penerbangan berikutnya. Selain itu, jika tidak terpakai maka tiket *standby* dapat diuangkan dengan dikenakan

potongan biaya administrasi tiket dan tiket tersebut berlaku 3 hari ke depan. Tiket *standby* tersebut belum resmi memiliki status menjadi penumpang, meskipun *member Sriwijaya Travel Pass* sudah menyelesaikan transaksi pemesanan.⁸ Dalam hal ini seolah-olah *member Sriwijaya Travel Pass* menjadi penumpang cadangan dan aturan baru tersebut mengesampingkan hak *member Sriwijaya Travel Pass*. Sedangkan dalam awal perjanjian *Sriwijaya Air* mengklaim tidak ada perbedaan hak antara *member* dan *non member*.

Tindakan yang dilakukan *Sriwijaya Air* mengenai pelayanan yang diberikan secara berbeda antara *member Sriwijaya Travel Pass* dengan *nonmember* (penumpang reguler) terkait penyediaan tiket penerbangan yang lebih mengutamakan *non member* (penumpang reguler) sehingga merugikan *member Sriwijaya Travel Pass*. *Sriwijaya Air* tidak melaksanakan kewajibannya secara adil terhadap konsumen maka hal ini tidak sesuai dengan asas-asas dalam perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 2 UU PK khususnya mengenai asas keadilan yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal serta memberi kesempatan untuk pelaku usaha dan konsumen memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.

Berdasarkan tindakan yang telah dilakukan oleh *Sriwijaya Air* sebagai pelaku usaha diduga telah melanggar kewajibannya yang terdapat pada Pasal 7 huruf b,

⁸ CNN Indonesia, “Anggota SJ Travel Pass Kecewa Jadi ‘Penumpang Cadangan’”, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190112185456-92-360380/anggota-sj-travel-pass-kecewa-jadi-penumpang-cadangan>, 12 Januari 2019, diakses pada tanggal 16 September 2019.

huruf c, huruf f, huruf g; Pasal 8 ayat (1) huruf f; Pasal 9 ayat (1) huruf e; Pasal 10 huruf c; Pasal 12; Pasal 18 ayat (1) huruf g; dan Pasal 19 ayat (1) UU PK juga melanggar ketentuan pada Pasal 118 ayat (1) huruf e; Pasal 147a UU Penerbangan juga melanggar ketentuan pada PP Angkutan udara dalam Pasal 40 dan Pasal 41 serta Pasal 9 dan Pasal 11 Permenhub Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Kewajiban Sriwijaya Air yang tidak dilaksanakan dengan baik menyebabkan kerugian bagi para *member Sriwijaya Travel Pass*. Para *member Sriwijaya Travel Pass* telah menindaklanjuti hal tersebut dengan membuat surat pembaca di berbagai media nasional, melaporkan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), melakukan somasi, hingga membuat petisi melalui laman website Change.org dimana telah ditandatangani oleh 2.211 orang.⁹ Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut yang menarik penulis untuk menganalisa karya ilmiah dalam bentuk tesis dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas informasi yang tidak benar, jelas dan jujur dalam ketersediaan kursi Program Sriwijaya *Travel Pass* oleh maskapai Sriwijaya Air”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang pada bagian sebelumnya, timbul isu hukum yang akan dibahas pada bab selanjutnya. Rumusan masalah tersebut antara lain:

⁹ Kumparan.com, *Op.Cit.*

- a. Apa akibat hukum atas pemberian informasi yang tidak benar, jujur dan jelas kepada konsumen tentang ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*?
- b. Bagaimanakah tanggung gugat Sriwijaya *Air* yang menyebabkan kerugian konsumen akibat pemberian informasi yang tidak benar, jujur dan jelas tentang ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis akibat hukum atas pemberian informasi yang tidak benar, jujur dan jelas kepada konsumen tentang ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*.
- b. Untuk menganalisis tanggung jawab Sriwijaya *Air* atas kerugian konsumen akibat pemberian informasi yang tidak benar, jujur dan jelas tentang ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara teoritis diharapkan adalah memberikan pengembangan ilmu hukum serta pengetahuan ilmu hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Pengangkutan, khususnya tentang perlindungan hak konsumen atas informasi yang tidak benar, jelas dan jujur dalam ketersediaan kursi program Sriwijaya *Travel Pass* oleh maskapai Sriwijaya *Air*.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum dalam kaitannya terhadap hukum perdata maupun bisnis di Indonesia.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Akademisi maupun seluruh praktisi hukum dan tentunya bagi masyarakat di Indonesia. Adapun manfaat yang dimaksudkan sebagai berikut:

- a. Bagi akademisi hukum, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pemahaman atas suatu Perlindungan Hak Konsumen atas informasi yang tidak benar, jelas dan jujur dalam ketersediaan kursi Program *Sriwijaya Travel Pass* oleh maskapai *Sriwijaya Air*
- b. Bagi praktisi hukum, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan juga masukan sebagai pertimbangan dalam menangani suatu kasus hukum di Indonesia.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan sumbangan di bidang hukum, khususnya dalam perlindungan hak konsumen di dunia jasa penerbangan.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, hukum hadir dalam suatu masyarakat bertujuan untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kepentingan-kepentingan yang dapat tumpang tindih satusama lain. Untuk mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan tersebut maka dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.¹⁰ Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan caramemberikan kekuasaan dalam bertindak untuk memenuhi kepentingannya. Pemberian kekuasaan ini sering disebut dengan hak yang dilakukan secara terukur. Dengan kata lain perlindungan hukum adalah perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu yaitu dengan menjadikan kepentingan yang dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum.¹¹ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹²

¹⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000, h. 53.

¹¹ Harjono, *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*, Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008, h. 357.

¹² Satjipto Raharjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas 2003, h. 121.

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum dibagi menjadi dua bentuk sebagai berikut:¹³

1. Perlindungan hukum preventif adalah tindakan sebagai upaya untuk mencegah agar tidak terjadi pelanggaran terhadap suatu hukum. Perlindungan hukum preventif meliputi setiap anggota masyarakat berhak menuntut pemenuhan hak sebagai upaya untuk mewujudkan keadilan.
2. Perlindungan hukum represif adalah tindakan yang dilakukan sebagai upaya untuk menanggulangi terjadinya pelanggaran. Perlindungan hukum represif mempunyai fungsi untuk menyelesaikan terjadinya suatu sengketa dalam arti luas.

Hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum, tidak terkecuali hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, dimana perlingkungannya diatur dalam UU PK.

1.5.2 Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁴ Dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 UU PK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah

¹³ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1987, h.3.

¹⁴ Rifan Adi Nugraha, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online*, Serambi Hukum Vol. 8 No.2, 2014, h. 4.

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Namun, yang dimaksud UU PK untuk melindungi konsumen bukan bertujuan untuk mematikan usaha dari pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen yang dimaksud adalah untuk mendorong iklim berusaha yang sehat, serta melahirkan pelaku usaha yang tangguh dalam menghadapi persaingan dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas.¹⁵

Menurut A.Z Nasution, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa).¹⁶ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen atas barang dan jasa yang diawali mulai tahap kegiatan dalam mendapatkan barang dan jasa sampai dengan akibat dalam pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹⁷ Dalam hal ini cakupan tahap awal hingga pemakaian barang dan/atau jasa tersebut telah diatur dalam ketentuan UU PK.

Berdasarkan Pasal 2 UU PK telah diuraikan mengenai asas-asas yang menjadi landasan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, dimana asas-asas tersebut juga harus menjadi dasar bagi peraturan pelaksana terkait perlindungan

¹⁵Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 17.

¹⁶ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2002, h. 22.

¹⁷ Rifan Adi Nugraha, *Op.Cit*, h. 5.

konsumen sehingga perlindungan konsumen dapat terselenggara sesuai dengan yang diharapkan. Adapun (5) lima asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:¹⁸

1. Asas manfaat yang dimaksudkan untuk memberi amanat bahwa segala upaya dalam proses penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat baik untuk konsumen maupun pelaku usaha.
2. Asas keadilan yang dimaksudkan agar seluruh masyarakat dapat berpartisipasi secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk melaksanakan hak dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan agar dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan dan memanfaatkan barang dan/atau jasa.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen dapat mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam terselenggaranya perlindungan konsumen serta pemerintah yang memberi kepastian hukum.

Friedman menyebutkan bahwa dalam suatu perlindungan konsumen, asas yang menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan. Asas keadilan dengan sendirinya ditempatkan menjadi rujukan atau acuan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang memiliki hubungan dengan

¹⁸ M. Sadar dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Akademia, 2012, h. 19.

gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat.¹⁹ Namun pada dasarnya seluruh asas-asas dalam penegakan hukum perlindungan konsumen diatas dapat digunakan sebagai landasan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen agar segala hak dan kepentingan pihak yang terkait yaitu konsumen dan pelaku usaha dapat dilindungi dengan benar dan adil serta pemerintah sebagai penyelenggara harus memberikan kepastian hukum kepada tiap pihak.

Adapun beberapa tujuan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 3 UU PK sebagai berikut:

1. *Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;*
2. *Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan atau/jasa;*
3. *Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;*
4. *Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;*
5. *Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;*
6. *Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.*

Untuk mewujudkan seluruh tujuan perlindungan konsumen, maka negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen itu

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, *The Need for the Indonesian Economic Legal Framework*, Jurnal Hukum Ekonomi, Vol. 4, 1997, h. 28 dalam Holijah, *Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi*, Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014, h. 4.

sendiri. Tujuan penyelenggaraan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan yaitu untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usahanya.²⁰ Selain tujuan perlindungan konsumen yang terurai dalam Pasal 3 UU PK pada dasarnya tujuan utama penyelenggaraan perlindungan konsumen adalah agar konsumen dan pelaku usaha memiliki kedudukan yang seimbang, dimana selama ini dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari atas barang dan/atau jasa konsumen sering dirugikan oleh pelaku usaha yang mencari keuntungan dengan cara tidak benar. Oleh karenanya dalam mencapai tujuan perlindungan konsumen perlu adanya kesadaran baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha.

1.5.3 Tanggung Gugat

Dalam penggunaan istilah tanggung gugat seringkali dipadankan dengan istilah bahasa Inggris *accountable* atau *accountability*. *Accountable*, menurut *Blacks's Law Dictionary, Seventh Edition, 1999*, berarti *responsible, answerable*. Sedangkan arti kata *accountable*, menurut *The Contemporary English-Indonesia Dictionary*, adalah tanggung jawab. Definisi tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala

²⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, cet. I, Bandung, Nusa Media, 2010, h. 27.

sesuatunya jika ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.²¹

Ada 2 di dalam kamus hukum istilah yang menunjuk pada pertanggung jawaban, yakni *liability* dan *responsibility*. Tanggung gugat (*liability/aansprakelijkheid*) merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Pengertian tanggung gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi/ ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum.²² Menurut Sudiarto dalam bukunya, menjelaskan mengenai tanggung gugat bahwa tanggung jawab secara umum dapat berarti 3 macam, masing-masing *accountability*, *responsibility*, *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* adalah tanggung jawab yang ada kaitannya dengan keuangan atau kepercayaan, misalnya akuntan harus mempertanggungjawabkan laporan pembukuannya. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* adalah tanggung jawab dalam arti hukum publik. Pelaku dapat dituntut di depan pengadilan pidana berdasarkan pertaturan perundang-undangan yang berlaku, baik pidana pelanggaran maupun kejahatan atau dikenakan sanksi administrasi oleh atasannya apabila orang tersebut tidak melakukan tugasnya sebagaimana dicantumkan dalam surat keputusan pengangkatannya. Sedangkan tanggung jawab dalam arti *liability* adalah tanggung

²¹ Hukumonline.com, <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl5934/tanggung-gugat/>, diakses pada tanggal 13 Januari 2020.

²² Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, 2009, h. 258.

jawab hukum menurut hukum perdata. Kewajiban untuk membayar ganti kerugian atas kerugian atau penderitaan yang diderita oleh korban akibat perbuatan pelaku. Korban dapat menuntut di depan pengadilan perdata untuk membayar kerugian kepada pelaku baik orang atau badan hukum yang menimbulkan kerugian itu.²³

Prinsip mengenai tanggung gugat merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung gugat yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.²⁴ Secara umum, prinsip-prinsip tanggung gugat dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Tanggung gugat karena kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Di Indonesia, tanggung gugat atas dasar kesalahan ini mendasarkannya pada ketentuan pasal 1365 BW atau yang lebih dikenal dengan sebutan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigdaad*), isi pasal tersebut berbunyi “*Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.*”

2. Tanggung gugat atas dasar praduga bersalah (*Presumption of Liability*)

Menurut konsep tanggung gugat ini siapa saja selalu dianggap bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh orang lain

²³ H. Sudiarto, *Tanggung Gugat Pengangkut terhadap Penumpang dalam Kecelakaan Pesawat Udara pada Penerbangan Dosmetik*, Disertasi, Universitas Airlangga, 2012, h.11-12.

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, h. 72

disebabkan karena perbuatannya, kecuali apabila ia dapat membuktikan bahwa kerugian itu bukan disebabkan karena perbuatannya.

3. Tanggung gugat mutlak (*Absolute Liability* atau *Strict Liability*)

Mengenai konsep tanggung gugat mutlak ini sebenarnya adalah merupakan tanggung gugat yang paling tua jika dibandingkan dengan 2 konsep tanggung gugat yang dijelaskan sebelumnya. Tanggung gugat mutlak ini merupakan penyimpangan dari prinsip tanggung gugat itu sendiri, dengan alasan bahwa unsur kesalahan yang menyebabkan kerugian akibat perbuatan pelaku dikesampingkan atau tidak diperlukan.²⁵

1.5.4 Akibat Hukum

Akibat hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh hukum, terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.²⁶

Akibat hukum adalah akibat yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa hukum, yang dapat berwujud:²⁷

²⁵ *Ibid*, h. 24-25.

²⁶ Moch. Isnaeni, *Selintas Pintas Hukum Perikatan (Bagian Umum)*, Revka Petra Media, Surabaya, 2017, h.4.

²⁷ Hukumonline.com, <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5ceb4f8ac3137/arti-perbuatan-hukum-bukan-perbuatan-hukum-dan-akibat-hukum/>, diakses pada tanggal 13 Januari 2020.

- a. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu keadaan hukum.

Contoh: usia menjadi 18 tahun (jo. UU Perkawinan), akibat hukumnya berubah dari tidak cakap menjadi cakap hukum; Dengan adanya pengampunan, lenyaplah kecakapan melakukan tindakan hukum.

- b. Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu hubungan hukum, antara dua atau lebih subjek hukum, dimana hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain.

Contoh: A mengadakan perjanjian jual-beli dengan B, maka lahirilah hubungan hukum antara A dan B. sesudah dibayar lunas, hubungan hukum tersebut menjadi lenyap.

- c. Lahirnya sanksi apabila dilakukan tindakan yang melawan hukum

Contoh: seorang pencuri diberi sanksi hukuman adalah suatu akibat hukum dari perbuatan si pencuri tersebut mengambil barang orang lain tanpa hak dan secara melawan hukum.

1.5.5 Kerugian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian kerugian yaitu keadaan dimana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah ia keluarkan.²⁸ Sedangkan menurut Mr. J. H. Nieuwenhuis sebagaimana yang telah diterjemahkan oleh Djasadin Saragih bahwa kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan suatu pihak yang disebabkan pihak lain melakukan perbuatan yang

²⁸ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka, 2008, h. 1225.

melanggar norma. Dalam hal ini pelanggaran norma yang dimaksud yaitu berupa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.²⁹ Berdasarkan ketentuan Pasal 1246 BW ganti kerugian terdiri dari 3 unsur yaitu:³⁰

1. Biaya adalah biaya atau ongkos yang secara nyata telah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan. Misalnya berupa biaya iklan dan biaya materai.
2. Rugi adalah kerugian akibat kerusakan/ kehilangan barang dan/ atau jasa harta kepunyaan dari salah satu pihak yang diakibatkan kelalaian dari pihak lainnya. Dalam hal ini rugi yang dimaksud adalah kerugian yang benar-benar diderita. Misalnya robohnya suatu bangunan karena kesalahan konstruksi yang disebabkan salah satu pihak.
3. Bunga adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh salah satu pihak apabila pihak lain tidak lalai dalam melaksanakannya.

Kerugian yang kerap diderita oleh masyarakat pada dasarnya terjadi karena suatu wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Dalam hal ini kerugian akibat wanprestasi maka pihak yang menyebabkan kerugian wajib untuk mengganti dengan jumlah yang sewajarnya, disesuaikan dengan besarnya nilai prestasi yang menjadi objek perjanjian sedangkan untuk ganti rugi yang diakibatkan perbuatan melawan

²⁹ Mr. J. H. Nieuwenhuis, terjemahan Djasadin Saragih, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Universitas Airlangga Press, Surabaya, 1985, h. 54

³⁰ Bimo Prasetyo, Rizky Dwinanto, *Dimana Pengaturan Kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia*, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia/> pada tanggal 19 Desember 2019

hukum maka pihak yang menyebabkan kerugian harus mengganti kerugian yang dialami penderita yang dikembalikan pada keadaan sebelum terjadi perbuatan melawan hukum.

Dalam hukum ada 2 klasifikasi kerugian sebagai berikut:³¹

1. Kerugian materiil adalah suatu kerugian yang nyata-nyata ada dan diderita oleh pemohon.
2. Kerugian immateriil adalah kerugian atas manfaat yang mungkin akan diterima oleh pemohon dikemudian hari atau berupa kerugian kerugian dari hilangnya keuntungan yang mungkin diterima oleh pemohon dikemudian hari.

Jenis kerugian yang diderita oleh seseorang bergantung pada penyebab dari kerugian itu sendiri. Kerugian tidak hanya berupa kerugian yang nyata diderita, namun dapat berupa kerugian atas keuntungan yang seharusnya dapat diperoleh. Selain itu kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian yang bersifat idiil yaitu berupa rasa sakit atau ketakutan. Dengan adanya jenis kerugian yang bermacam-macam dapat memudahkan seseorang untuk menuntut ganti rugi terhadap pihak lain yang telah melakukan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum yang dapat dibuktikan bahwa benar adanya kerugian yang ditimbulkan.

³¹ *Ibid.*

1.5.6 Hak Konsumen atas informasi yang jelas, benar dan jujur

Pengertian konsumen dalam arti umum yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat abrang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.³² Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UU PK yaitu 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. Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen merupakan setiap orang yang berstatus pemakai barang dan jasa. Konsumen sangat erat kaitannya dengan pelaku usaha. Istilah pelaku usaha berasal dari bahasa Belanda yaitu *producent* yang artinya adalah penghasil.³³ Untuk hak-hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang PK 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 yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya sengketa penyelesaian 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;

³² Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, h. 30.

³³ N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Panta Rei, 2005, h. 28.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;*
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.*

Selain mengatur mengenai hak-hak konsumen, dalam ketentuan Pasal 5 Undang-undang PK juga mengatur ketentuan mengenai kewajiban konsumen yang diuraikan sebagai berikut:

- 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 sengketa perlindungan konsumen secara patut.*

1.5.7 Sriwijaya Travel Pass

Sriwijaya *Travel Pass* adalah program *membership* milik Sriwijaya Air Group bagi konsumen untuk dapat bepergian kemana saja, kapan saja, tanpa *blackout date* selama 365 hari (1 tahun) dengan biaya sebesar Rp.12.000.000,- pada awal pendaftaran. Program Sriwijaya *Travel Pass* merupakan program yang bersifat eksklusif sehingga masa pendaftaran *member* untuk program ini dibatasi mulai 9 April hingga 9 Juni 2018. Dalam promo Sriwijaya *Travel Pass*, pihak Sriwijaya Air menawarkan bahwa konsumen yang telah melakukan pembayaran dan terdaftar sebagai *member* otomatis akan memperoleh fasilitas terbang sepuasnya selama

setahun penuh termasuk pada tanggal merah.³⁴ Keuntungan lain yang ditawarkan program Sriwijaya Travel Pass yaitu bahwa Sriwijaya Air tidak akan membatasi jumlah penerbangan domestik yang akan diambil oleh *member* dalam program ini selama *seat* masih tersedia, sehingga *member* diberi kebebasan untuk melakukan penerbangan kapanpun bahkan setiap hari. Program promosi Sriwijaya Travel Pass ini berlaku untuk seluruh rute penerbangan yang dilalui Sriwijaya Air dan Nam Air kecuali rute penerbangan *charter* dan *extra flight*.³⁵ Sriwijaya Air memperkenalkan promo Sriwijaya Travel Pass kepada publik melalui *website*, media sosial dan *Travel Fair* yang dilakukan pada pertengahan tahun 2018. Promo ini telah menarik perhatian konsumen khususnya pengguna jasa penerbangan karena harganya yang terjangkau sehingga antusiasme masyarakat terhadap promo ini cukup tinggi.

Konsumen yang ingin menikmati fasilitas atau keuntungan dari Sriwijaya Travel Pass harus mendaftarkan diri melalui website resmi Sriwijaya Air. Program Sriwijaya Travel Pass hanya berlaku untuk individu minimal usia 13 tahun. Pendaftaran *member* Sriwijaya Travel Pass dilakukan dengan cara membuka alamat website resmi Sriwijaya Air kemudian mengisi data diri pada halaman yang telah disediakan ada website dan dapat melakukan pembayaran melalui karti kredit atau kartu debit. Jika pembayaran dilakukan melalui kartu kredit maka setelah mengisi

³⁴ Wike Sulistiarni, *Inilah Fasilitas Sriwijaya Air Travel Pass Layanan Bayar Rp 12 Juta Terbang Setahun*, diakses dari <https://phinemo.com/fasilitas-sriwijaya-air-travel-pass/>, diakses pada tanggal 11 November 2019.

³⁵ Website Sriwijaya Air, <https://member.sriwijayaair.co.id>, diakses pada tanggal 11 November 2019.

identitas calon *member* harus memasukkan nomor kartu kredit serta alamat email kredit. Setelah melakukan pendaftaran calon *member* akan mendapatkan email konfirmasi dari pihak Sriwijaya Air. Apabila calon *member* telah menerima email tersebut maka calon *member* Sriwijaya Travel Pass telah berhasil melakukan pendaftaran.³⁶ Program Sriwijaya Travel Pass hanya dapat digunakan oleh pemegang identitas KTP atau Pasport yang telah terdaftar. Konsumen yang terdaftar dalam program ini hanya dapat melakukan pembelian tiket melalui website resmi Sriwijaya Air (www.sriwijayair.co.id) maupun melalui *mobile apps* Sriwijaya Air. Tiket yang dibeli menggunakan promo Sriwijaya Travel Pass tidak dapat dipindahtangankan dan hanya dapat digunakan oleh *member* Sriwijaya Travel Pass yang terdaftar.³⁷ *Member* Sriwijaya Travel Pass yang telah terdaftar dan membayar biaya 12 juta rupiah, selanjutnya dapat menikmati penerbangan sepenuhnya hanya dengan membayar *Airport tax*, PPN, asuransi dan administrasi pada saat melakukan pembelian tiket.³⁸ Keuntungan yang akan diperoleh penumpang yang terdaftar Sriwijaya Travel Pass hanya dapat dinikmati selama masa promo Sriwijaya Travel Pass yaitu selama setahun (365 hari), karena promo Sriwijaya Travel Pass merupakan promo yang bersifat *temporary*.

³⁶ Emye, *Mau Daftar Kartu Sriwijaya Travel Pass Ini Cara dan Petunjuknya*, <https://backpackerjakarta.com/mau-daftar-kartu-sriwijaya-traveller-pas-ini-caranya-petunjuknya/>, diakses pada tanggal 11 November 2019.

³⁷ Website Sriwijaya Air, *Op.Cit.*

³⁸ Wike Sulistiarni, *Op.Cit.*

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini bersifat normatif mengingat pembahasan didasarkan pada perundang-undangan dan prinsip hukum yang berlaku. Tipologi penelitian ini adalah Penelitian Doktrinal (*Doctrinal Research*). Penelitian doktrinal merupakan penelitian yang membahas secara sistematis ketentuan-ketentuan yang mengatur bidang hukum tertentu, menganalisis hubungan antara ketentuan-ketentuan, mengkaji hambatan-hambatan yang dihadapi, dan kemungkinan memperkirakan pengembangan-pengembangan di masa datang.

1.6.2. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian hukum terdapat berbagai macam pendekatan. Penulisan tesis ini menggunakan pendekatan Undang-undang (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan *Case Study*.

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah suatu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua Undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan ini membuka kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui kesesuaian suatu kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui kesesuaian antara peraturan perundang-undangan yang lain atau dengan regulasi-regulasi yang lain.³⁹ Dalam hal ini perundang-undangan Nasional yang terkait adalah *Burgerlijk Wetboek*(BW), Kitab Undang-undang

³⁹*Ibid*, h. 60.

Hukum Dagang (KUHD), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri; Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan dengan mempelajari dari pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Maka dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin dalam ilmu hukum, penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, asas-asas hukum dan konsep-konsep hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁴⁰ Berbagai konsep hukum, prinsip hukum, dan teori hukum mengenai perlindungan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur dalam ketersediaan kursi

⁴⁰*Ibid*, h. 135.

program Sriwijaya *Travel Pass* oleh maskapai Sriwijaya *Air* di Indonesia menjadi landasan dalam membangun argumentasi.

1.6.3. Sumber Bahan Hukum

Adapun bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum meliputi norma-norma atau kaidah-kaidah yang terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim.⁴¹ Dalam hal ini adalah segala macam peraturan Nasional dan konvensi Internasional mulai dari Undang-undang maupun peraturan terkait, di antaranya:

1. *Burgerlijk Wetboek* (BW);
2. Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KHD);
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
7. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri;

⁴¹*Ibid*, h. 181.

8. Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Sedangkan bahan hukum sekunder sendiri berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.⁴² Dalam penulisan tesis ini, menggunakan bahan hukum sekunder antara lain literatur hukum yang berupa buku-buku teks terkait dengan Perjanjian, Perlindungan Konsumen, serta Transportasi (Penerbangan), makalah, skripsi, jurnal, majalah, serta artikel *website* dengan topik yang terkait dengan tesis ini.

1.6.4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Prosedur pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam tesis ini adalah studi kepustakaan yakni dengan membaca, mempelajari, dan memahami sumber hukum primer, dalam hal ini adalah peraturan perundang-undangan dan peraturan terkait, sumber hukum sekunder, dalam hal ini adalah berbagai literatur baik buku-buku teks, makalah, skripsi, disertasi, jurnal, majalah, artikel *website* dengan topik yang terkait, dan kemudian digunakan sebagai landasan yang berkaitan dengan penulisan tesis ini.

⁴² *Ibid.*

1.6.5. Analisa Bahan Hukum

Bahan-bahan hukum yang telah terkumpul telah diseleksi dan diolah berdasarkan relevansi dengan rumusan masalah yang ada dan kemudian dijadikan sebagai acuan guna mempermudah pembahasan masalah dalam tesis ini.

Metode penemuan yang dipakai dalam tesis ini adalah deskriptif analisis yaitu memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan masalah lalu menganalisa bahan hukum yang terkumpul untuk kemudian dihubungkan dengan teori-teori ilmu hukum yang ada guna menemukan penyelesaian masalah sehingga dapat dipergunakan untuk membantu penulisan kesimpulan dan saran.

1.7. Pertanggungjawaban Sistematika

Berdasarkan pada permasalahan yang ada. Tesis yang berjudul “Perlindungan hak konsumen atas informasi yang tidak benar, jelas dan jujur dalam ketersediaan kursi program Sriwijaya *Travel Pass* oleh maskapai Sriwijaya *Air*” ini terdiri dari 4 (empat) bab, yang setiap babnya saling berkaitan secara sistematis. Hal ini mengindikasikan bahwa tiap bab yang berada pada urutan lebih awal *memberikan* landasan bagi pembahasan bab-bab selanjutnya, sebagai berikut:

Dalam Bab I, menguraikan apa yang menjadi landasan pemikiran dalam pembahasan tesis ini sekaligus menjadi dasar acuan bagi pembahasan bab-bab berikutnya. Dalam pembahasan Bab I yang merupakan bab pendahuluan, sekaligus sebagai bab pengantar ini memaparkan mengenai latar belakang beserta rumusan masalah dari permasalahan yang dibahas dalam tesis ini, dilanjutkan dengan tujuan

dan manfaat penelitian, metode penelitian yang sub bagiannya terdiri tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum, prosedur pengumpulan bahan hukum, analisa bahan hukum, dan sebagai penutup Bab I ini dipaparkan mengenai pertanggungjawaban sistematika dari penulisan tesis ini.

Dalam Bab II, merupakan bab yang menjawab atas adanya rumusan masalah yang pertama. Pada Bab II ini menjelaskan mengenai akibat hukum atas pemberian informasi yang tidak benar, jujur dan jelas tentang ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*. Pembahasan didalamnya mengenai akibat hukum lahirnya sanksi dalam perdata dan administrasi; hak dan kewajiban maskapai Sriwijaya Air sebagai pelaku usaha dan penumpang (*membership*) sebagai konsumen berdasarkan UUPK, UU Penerbangan, PP Angkutan Udara, dan Permenhub Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Dalam Bab III, merupakan uraian dan pembahasan akhir dari rumusan masalah kedua yang diajukan dalam tesis ini, sekaligus merupakan jawaban dari rumusan masalah kedua. Pada Bab III ini menjelaskan tanggung gugat Sriwijaya Air atas kerugian konsumen akibat pemberian informasi yang tidak benar, jujur dan jelas tentang ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*. Pembahasan didalamnya mengenai tanggung gugat dari segi Hukum Perlindungan Konsumen dan tanggung jawab dari segi Hukum Pengangkutan dan bentuk penyelesaian sengketa.

Dalam Bab IV, merupakan bab terakhir sekaligus sebagai penutup. Dalam bab ini berisi kesimpulan dari Bab I (Pendahuluan) sampai Bab III, yang ditutup dengan

saran-saran. Kesimpulan merupakan jawaban dari 2 (dua) rumusan masalah yang diangkat, sedangkan saran merupakan rekomendasi yang terkait dengan permasalahan yang diangkat.