

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSAINGAN USAHA INDUSTRI JASA PENERBANGAN

Andi Syafriani, S.H.,M.H
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
Email : aydinriany13@gmail.com

Abstract

Legal Protection of the consumer has been guaranteed by the law that is law number 8 year 1999 on consumer protection. Of course , this gives enormous implication, not only for consumers but also for businesses. Competition in the aviation industry in principle a positive impact on consumers where consumers can obtain their rights. For example with the ease of access to the schedule or route flight, competitive price of aviation service providers and others. Its just that consumers still need to be wise and vigilant so that rights are not neglected or harmed by their competition flight service industry.

Keywords : *Consumer protection, Business competition, Flight service*

Abstrak

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah di jamin oleh undang-undang yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tentunya hal ini memberikan implikasi yang besar bukan hanya bagi konsumen tapi juga bagi pelaku usaha, termasuk dalam industri jasa penerbangan di Indonesia. Persaingan usaha dalam industri penerbangan pada prinsipnya memberikan dampak positif bagi konsumen dimana konsumen bisa memperoleh hak-haknya misalnya dengan memperoleh kemudahan akses akan jadwal atau rute penerbangan, harga tiket yang bersaing dari penyedia jasa penerbangan dll. Hanya saja konsumen tetap harus senantiasa bijak dan waspada agar hak-haknya sebagai konsumen dijamin dan tidak diabaikan atau dirugikan dengan adanya persaingan usaha dalam industri jasa penerbangan tersebut.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Persaingan Usaha, Jasa Penerbangan*

PENDAHULUAN

Upaya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dalam dunia bisnis pada dasarnya merupakan sebuah perilaku yang wajar, akan tetapi langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tersebut harus tetap dalam koridor yang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kondisi ini tentunya tidak hanya membatasi perilaku sector swasta saja tetapi akan juga berlaku untuk negara dalam hal negara bertindak selaku pelaku usaha seperti BUMN, meskipun demikian tentunya ada sector-sektor tertentu yang oleh undang-undang memang diberikan monopoli kepada negara karena menyangkut hajat hidup orang banyak.

Era globalisasi dan transparansi seperti sekarang ini tentunya monopoli yang dipegang oleh negara harus kembali dikaji, jangan sampai dengan alasan kepentingan umum suatu sector dimonopoli oleh negara akan tetapi hasilnya justru hanya menguntungkan orang-orang tertentu atau kelompok tertentu saja.

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan merupakan salah satu tonggak deregulasi bisnis penerbangan di Indonesia. Dengan adanya undang-undang ini maka jumlah perusahaan jasa penerbangan meningkat tajam. Banyaknya pemain dalam industri jasa penerbangan ini antara lain karena industri penerbangan memberikan kemungkinan memperoleh keuntungan yang cukup tinggi, sebagaimana diketahui, keuntungan dari penjualan tiket pesawat masih mampu untuk membayar *variable costnya*. Kondisi ini merupakan daya tarik bagi investor atau pelaku usaha untuk masuk dalam bisnis jasa penerbangan. Dengan semakin banyaknya pemain atau pelaku usaha dalam industri penerbangan ini menyebabkan tingkat persaingan usaha semakin tinggi. Sebagai akibatnya industri jasa penerbangan tersebut harus melakukan harga jual tiketnya, hal ini memaksa perusahaan penerbangan untuk melakukan efisiensi setinggi mungkin agar perusahaan tidak mengalami kerugian terus menerus serta memaksa maskapai penerbangan untuk melakukan strategi bisnis yang berani dalam menghadapi kompetisi tersebut.

Dengan adanya persaingan antara pelaku usaha, maka konsumen memperoleh keuntungan berupa penawaran harga yang lebih murah dan semakin banyaknya alternative pilihan jasa penerbangan yang menawarkan berbagai kemudahan, seperti pemberian servis yang semakin baik dan harga tiket yang sangat bersaing. Berdasarkan uraian yang dikemukakan tersebut diatas, maka terdapat permasalahan yang menjadi perhatian kita yaitu tentang bagaimanakah perlindungan hukum konsumen dalam persaingan usaha industri jasa penerbangan.

PEMBAHASAN

A. Peraturan Perlindungan Konsumen di Indonesia

1. Konsep Perlindungan Konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat UUPK menyebutkan bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Az Nasution menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.¹

Lebih lanjut didalam pasal 2 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat , dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti meteril dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan , pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

¹ AZ Nasution, *.Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Daya Widy:Jakarta,1999)

Menurut Johanes Gunawan,² perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dan pada saat setelah/sesudah terjadi transaksi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. *Legislation*, yaitu Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat, sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Sedangkan untuk perlindungan hukum pada saat setelah terjadinya transaksi dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

Perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan karena konsumen dalam posisi yang lemah. Perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan gangguan fisik, jiwa atau harta konsumen dan tidak diperolehnya keuntungan optimal dari penggunaan barang dan jasa tersebut serta miskinnya hukum yang melindungi kepentingan konsumen.

Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut cukup beralasan karena selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right To Safety*)

² Yohanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Universitas Parahyangan:Bandung,1999)

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*The right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*The right to be heard*)

Menurut pasal 4 UUPK, Hak konsumen adalah :

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

Di samping mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban. Kewajiban konsumen tersebut diatur dalam pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Para pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana halnya konsumen. Hak pelaku usaha diatur dalam pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen beritikad tidak baik.
3. Hak untuk mendapatkan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

B. Perlindungan Konsumen dalam Persaingan Usaha Industri Jasa Penerbangan.

Dalam hukum persaingan usaha terdapat isu yang dianggap sebagai upaya untuk melakukan kecurangan dalam persaingan usaha yaitu adanya praktek jual rugi (*predatory price*). Dalam hal ini pelaku usaha menjual produk dengan harga yang sangat murah jika dibandingkan dengan produk sejenis yang merupakan pesaingnya, dengan maksud untuk memaksa pesaingnya keluar dari pasar tersebut, dalam industry jasa penerbangan misalnya seringkali pelaku usaha melakukan penjualan tiket dengan harga lebih rendah atau harga tertentu untuk *event* atau periode tertentu seperti diskon pada masa liburan sekolah, hari raya atau *event* khusus lainnya.

Dari sudut pandang konsumen adanya harga jual yang lebih rendah tentunya akan sangat menguntungkan. Konsumen tidak terlalu peduli dengan adanya perang tarif yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Secara teori dengan berjalannya prinsip-prinsip persaingan usaha yang

sehat akan membawa dampak yang positif baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen. Secara langsung adanya persaingan usaha yang sehat antara pelaku usaha akan memaksa pelaku usaha untuk dapat menjual produk barang atau jasanya dengan harga yang serendah mungkin dengan tetap mempertahankan mutu atau bahkan meningkatkan mutu dari produk barang atau jasanya. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi konsumen, Pelaku usaha dituntut untuk dapat menciptakan inovasi-inovasi baru agar produk barang atau jasanya mempunyai unsure pembeda atau nilai lebih dengan produk sejenisnya.

Di Indonesia lahirnya Undang-undang tentang perlindungan konsumen UU.No.8 tahun 1999 bersamaan dengan Undang-undang No.5 tahun 1999 tentang anti monopoli dan Persaingan usaha yang tidak sehat. Kedua hal tersebut pada dasarnya merupakan dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Adanya kombinasi yang kuat antara pelaksanaan *consumer policy* dengan *competition policy* akan menciptakan pertumbuhan usaha yang lebih efisien dan kompetitif.

Di samping hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, ada tiga hal yang perlu mendapatkan perlindungan dari kebijakan perlindungan konsumen yaitu : aspek kemudahan (*accessability*), kemampuan (*affordability*), dan ketersediaan (*availability*).

Adanya kemajuan teknologi yang pesat dengan di dukung oleh strategi marketing yang ekspansif mendorong konsumen semakin memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan jasa penerbangan. Adanya layanan internet, telepon, dan media massa semakin memudahkan konsumen untuk memperoleh informasi mengenai jasa penerbangan. Adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi termasuk dalam bentuk iklan harus tetap mendapatkan perhatian dari hukum perlindungan konsumen.

Semakin banyaknya maskapai penerbangan yang menyediakan pelayanan angkutan udara memberikan pengaruh yang baik bagi konsumen, karena menambah banyak pilihan penawaran jasa angkutan udara, namun demikian pemerintah selaku regulator harus tetap memperhatikan bahwa ketersediaan angkutan udara ini tidak dapat sepenuhnya diserahkan pada mekanisme pasar, hal ini perlu untuk menghindari adanya pemusatan pada satu rute penerbangan tertentu karena merupakan jalur gemuk, sementara pada rute penerbangan lainnya tidak ada maskapai penerbangan yang beroperasi karena takut tidak memperoleh keuntungan.

PENUTUP

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah di jamin oleh undang-undang yakni undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Tentunya hal ini memberikan implikasi yang besar bukan hanya bagi konsumen tapi juga bagi pelaku usaha, termasuk dalam industri jasa penerbangan

di Indonesia. Persaingan usaha dalam industri penerbangan pada prinsipnya memberikan dampak positif bagi konsumen dimana konsumen bisa memperoleh hak-haknya misalnya dengan memperoleh kemudahan akses akan jadwal atau rute penerbangan, harga tiket yang bersaing dari penyedia jasa penerbangan dll. hanya saja konsumen tetap harus senantiasa bijak dan waspada agar hak-haknya sebagai konsumen dijamin dan tidak diabaikan atau dirugikan dengan adanya persaingan usaha dalam industri jasa penerbangan tersebut.

Oleh karena itu dalam hal ini Pemerintah selaku regulator harus senantiasa memperhatikan dan mengawasi ketersediaan jasa layanan penerbangan ini, jangan sepenuhnya diserahkan pada mekanisme pasar. Hal ini untuk menghindari adanya persaingan usaha yang tidak sehat, seperti pemusatan pada satu rute penerbangan tertentu, dll. Disamping itu juga, Pelaku usaha harus memahami hak dan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, demikian pula halnya bagi konsumen, hal ini untuk menciptakan harmonisasi dalam kehidupan secara umum tentunya dan dalam kegiatan industri jasa penerbangan secara khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT.Raja Grafindo
- AZ Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta :
Daya Widya
- Gunawan Widjaja, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta
- Mustafa Kamal R, 2006, *Hukum Persaingan Usaha Teori dan Praktek di
Indonesia*, Jakarta : PT.Rajawali Pers
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta :
PT.Gramedia Widia Sarana
- YLKI, 2003, *Kajian Implikasi Kebijakan Kompetisi pada Tarif Transportasi
Udara*, Jakarta
- Yohanes Gunawan, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung :
Universitas Parahyangan.
- www.dephub.go.id
- www.google.com “*Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*”
diakses 7 mei 2016.