

HUKUM EKONOMI/BISNIS DAN KEBIJAKAN PUBLIK

Edward Sirait¹, Aartje Tehupeior²edward.sirait@whitesky.co.id¹, aartjeteheupeior@gmail.com²

Universitas Kristen Indonesia

Abstrak: Industri jasa angkutan udara dunia dengan konsep penerbangan dengan berbiaya atau tarif rendah sudah dimulai di Amerika Serikat pada tahun 1970 oleh Southwest Airlines, namun tidak menyebar ke negara lain. Industri ini mengalami perubahan yang sangat radikal pada tahun 1990 ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan penerbangan dengan konsep berbiaya rendah (low cost carrier) di berbagai belahan dunia tidak terkecuali di Indonesia. Munculnya perusahaan penerbangan berbiaya rendah di Indonesia ditandai dengan hadirnya Lion Air dan Air Asia di era tahun 2000. Konsep penerbangan dengan berbiaya atau tarif rendah pada dasarnya merupakan modifikasi produk jasa angkutan udara dari konsep penerbangan dengan layanan penuh. Modifikasi yang dilakukan adalah pengurangan fasilitas dan pelayanan yang akan didapat dan dinikmati setiap penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum atas konsumen terkait peraturan-peraturan yang mengatur dan menetapkan perbedaan fasilitas yang harus disediakan oleh perusahaan penerbangan sesuai dengan kelompok pelayanan yang menjadi hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri. Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan pada pasal 97 telah mengelompokkan kelompok pelayanan antara lain; kelompok pelayanan dengan standar maksimal (full service), kelompok pelayanan dengan menengah (medium service) dan kelompok pelayanan dengan standar minimum (no frills) . Terbitnya Peraturan-peraturan Menteri Perhubungan sebagai turunan undang-undang yang dijadikan acuan pelaksanaan antar lain Peraturan Menteri nomor 185 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dan diperbaharui dengan Peraturan Menteri Nomor 30 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara, tidak semakin memperjelas perbedaan fasilitas yang harus disediakan perusahaan penerbangan.. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian yuridis normative dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penetapan standar produk berupa fasilitas yang wajib disediakan oleh perusahaan penerbangan yang akan jadi hak-hak konsumen untuk setiap kelompok pelayanan tidak diatur secara tegas oleh pemerintah dan setiap aturan yang dikeluarkan juga berubah-ubah. Ketidak jelasan aturan tersebut menyebabkan tidak terlindunginya konsumen sebagaimana diamanatkan undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Jasa Angkutan Udara Niaga Berjadwal, Jenis Layanan, Peraturan.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara Kepulauan terbesar di Dunia dengan jumlah 17.000 pulau yang berciri Nusantara yang disatukan oleh Wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-undang. Wilayah Indonesia juga sangat luas, memanjang dari barat kota Sabang di Provinsi Aceh sampai timur kota Merauke di provinsi Papua Selatan dengan jarak 5.250 KM dan dari utara di Pulau Miangas di Sulawesi Utara sampai selatan di Pulau Rote di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang berjarak 1.900 KM. Penduduk yang tersebar mendiami seluruh Wilayah tersebut saat ini berjumlah 270 juta jiwa.

Upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah, pemerataan hubungan antar bangsa dan memperkuat kedaulatan Negara. Penerbangan adalah merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi padat modal, manajemen yang andal serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan pranannya yang efektif dan efisien serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.

Kebutuhan akan jasa transportasi secara langsung akan mempengaruhi perekonomian suatu negara, dimana peranan transportasi akan menunjang pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan dan mendukung pertahanan. Indonesia dengan Wilayah yang luas dan terdiri dari pulau-pulau sangat bergantung kepada transportasi khususnya transportasi udara. Pusat pemerintahan, ekonomi dan industri, sumber daya manusia, kesehatan serta pendidikan saat ini masih berada di Wilayah Barat Indonesia khususnya pulau Jawa, hal ini menyebabkan terjadi pergerakan masyarakat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang pesat. Pertumbuhan ekonomi yang selalu positif setiap tahunnya, tentunya berdampak kepada kesejahteraan dan daya beli masyarakat. Kebijakan Pemerintah yang mencanangkan pelaksanaan pemerataan pembangunan untuk seluruh Wilayah Indonesia juga menimbulkan pergerakan sumber daya manusia dari Wilayah Barat ke Wilayah Timur Indonesia.

Kondisi tersebut diatas menjadikan Indonesia sangat membutuhkan jasa angkutan atau transportasi khususnya jasa angkutan udara atau penerbangan. Permintaan akan jasa angkutan udara terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan tingkat kesejahteraan masyarakat. Jasa angkutan udara pada dasarnya merupakan jasa angkutan yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk mobilisasi di negara kepulauan seperti Indonesia. Jasa angkutan udara merupakan moda transportasi yang dapat menjawab kebutuhan akan kecepatan waktu perjalanan.

Pemerintah Indonesia dalam sistem hukumnya telah memutuskan bahwa pengaturan atau yang menjadi regulator untuk industri jasa angkutan dibawah naungan Kementerian Perhubungan. Pengajuan undang-undang, peraturan, penetapan kebijakan, pengaturan dan pengawasan industri transportasi menjadi tugas dan tanggung jawab serta kewenangan Kementerian Perhubungan.

Industri jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri mengalami kemajuan yang cukup mendasar terjadi pada tahun 1998, dimana pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan melakukan diregulasi di bidang penerbangan yang ditandai dengan dibukanya kesempatan seluas-luasnya kepada badan hukum Indonesia untuk bergerak atau mendirikan perusahaan penerbangan. Pelaksanaan diregulasi tersebut berpedoman kepada undang-undang nomor 15 tahun 1992, tentang penerbangan. Bersamaan dengan diregulasi tersebut pada tahun 2000 terjadi pula perubahan yang sangat fundamental dalam penyediaan jasa angkutan udara yakni adanya penerapan jenis layanan yang lebih atraktif dan menjadi alternatif pilihan bagi konsumen. Salah satu kelompok pelayanan yang mendapat sambutan yang luar biasa dari konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga

berjadual dalam negeri adalah penerbangan dengan kelompok pelayanan penerbangan dengan berbiaya murah (lowcost carrier). Perubahan karakter produk yang ditawarkan perusahaan penerbangan pada saat ini belum diatur dalam undang-undang nomor 15 tahun 1992 dan peraturan lainnya, sehingga ketentuan-ketentuan yang digunakan sebagai landasan hukum adalah kebijakan-kebijakan yang sifatnya atauran atau instruksi yang dikeluarkan Kementerian Perhubungan.

Kehadiran penerbangan dengan jenis layanan jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri berbiaya atau bertarif biaya murah (LCC) ternyata mendapat sambutan yang luar biasa dari konsumen yang ditandai dengan pertumbuhan jumlah penumpang angkutan udara nasional 6,4 juta pada tahun 1999 meningkat menjadi 9,1 juta pada tahun 2001 dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2018 yang mencapai 105 juta penumpang.

Konsep penerbangan berbiaya murah (LCC) pada dasarnya sudah diperkenalkan South West Airlines oleh salah satu perusahaan penerbangan di Amerika Serikat pada tahun 1970 namun tidak menyebar ke negara lainnya. Penerbangan berbiaya murah mulai diperkenalkan di benua Eropa pada tahun 1990 dan terus menyebar dan berkembang pesat keseluruh belahan dunia lainnya. Indonesia mulai memperkenalkan penerbangan berbiaya murah (LCC) dimulai pada tahun 2000 dengan muncul perusahaan penerbangan seperti Lion Air dan Air Asia Indonesia.

Penerbangan dengan kelompok pelayanan minimum (no frills) dengan berbiaya murah pada dasarnya merupakan pengembangan atau modifikasi dari produk jasa angkutan udara niaga berjadual dengan kelompok pelayanan penuh (full services) yang sudah dikenal cukup lama dalam industri jasa angkutan udara. Modifikasi yang dilakukan tidak menyangkut keamanan, keselamatan dan kenyamanan namun adalah berupa pengurangan fasilitas yang tersedia untuk dimanfaatkan atau dinikmati oleh pengguna jasa angkutan udara. Pengurangan yang dimaksud seperti fasilitas bagasi yang dapat dibawa oleh penumpang harus berbayar, makanan tidak lagi disediakan, pemilihan kursi yang berbayar dan lain sebagainya. Peniadaan fasilitas tersebut bagi perusahaan penerbangan akan menyebabkan penurunan biaya operasional penerbangan sehingga harga tiket yang ditawarkan kepada penumpang akan jauh lebih murah dari jenis layanan maksimal (full services).

Pemerintah melalui undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, pasal 97 yang berbunyi:

Point 1, Pelayanan yang diberikan badan usaha angkutan udara niaga berjadual dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam:

- a. pelayanan dengan standar maksimum (full services)
- b. pelayanan dengan standar menengah (medium services); atau
- c. pelayanan dengan standar minimum (no frills)

Point 5, Badan usaha angkutan udara niaga berjadual dalam menetapkan kelas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

Penjelasan lebih terperinci terkait dengan pengelompokan pelayanan serta apa elemennya yang akan menjadi hak pengguna jasa angkutan udara berjadual dalam negeri ini dinyatakan dalam berbagai Peraturan Menteri Perhubungan. Hal tersebutlah yang menjadi permasalahan dimana konsumen tidak mengetahui secara jelas apa yang menjadi hak penumpang untuk setiap jenis layanan yang sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan pada pasal 97.

Indonesia adalah Negara Hukum sebagai mana diamanatkan dalam UUD 45 pasal 3 yang berbunyi “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”, sehingga apapun kegiatan dan aktifitas dalam berkehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat sudah seharusnya terlaksana dengan berpedoman dan berlandaskan kepada hukum dan aturan yang telah ditetapkan. Akan halnya Industri Angkutan Udara pelaksanaannya telah diatur melalui Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah, Peraturan dan Keputusan Kementerian Perhubungan yang

terkait dengan jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri yang diterbitkan dan diberlakukan tersebut, juga harus tunduk dan selaras dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum berfungsi sebagai alat perlindungan, merupakan gambaran dari berfungsi hukum disuatu sistem hukum atau negara, dimana konsep hukum pada dasar akan memberikan sebuah kepastian, kemanfaatan, ketertiban dan keadilan. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan udara juga merupakan hal yang mutlak untuk dipenuhi. Perlindungan hukum, merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia. Sedangkan menurut Soetjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Dengan demikian bahwa konsumen atau pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri juga merupakan objek dari hukum sehingga harus dilindungi karena ada peraturan yang mendasarinya.

Hubungan antara pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri telah diatur dalam berbagai aturan seperti undang-undang dan peraturan menteri. Undang-undang dan peraturan tersebut sudah menata hak-hak konsumen dan kewajiban produsen walaupun belum secara jelas dan tegas dinyatakan. Hubungan tersebut akan mengikat ketika konsumen pengguna jasa angkutan udara telah memiliki dokumen berupa tiket untuk satu penerbangan tertentu.

Pengertian tiket sebagai mana tercantum dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 4 point (c) bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa. Pasal ini mewajibkan Kementerian Perhubungan beserta semua perusahaan penerbangan untuk memberikan dan menyediakan informasi kepada konsumen secara benar dan terbuka terkait dengan jasa penerbangan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Permasalahan ketidaktahuan konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual niaga berjadual dalam negeri secara baik terkait dengan elemen-elemen dan fasilitas yang disediakan setiap kelompok pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan menyebabkan konsumen sering merasa terjebak dan harus pasrah tanpa mengetahui harus berbuat apa. Peraturan-peraturan yang diterbitkan terkait dengan hak konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri terbit dan tercantum dalam beberapa peraturan, tidak menyatu sehingga membuat konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri mengalami kesulitan untuk mengetahuinya. Sosialisasi peraturan tersebut juga dirasa kurang dirasakan sehingga menimbulkan ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya.

Sesuai dengan uraian sebelumnya permasalahan yang diteliti adalah bagaimana penetapan kelompok pelayanan diatur dan ditetapkan dalam satu peraturan agar konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri dapat mengetahuinya dengan jelas dan mudah. Apakah peraturan berlaku saat ini yang menetapkan fasilitas dan hak konsumen untuk setiap kelompok pelayanan yang menjadi informasi pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri telah memenuhi ketentuan yang ada dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tujuan penulis adalah menganalisis dan mengevaluasi semua Peraturan Menteri Perhubungan yang pernah ada dan yang berlaku saat ini terkait peraturan yang mengatur dan menjadi acuan terkait dengan kelompok pelayanan jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Bagaimana seharusnya peraturan yang diterbitkan agar memenuhi ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan tipe penelitian yudridis normatif yakni menganalisis dan mengkaji data bahan sekunder yang adalah perangkat aturan-aturan dan norma-norma positif yang menjadi acuan hukum atau mengatur terkait dengan permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menyajikan data yang diperoleh berupa bahan-bahan hukum yang diuraikan dan disajikan secara sistimatis dalam tulisan untuk menjawab rumusan permasalahan yang diteliti. Penyajian data primer, dimana peneliti menguraikan kenyataan fakta-fakta yang ada dan membandingkan nya dengan peraturan-peraturan yang diberlakukan. Data sekunder juga akan disajikan dengan menyajikan dokumen-dokumen peraturan-peraturan yang pernah diterbitkan baik yang masih berlaku maupun yang sudah tidak berlaku. Metode pengumpulan data primer dan data sekunder sesuai dengan topik permasalahan penelitian dilakukan melalui studi kepustakaan maupun observasi di lapangan.

Sepesifikasi penelitian ini dalam analisis deskriptif yang akan menganalisis masalah aturan dan peraturan yang sudah mengatur dan menetapkan secara jelas dan tegas fasilitas yang menjadi hak konsumen untuk setiap kelompok pelayanan penerbangan. Ketidakjelasan pengaturan dan penetapan akan merugikan konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri atau tidak berkepastian hukum. Data primer dan data sekunder yang diperoleh akan dianalisis dan akan disajikan sebagai suatu karya ilmiah yang disajikan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peraturan-peraturan yang terkait kelompok pelayanan penerbangan

Negara dalam hal ini Pemerintah telah menerbitkan aturan sebagai dasar hukum untuk pelaksanaan dan pengaturan industri angkutan udara melalui penetapan undang-undang nomor 1 tahun 2009. Hal ini merupakan perwujudan bahwa Indonesia adalah Negara Hukum. Empat elemen utama negara hukum (*rechtsstaat*) yaitu perlindungan hak, pembagian kekuasaan, pemerintahan berdasarkan undang-undang dan peradilan administrasi atau tata usaha Negara (F. J. Stahl). Indonesia pada dasarnya telah memenuhi semua elemen yang dimaksud, termasuk hukum-hukum yang telah diterbitkan yang akan digunakan sebagai pedoman pengaturan industri jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri.

Sistem Hukum Indonesia pada dasarnya telah memenuhi ketiga unsur sistem hukum (L. M. Friedman), khususnya terkait dengan Industri jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Secara struktur telah dibentuk lembaga-lembaga yang terlibat dalam industri angkutan udara seperti Kementerian Perhubungan dan perangkatnya sebagai regulator atau pembuat peraturan dan kebijakan, Komite Nasional Keselamatan Penerbangan (KNKT) sebagai investigator jika terjadi kecelakaan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jika terjadi perselisihan konsumen dengan produsen dan dibuka juga keterlibatan lembaga-lembaga lain jika terjadi permasalahan. Indonesia juga telah menerbitkan undang-undang dan peraturan-peraturan menteri yang menjadi struktur hukum untuk industri angkutan udara dalam negeri. Kenyataan budaya hukum dalam industri penerbangan secara umum belum berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila terjadi perselisihan secara umum konsumen tidak merasa diperlakukan secara adil oleh produsen. Hal-hal yang menjadi hak-hak konsumen sering tidak dipenuhi sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang

Pemerintah sebagai eksekutif bersama Dewan Perwakilan Rakyat sebagai lembaga legislatif telah menerbitkan undang-undang dan peraturan yang akan dijadikan acuan dalam pengaturan hubungan antara produsen dan konsumen serta perlindungan para pihak dalam hubungan tersebut. Pemerintah juga telah membentuk badan-badan yang akan menyelesaikan perselisihan antara produsen dan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen, dengan demikian bahwa Indonesia telah mewujudkan Negara Hukum terkait dengan industri jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri.

Pengaturan pelaksanaan industri jasa angkutan udara berjadual dalam negeri didasarkan kepada undang-undang dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan dan peraturan-peraturan turunannya adalah merupakan acuan dasar pelaksanaan industri angkutan udara niaga berjadual dalam negeri dimana memuat pemahaman-pemahaman terkait bidang usaha ini. Undang-undang dan peraturan turunannya telah menetapkan landasan hukum dalam pelaksanaan, pengoperasian serta pengaturan hubungan yang mengatur hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam industri tersebut.

Ketentuan umum yang melandasi pemahaman terkait Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan antara lain:

1. Penerbangan adalah suatu kesatuan sistem yang terdiri dari atas pemanfaatan Wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup serta penunjang dan fasilitas umum lainnya.
2. Angkutan udara merupakan kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan /atau pos untuk suatu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. (UU. Nomor 1 tahun 2009)
3. Angkutan udara dalam negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara lain di dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Tanggungjawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan / atau pengirim barang serta pihak ke tiga
5. Bagasi tercatat adalah Barang Penumpang yang diserahkan kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
6. Perjanjian Pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dengan pihak penumpang dan /atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan / atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.
7. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri
8. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang ijin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang dan /atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.
9. Tiket adalah Dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Penetapan pemahaman-pemahaman tersebut bertujuan agar semua pihak yakni insitusi dan masyarakat punya pengertian yang sama dan dijadikan acuan hukum dalam penagaturan hubungan para pihak serta bila terjadi perselisihan. Pemerintah juga mengeluarkan berbagai perataturan melalui Kementerian Perhubungan menerbitkan berbagai Peraturan Menteri yang dijadikan pedoman hukum dalam pengaturan dan pelaksanaan Industri jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Terkait dengan kelompok pelayanan telah ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan sebagaimana tertulis pada pasal-pasal berikut:

Pasal 97 yang menyatakan:

- (1) Pelayanan yang diberikan badan usaha angkutan udara niaga berjadual dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam:
 - a. pelayanan dengan standar maksimum (*full services*)
 - b. pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); atau

- c. pelayanan dengan standar minimum (*no frills*)
- (2) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah bentuk pelayanan maksimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan sesuai dengan jenis pelayanan penerbangannya.
 - (3) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah bentuk pelayanan ederhana yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan.
 - (4) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah bentuk pelayanan minimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan
 - (5) Badan usaha angkutan udara niaga berjadual dalam menetapkan kelas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

Pasal 98 yang menyatakan:

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadual yang pelayanannya sebagaimana dimaksud dalam pasal 97 ayat (1) huruf b dan c merupakan badan usaha yang berbasis biaya operasi rendah
- (2) Badan usaha angkutan udara niaga berjadual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi standar keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pasal 99 menyatakan:

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadual yang berbasis biaya operasi rendah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 98 harus mengajukan permohonan ijin kepada Menteri
- (2) Menteri menetapkan badan usaha angkutan udara niaga berjadual sebagaimana pada ayat (1) setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- (3) Terhadap badan usaha angkutan udara niaga berjadual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilakukan evaluasi secara periodic.

Pasal-pasal diatas masih membutuhkan peraturan-peraturan turunan dan atau ketentuan-ketentuan tambahan terkait dengan pengelompokkan pelayanan penerbangan.. Pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan sudah menerbitkan beberapa peraturan-peraturan yang terkait dengan kelompok pelayanan yang ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan sebagaimana diatur dalam pasal 97, namu belum secara jelas, tegas dan rinci. Pertanyaan lain yang timbul, apakah pemerintah sudah mengumumkan dan mensosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat perusahaan-perusahaan penerbangan sesuai dengan kelompok layanannya.

Terkait dengan kelompok pelayanan hingga tahun 2010 belum ada peraturan yang diterbitkan. Direktur Jenderal Perhubungan Udara pada tahun 2010 terkait kelompok pelayanan penerbangan pernah mengatakan bahwa tariff batas atas hingga 100 % hanya bisa digunakan oleh maskapai yang masuk katagori *full servive airlines*. Sementara maskapai yang berpelayanan menengah hanyadapat menggunakan batas 90 % dan masakapai berpelayanan minimum batas atas 85 %. Kriteria lain yang harus dipenuhi maskapai didasari pada jenis pelayanan adalah pengaturan rentannng jarak antar kursi penumpang. Masakapai berpelayanan penuh, selain menyediakan makan berat dan camilan, jarak antar kursi juga ditentukan minimal 32 inci. Dia juga memiliki layanan *lounge* di bandara untuk penumpang serta memberikan fasilitas bagasi gratis hingga 20 Kg dan hiburan dalam pesawat. Kemudian untuk maskapai katagori *medium service*, jarak antara kursi yang ditentukan berkisar antara 29-31 inci, menyediakan makanan ringan, serta membatasi jumlah bagasi. Kelompok pelayanan *no-frils* jarak anarakursi 29 inci dan tidak memberikan pelayanan bagasi gratis dan makan minum dipesawat serta juga fasilitas hiburan.

Kementerian Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri (PM) Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawa pengangkut angkutan udara. Peraturan Menteri tersebut tidak perbedaan kewajiban dan tanggung jawab pengangkut terkait dengan keleompok pelayanan. Pengangkut yang mengopeasikan pesawat udara bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang selama

penerbangan serta tidak ada perbedaan untuk kelompok pelayanan. Kemudian diterbitkan kembali PM 92 Tahun 2011 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara. PM 92 Tahun 2011 tidak mengatur tanggung jawab pengangkut terkait dengan kelompok pelayanan.

Kementerian Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadual Dalam Negeri. Pasal 1 ayat (1) Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara niaga berjadual dalam negeri dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban badan usaha angkutan udara niaga berjadual kepada calon penumpang dan penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat dan mudah. Peraturan tersebut mengatur standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*), standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) dan standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*). Pada Pasal 3 yang menyatakan:

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud memperhatikan kelompok pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing badan usaha angkutan udara niaga berjadual.
- (2) Kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelayanan dengan standar maksimum (*full services*)
 - b. pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); atau
 - c. pelayanan dengan standar minimum (*no frills*)

Pasal 10 ayat 3 mengatakan penumpang dapat meminta pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) dalam hal terjadi *force majeure* sebesar harga tiket yang dibeli oleh penumpang dengan ketentuan:

- a. untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *full services* dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 20 % (duapuluh persen)
- b. untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *medium services* dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 15 % (limabelas persen)
- c. untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *no-frills* dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 10 % (sepuluh persen)

Pasal 22, ayat (1) bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam pasal sebelumnya merupakan ketersediaan bagasi tercatat bagi seluruh kelompok pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. kelompok *full services*, paling banyak 20 kg tanpa dikenakan biaya,
- b. kelompok *medium services*, paling banyak 15 kg tanpa dikenakan biaya, dan
- c. *no-frills* dapat dikenakan biaya.

Pasal 30 ayat 1,2 dan 3 yang menyatakan:

- (1) standar fasilitas dalam pesawat udara sebagaimana dimaksud pasal sebelumnya, badan usaha angkutan udara wajib:
 - a. menjaga kebersihan ruangan kabin;
 - b. menjaga kebersihan dan kelengkapan toilet (lavatory);
 - c. menyediakan buku doa;
 - d. menyediakan air sickness bag;
 - e. menyediakan media hiburan;
 - f. menyediakan majallah atau surat kabar
 - g. menjaga suhu ruangan kabin rata-rata 22 (dua puluh dua) derajat celcius pada saat penumpang masuk kedalam pesawat.
- (2) Media hiburan sebagaimana dimaksud, tidak wajib disediakan bagi badan usaha angkutan udara yang memberikan kelompok pelayanan *medium services*
- (3) Media hiburan, majallah atau surat kabar sebagaimana dimaksud tidak wajib disediakan bagi badan usaha angkutan udara niaga yang memberikan pelayanan *no-frills*

Pasal 31 ayat (1) mengatur terkait dengan makan dan minuman yang berbunyi : standar makan dan minuman sebagai mana dimaksud adalah ketersediaan makanan dan minuman yang ada dipesawat sesuai dengan kelompok pelayanan sebagai berikut :

- a. Kelompok *full services*, menyediakan makanan dan minuman tanpa biaya tambahan.
- b. Kelompok *medium services*, menyediakan makanan ringan (snack) dan minuman mineral tanpa biaya tambahan
- c. *No-frills* dapat menyediakan makanan dan minuman dengan biaya tambahan.

Peraturan pada dasarnya telah memberikan gambaran terkait dengan hal-hal apa saja yang menjadi hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri walaupun belum secara spesifik di buat dalam satu pasal tertentu. Aturan ini lebih menekankan kewajiban badan usaha angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Peraturan ini kemudian diperbaharui dengan terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Peraturan ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberi perlindungan terbaik bagi penumpang kelas ekonomi pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri dan peraturan ini sebagai pengganti PM Nomor 185 Tahun 2015.

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 30 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara pada pasal 6 menyatakan:

- (1) Standar pelayanan penumpang, merupakan Standar Pelayanan minimal yang memuat paling sedikit:
 - a. Informasi yang jelas terhadap jenis dan spesifikasi yang ditawarkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara;
 - b. Akses informasi yang jelas dan transparan terhadap pemberlakuan tariff
 - c. Syarat dan ketentuan pengangkutan yang tidak bertentangan dengan asas perlindungan konsumen
 - d. Informasi kepastian operasional penerbangan
 - e. Penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangan mengalami gangguan operasional penerbangan;
 - f. Penumpang berkebutuhan khusus memperoleh akses terhadap pelayanan angkutan udara tanpa ada diskriminasi dan memiliki hak untuk menyampaikan kebutuhan selama penerbangan;
 - g. Penumpang memiliki akses untuk menyampaikan keluhan dan keluhan wajib ditindak lanjuti oleh Badan Usaha Angkutan Udara.
- (2) Standar Pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi
 - a. Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*)
 - b. Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*)
 - c. Standar pelayanan selama penerbangan (*post-flight*)

Peraturan Menteri perhubungan tersebut tidak mengatur secara spesifik terkait dengan ketentuan atas jenis layanan yang telah ditetapkan. Perbedaan kedua peraturan ini lebih dititik beratkan pada

1. Pengaturan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadual dalam negeri.
2. Pengaturan pelayanan terkait dengan penumpang berkebutuhan khusus
3. Penetapan pelayanan terkait dengan pelaksanaan refund ticket

Peraturan Menteri Perhubungan (PM) Nomor 20 Tahun 2019 tentang tata cara dan formulasi perhitungan tariff batas atas penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadual dalam negeri, mengatur tarif penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Peraturan ini juga mengatur pengenaan tariff kepada penumpang kelas ekonomi berdasarkan kelompok pelayanan sebagai mana diatur dalam pasal 4 yang berbunyi:

- (1) Besaran Tarif jarak sebagaimana dimaksud, merupakan batas atas tarif penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadual dalam negeri.
- (2) Tarif batas atas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterapkan berdasarkan kelompok pelayanan yang diberikan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadual sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan mengenai Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadual.
- (3) Besaran tarif berdasarkan kelompok pelayanan untuk Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadual sebagai mana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
 - a. penerapan tariff 100% (seratus persen) dari tarif maksimum yang memberikan pelayanan dengan standar maksimum (*full services*)
 - b. penerapan tariff setinggi-tingginya 90% (sembilan puluh persen) dari tarif maksimum, untuk pelayanan dengan standar menengah (*medium services*) dan
 - c. penerapan tariff setinggi-tingginya 85% (delapan puluh lima persen) dari tarif maksimum, untuk pelayanan dengan standar minimum (*no frills services*)

Peraturan tersebut hanya mengatur kewajiban atau tarif yang dibebankan kepada konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Hal lain, pasal 4 ayat (2) mengamanatkan Kementerian Perhubungan untuk menerbitkan Peraturan Menteri terkait dengan Standar pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadual

Pengaturan terperinci terkait dengan apa yang menjadi penyama dan perbedaan dari setiap jenis layanan akan dinyatakan dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang akan diterbitkan kemudian. Peraturan Menteri Perhubungan yang telah terbit sejak Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 dinyatakan hingga sekarang telah terbit antara lain:

1. PM. 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara
2. PM. 92 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara
3. PM. (PM) Nomor 20 Tahun 2019 tentang tata cara dan formulasi perhitungan tariff batas atas penumpang pelayanan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadual dalam negeri,
4. PM. 185 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadual dalam negeri yang kemudian digantikan dengan PM 30 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara

Peraturan Menteri Nomor 30 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal penumpang angkutan udara yang berlaku saat ini pada dasarnya adalah untuk memperbaiki dan menyempurnakan P.M. Nomor 185 tahun 2015. Penyempurnaan yang dilakukan adalah menambahkan pelayanan untuk disabilitas dan memisahkan pengaturan standar layanan menjadi lampiran.

Pada dasarnya PM. 185 tahun 2015 sudah menguraikan hak-hak konsumen untuk setiap jenis layanan seperti pada pasal 2, pasal 4, pasal 22, pasal 29 dan pasal 30, dan dalam Peraturan Menteri nomor 30 tahun 2021 semua unsur yang menjadi hak-hak konsumen dimuat dalam lampiran. Peraturan-peraturan yang baru menimbulkan ketidakpastian atau perbedaan konsep terkait jenis layanan yang telah ditetapkan seperti:

1. Pernyataan Direktur Jenderal Perhubungan Udara bahwa jarak antara kursi dimana dinyatakan untuk jenis layanan maksimum harusnya 32 inci, jenis layanan medium 29 inci sampai dengan 31 inci dan untuk pelayanan minimum boleh 29 inci, tidak pernah ada dalam aturan
2. Hal-hal yang berbeda antara PM. Nomor 185 tahun 2015 dengan PM. 30 tahun 2021 antara lain:
 - a. Tidak diwajibkannya perusahaan penerbangan menyediakan majalah dan surat kabar
 - b. Tidak diwajibkannya perusahaan penerbangan menyediakan sarana hiburan untuk jenis layanan maksimum wajib disediakan

Berdasarkan uraian diatas bahwa hak-hak konsumen terkait dengan kelompok layanan yang telah ditetapkan dalam undang-undang dari waktu-kewaktu seiring dengan terbitnya peraturan baru sebagai turunan undang-undang tentang penerbangan ternyata tidak memberikan uraian yang jelas

serta semakin mengurangi hak-hak konsumennya. Hal ini juga menggambarkan adanya ketidaksempurnaan dan kepastian hukum dalam hal pengaturan industri angkutan udara niaga berjadual dalam negeri khususnya terkait hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri

Mencermati hal-hal diatas memperlihatkan adanya ketidakjelasan dan atau ketidakpastian akan apa yang menjadi hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Peraturan-peraturan tidak ada yang secara tegas mengatakan layanan atau fasilitas apa saja yang menjadi hak-hak konsumen untuk setiap jenis layanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Perubahan peraturan selanjutnya tidak memperbaiki atau semakin memperjelas hak-hak konsumen melainkan semakin mengaburkan khususnya fasilitas yang akan didapat dan dirasakan oleh konsumen pengguna jasa angkutan udara pada setiap tahapan proses penerbangan.

2. Peraturan harus menetapkan elemen setiap kelompok layanan agar sesuai dengan undang-undang Nomor 8 tahun 1999.

Sebagaimana dikemukakan oleh Jan Michiel Otto, bahwa kepastian hukum adalah sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu tersedia aturan-aturan yang jelas (jernih) konsisten, mudah diperoleh, diterbitkan oleh dan diakui Negara dan Instansi-instansi penguasa (pemerintah) menerapkan aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya. Pemerintah dasarnya telah menerbitkan aturan-aturan terkait dengan hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara dalam negeri serta telah diterbitkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dengan demikian bahwa hukum yang mengatur pelaksanaan industri angkutan udara tersedia dengan kata lain bahwa industri ini telah mempunyai kepastian hukum walaupun isinya belum sempurna. Ketidak sempurnaan tersebut akan menimbulkan tidak terpenuhinya unsur keadilan.

Keadilan menurut Jhon Rawls adalah kebijakan pertama dari institusi sosial, seperti halnya kebenaran dalam pikiran. Suatu teori yang bagus dan elegan harus ditolak atau direvisi jika tidak adil; demikian juga hukum dan institusi, tidak peduli seberapa efisien dan tertata dengan baik harus direformasi atau dihapuskan jika tidak adil. Ketidak konsistenan ketentuan penetapan dalam aturan terkait dengan apa yang harus disediakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara dalam jenis layanan yang ditetapkan maka dapat dikatakan tidak terdapat unsur keadilan dalam aturan dan kebijakan yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah mengatur seperti pada pasal 4 ayat (3) yang berbunyi konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa. Bila peraturan yang menjadi landasan hukum selalu berubah, tidak jelas, jujur dan tidak konsisten, maka dapat dikatakan telah terjadi pelanggaran dan tidak berkeadilan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Perlindungan konsumen juga berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan unsur-unsur yang dikemukakan sudah seharusnya pemerintah menerbitkan aturan yang jelas terkait ketentuan-ketentuan yang menyangkut hal-hal apa saja yang menjadi hak-hak konsumen untuk setiap jenis layanan jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri serta menginformasikannya kepada masyarakat. Penetapan elemen-elemen apa saja yang menjadi hak konsumen secara jelas dan menginformasikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam

negeri. Hal tersebut adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum serta merupakan bagian dari perlindungan konsumen.

Indonesia juga telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainya dan tidak untuk diperdagangkan.
3. 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.
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu Dokumen dan /atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Pasal 2 Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum. Pasal 3 Perlindungan Konsumen bertujuan:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan /atau jasa
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dan 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, keamanan dan keselamatan konsumen.

Pasal 4 Hak Konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa
2. hak untuk memilih barang dan / jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur dalam pasal 8 ayat (8), dimana pelaku usaha dilarang memproduksi dan / atau memperdagangkan barang dan / atau jasa yang tidak memenuhi dan atau sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan undang-undang.

Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang dan / atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan / atau jasa tersebut serta tidak mencantumkan informasi dan / atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.

Ketentuan-ketentuan sebagai mana diatur dan ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sudah seharusnya pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan menerbitkan satu peraturan atau ketentuan yang menetapkan secara jelas kriteria-kriteria serta unsur-unsur setiap jenis kelompok pelayanan jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri. Peraturan tersebut dibutuhkan agar konsumen mengetahui secara jelas terkait dengan kelompok jasa pelayanan yang dipilih. Hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara akan dapat diketahui dari peraturan yang baru diterbitkan, sebagaimana amanat undang-undang.

Peraturan yang berlaku saat ini pada kenyataannya terpisah-pisah dan menimbulkan kesimpang siuran karena hak konsumen bisa dicantumkan dalam peraturan yang mengatur kewajiban pengusaha penerbangan. Hak-hak konsumen juga secara tersirat dalam peraturan yang mengatur tata cara pelaporan pelaksanaan dan penilaian pelayanan penumpang serta penilaian kinerja perusahaan penerbangan. Hal ini lah yang membuat konsumen tidak dapat mengetahui secara jelas terkait dengan produk yang dibeli, dengan demikian kondisi tersebut sudah bertentangan atau tidak seseui dengan undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Peraturan atau ketentuan yang menetapkan kriteria atau unsur-unsur sarana dan fasilitas yang disediakan untuk setiap kelompok jenis pelayanan seyogyanya secara jelas dan tegas serta dapat menunjukkan persamaan dan perbedaannya sangat dibutuhkan. Jika hal tersebut tidak diatur secara tegas maka kemungkinan konsumen akan selalu dirugikan karena tidak adanya landasan hukum sebagai acuan untuk menuntut hak-hak sebagaimana mestinya Negara hukum. Dengan demikian unsur keadilan yang menjadi hak setiap warga Negara yang menjadi konsumen pengguna jasa angkutan udara niaga berjadual dalam negeri tidak akan dapat terpenuhi.

KESIMPULAN

1. Peraturan Menteri yang diperbaharui tidak konsisten atas konssep penetapan hak-hak konsumen atas jenis layanan sebagai sebagaimana diamatkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan
2. Hak-hak kosumen untuk setiap layanan pada dasarnya terkait dengan tarif tiket yang dibayarkan oleh penumpang untuk setiap rute.
3. Kementerian Perhubungan khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Udara memformulasikan kembali hal-hal yang menjadi ketentuan yang harus di penuhi dan disediakan Badan Usaha Angkutan Udara terkait dengan jenis layanan yang telah ditetapkan.
4. Penetapan hal-hal yang harus disediakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara harus dikaitkan dengan stuktur dan besaran biaya yang telah diperhitungkan sebagai dasar penentuan tarif tiket untuk setiap rute.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Asikin Zainal, Pengantar Tata hukum Indonesia, Rajawali Press, 2012, Jakarta
Jhon Rawls, A theory of Justice, Harvard University Press, 1971, Cambridge Massachusetts
Miru Ahmadi, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Raja Grafindo Persada, 2011, Jakarta
Raharjo, Sutjito, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, 2014.Bandung
Raharjo, Sutjito, Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2003.Bandung
Raharjo, Sutjito, Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2003.Bandung
Shofie Yusuf, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, 2003

Bandung

Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006 Jakarta,
Soeroso, 2011, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Garfika, 2011, Jakarta.

Undang-undang dan peraturan

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor*, Surakarta, Tesis, Universitas Sebelas Maret.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang
Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Udara Dalam
Negeri

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi
Angkutan Udara Niaga Berjadual Dalam Negeri

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas
Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadual Dalam Negeri

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011, tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan
Nomor PM 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Web-site

<https://tirto.id>, Apa saja ciri Negara hukum (rechtsstaat), tgl 20 Oktober 2025 jam 16.30 WIB

[www/dephub.go.id](http://www.dephub.go.id), Berita Kementerian Perhubungan, tanggal 3 Oktober 2015 jam 15.31 WIB