

**PENERAPAN KLAUSUL BAKU DALAM TIKET PESAWAT TERBANG DI
TINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh

**RICO SAPUTRA
02140073**

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2007

**PENERAPAN KALUSUL BAKU DALAM TIKET PESAWAT TERBANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Rico Saputra, 02140073, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 64 Hlm, 2008)**

ABSTRAK

Untuk melindungi konsumen, pemerintah telah mengeluarkan undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 yang antara lain dalam pasal 18 mengatur tentang larangan pencantuman klausul baku oleh pelaku usaha, pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Pokok permasalahan yang penulis bahas adalah, bagaimana bentuk substansi klausul baku yang dibuat maskapai penerbangan, apakah sudah memenuhi ketentuan UUPK, serta kemana dan bagaimana konsumen dapat menyelesaikan perselisihan apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah yuridis sosiologis, yaitu memberikan gambaran yang secermat mungkin fakta dan permasalahan, mengenai fakta dan permasalahan, mengenai peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan prakteknya dalam pelaksanaan hukum sesuai dengan identifikasi masalah. Di Indonesia ternyata perjanjian yang banyak digunakan dalam dunia usaha penerbangan merupakan perjanjian baku/standar yang memuat berbagai bentuk klausula baku, hal ini merupakan pilihan yang tidak dapat dihindari, terutama untuk dapat melayani calon penumpang secara cepat, efisien, serta memiliki kepastian hukum. Pada dasarnya menurut UUPK penggunaan klausul baku dalam perjanjian baku tidak dilarang hanya perjanjian baku yang isi, letak bentuk, dan atau pengungkapannya dapat merugikan konsumen dan juga klausul baku yang memuat pengalihan atau pembebasan tanggung jawab pelaku usaha yang disebut juga klausul eksonerasi. Dalam praktek, apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, maka menurut pasal 45 ayat 2 UUPK dapat diselesaikan melalui pengadilan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Penyelesaian sengketa dimulai dari penyelesaian diluar pengadilan melalui BPSK dengan berbagai cara. Jika para pihak telah sepakat, maka proses dipengadilan tidak diperlukan. Proses dipengadilan baru dilakukan, apabila para pihak tidak mendapat kesepakatan atau untuk melegalisasi kesepakatan yang telah dibuat para pihak agar mendapat kekuatan hukum pasti. Berdasarkan analisa dapat dikemukakan bahwa pencantuman klausula baku dibidang usaha penerbangan belum sesuai dengan UUPK, karena didalamnya lebih menguntungkan kepada pelaku usaha.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi telah mempercepat era globalisasi dan perdagangan bebas. Hal ini telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa yang melewati batas suatu negara. Dengan demikian barang atau jasa yang ditawarkan, baik produksi luar negeri semakin bervariasi.

Fenomena ini di satu sisi bermanfaat bagi konsumen, karena konsumen lebih bebas memilih aneka produk barang dan jasa yang ditawarkan, akan tetapi di lain sisi hal ini mengakibatkan kedudukan konsumen dan produsen menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis bagi para pelaku usaha untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya, tidak jarang pelaku usaha melakukan promosi yang menyesatkan dan menerapkan perjanjian baku yang sangat merugikan konsumen, karena lemahnya posisi tawar konsumen dalam hal ini.

Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha, jelas sangat merugikan kepentingan konsumen itu sendiri. Oleh sebab itu, kedudukan konsumen perlu dilindungi. Usaha nyata yang telah dilakukan pemerintah dalam hal ini salah satunya adalah dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mulai berlaku tanggal 20 April 2000.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia, untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha.¹ Disamping itu diberlakukannya UUPK juga dapat diharapkan menjadi payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur beberapa hal penting diantaranya adalah kewajiban-kewajiban untuk menjamin mutu produk mereka agar tidak merugikan konsumen hak dan kewajiban konsumen, penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa serta sanksinya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain mempertegas hak-hak masyarakat sebagai konsumen, juga telah mengatur berbagai macam larangan yang dikenakan kepada pelaku usaha. Pencantuman larangan tersebut bertujuan untuk menjamin bahwa barang atau jasa yang dipakai, dipergunakan maupun dimanfaatkan oleh konsumen adalah layak untuk dikonsumsi. Salah satu bentuk larangan bagi pelaku usaha adalah pelaku usaha dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, ketentuan ini terdapat dalam Bab V Pasal 18 UUPK. Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak (penjelasan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Namun kenyataan dewasa ini banyak perjanjian dalam dunia usaha berbentuk perjanjian baku, ini terlihat hampir disetiap bidang kehidupan baik

¹ Gunawan widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia, Jakarta. Hlm 2

perbankan, asuransi, pengangkutan, perumahan, dan lain-lain. Perjanjian baku atau perjanjian standar yaitu perjanjian dimana format, isi maupun syarat-syaratnya sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak dalam hal ini pelaku usaha, sehingga pihak lain hanya punya dua pilihan yakni menyetujui atau menolaknya (*take it or leave it*).

Hakekatnya perjanjian standar atau perjanjian baku yang didalamnya terdapat klausula baku tidak dilarang, namun yang menjadi masalah adalah di antara beberapa klausula baku tersebut terdapat klausula "eksonerasi" yaitu klausula yang mengandung kondisi membatasi atau menghapuskan sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada produsen atau penyalur produk.

Dalam praktek sehari-hari hal ini juga terjadi pada perjanjian yang ada dalam tiket pesawat yang dibuat oleh maskapai dimana perjanjian yang dibuat oleh maskapai penerbangan tersebut dibuat dalam bentuk klausul baku yang pada umumnya berisikan pengalihan dan bahkan penghapusan tanggung jawab maskapai penerbangan, sehingga dalam hal ini hak-hak penumpang konsumen sebagai penumpang menjadi terabaikan. Penggunaan klausula baku dalam bidang pengangkutan penerbangan merupakan pilihan yang tidak dapat dihindari terutama untuk melayani penumpang secara cepat, efisien serta tetap memiliki kepastian hukum. Dengan digunakannya klausula baku tersebut tidak memberikan alternatif lain kepada penumpang sehingga memaksa konsumen untuk menerima persyaratan yang dicantumkan oleh maskapai meskipun hal tersebut disadari oleh penumpang perjanjian tersebut sudah melanggar haknya sebagai konsumen.

Di kalangan penerbangan Indonesia timbul pertanyaan tentang berlaku atau tidak berlakunya pasal 18 UUPK bagi klausula baku yang termuat dalam dokumen dan/atau perjanjian standar yang digunakan oleh pelaku usaha pengangkutan penerbangan, oleh sebab itu mengingat pentingnya permasalahan perlindungan konsumen, terutama terhadap konsumen yang terikat dalam perjanjian baku penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang apa saja yang boleh dicantumkan dan tidak boleh dicantumkan dalam sebuah perjanjian baku terutama perjanjian baku yang ada dalam bidang penerbangan di Indonesia, dilihat dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan sampai sejauh mana dapat merugikan konsumen serta bagaimana pelaksanaannya selama ini apakah sudah sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen atau belum, jika terjadi sengketa di antara para pihak bagaimana bentuk penyelesaiannya. Untuk menjawab semua pertanyaan ini penulis akan melakukan penelitian dan mengangkatnya dalam judul: **"Penerapan Klausul Baku Dalam Tiket Pesawat Terbang Di Tinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen"**.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka yang terjadi perumusan masalah adalah :

1. Bagaimana klausula baku yang dibuat oleh maskapai penerbangan, sudahkah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan undang-undang perlindungan konsumen.
2. Bagaimana bentuk penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan maskapai penerbangan.

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan maka yang menjadi tujuan penelitian yang penulis lakukan yaitu antara lain :

1. Mengetahui bagaimana klausula baku yang dibuat maskapai penerbangan, sudahkah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan undang-undang perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan maskapai penerbangan..

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka dikemukakan manfaat yang berguna baik secara praktis maupun teoritis.

1. Manfaat secara teoritis :
 - a. Guna menambah perbendaharaan literatur yang ada mengenai perkembangan ilmu pengetahuan ini khususnya dibidang Hukum Perdata ekonomi.
2. Manfaat secara praktis :
 - a. Untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen.
 - b. Untuk memberikan informasi bagi masyarakat, jika nanti terjadi kehilangan terhadap barang bawaannya konsumen dapat mengetahui kemana ia akan menuntut ganti rugi terhadap kehilangan tersebut.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Syarat Pencantuman Klausul Baku Ditinjau Dari Sudut Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, ternyata perjanjian yang banyak digunakan dikalangan maskapai penerbangan merupakan bentuk perjanjian standar/baku yang memuat berbagai klausul baku, yang dirancang dan ditetapkan secara sepihak oleh kalangan pengusaha di bidang transportasi udara. Perjanjian baku ini menjadi pilihan dikalangan penyedia jasa transportasi udara, terutama untuk dapat melayani penumpang secara paraktis, efektif dan efisien, serta memiliki kepastian hukum. Dalam UUPK penggunaan klausul baku tidak dilarang, yang dilarang dalam UUPK adalah penggunaan perjanjian baku yang memuat klausul baku yang isi, letak, bentuk dan pengungkapannya dapat merugikan kepentingan konsumen dan juga klausul baku yang memuat pengalihan atau pembebasan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan dari pelaksanaan perjanjian.

Dari hasil penelitian, dapat kita lihat bentuk klausul baku yang dibuat oleh maskapai, pihak garuda menyatakan bahwa :

“Pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barang pecah belah/cepat busuk dan binatang hidup yang diangkut sebagai bagasi.”

“pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap uang, perhiasan, dokumen dan surat-surat berharga atau sejenisnya yang dimasukkan kedalam bagasi.”

Dalam hal ini maskapai tidak memberikan ganti rugi karena barang-barang yang seperti ini merupakan barang yang mudah rusak, untuk itu maskapai tidak

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari apa yang telah di jabarkan dalam bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai perlindungan konsumen pada umumnya dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang terikat dalam perjanjian baku pada khususnya, yaitu;

1. Klausula baku yang dibuat oleh maskapai penerbangan belum memenuhi ketentuan pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen yang mengatur tata cara pencantuman klausula baku, hal ini dapat kita lihat dengan adanya pengalihan tanggung jawab dari pihak maskapai kepada konsumen dimana maskapai tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan dan kerusakan barang yang diangkut oleh maskapai. Dan terhadap pembatalan tiket tidak dimungkinkan pengembalian uang sebagaimana yang dinyatakan oleh Adam Air. Selain itu maskapai memungkinkan secara tegas untuk diterimanya syarat baku yang dibuatnya kepada konsumen.
- 1) Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan maskapai penerbangan biasanya diselesaikan oleh maskapai dengan penyelesaian sepihak, dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan kepada maskapai secara tertulis dan konsumen harus bisa membuktikan bahwa kerugian yang dideritanya di akibatkan kelalaian maskapai, tuntutan tersebut akan diproses selama 12 hari, jika dalam jangka waktu 12 hari tersebut tidak ditemukan jalan damai antara

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982
- _____, *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990
- Ahmad Ihsan, *Hukum Perdata*, 1B, PT Pembimbing Masa, Jakarta, 2001
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003
- Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, CV Mandar Maju, Bandung, 1994
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1987
- R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1992
- _____, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1990
- _____, R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Prandnya Paramitha, Jakarta, 1996
- Wirjono Projodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bole, Bandung, 1985
- Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002

B. Peraturan Perundang-Undangan

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Undang-undang No. 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan
- c. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang Mengatur Tentang Perlindungan Konsumen.