

**MAKALAH**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN DI  
INDONESIA ATAS MASALAH PENUNDAAN (*DELAY*)**

Oleh  
**HARYANI NUGROHOWATI, S.H., M.H.**  
**NIP.19650707 199003 2 002**  
**PERANCANG PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN AHLI MADYA**

**BIRO HUKUM  
SEKRETARIAT JENDERAL  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2020**

## DAFTAR ISI

	Daftar Isi .....	2
BAB I	PENDAHULUAN .....	3
	A. Latar Belakang Masalah .....	3
	B. Rumusan Masalah .....	4
BAB II	PEMBAHASAN .....	5
	A. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen .....	5
	B. Perundang-undangan terkait Angkutan Udara .....	11
	C. Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen .....	14
BAB III	PENUTUP .....	24
	A. Kesimpulan .....	24
	B. Saran .....	25
	DAFTAR PUSTAKA .....	26
	A. Buku .....	26
	B. Peraturan Perundang-undangan .....	26
	C. Internet .....	27

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini penerbangan merupakan salah satu transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu harga dari moda transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam.

Konsumen pada dasarnya identik dengan istilah pengguna atau pemakai barang atau jasa yang diproduksi atau disediakan oleh pihak pengusaha. Sehingga apabila terjadi suatu permasalahan yang menyangkut kepentingan dan hak konsumen tidak terlepas dari keterkaitan dari pengusaha yang memproduksi barang atau penyedia jasa.

Para ahli hukum menyimpulkan mengartikan konsumen sebagai pihak yang memakai atau menggunakan produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en diensten*).<sup>1</sup> Selain itu konsumen menurut pakar hukum di negara spanyol menjadi lebih luas yaitu konsumen tidak hanya individu (orang) tetapi juga perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan juga konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.<sup>2</sup>

Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen merupakan orang yang menggunakan barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan konsumen sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dengan maksud dan tujuan tidak untuk diperdagangkan. Sehingga dengan

---

<sup>1</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, Bandung, Binacipta, 1986, hal 57.

<sup>2</sup> Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal 72.

pengertian tersebut maka dapat disimpulkan sementara bahwa subyek hukum yang diakui sebagai konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah hanya orang. Meskipun diketahui berdasarkan hukum perdata yang dimaksud dengan Subyek Hukum adalah orang dan badan hukum

Namun dalam jasa penerbangan kita ketahui sering sekali terjadi penundaan waktu (*delay*) yang cukup menguras waktu dan merugikan penumpang pesawat tersebut. Dalam jasa penerbangan terdapat keluhan-keluhan lain dari para penumpang selain adanya penundaan waktu (*delay*), yaitu persoalan barang bagasi yang hilang, dan keluhan-keluhan lainnya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, makalah ini akan membahas perlindungan konsumen jasa penerbangan di Indonesia atas masalah penundaan (*delay*).

## **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan uraian dalam latar belakang tersebut di atas, maka dapat digambarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah ketentuan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hukum penumpang maskapai penerbangan di Indonesia?
2. Bagaimanakah tanggung jawab maskapai penerbangan dalam memenuhi hak konsumen terkait dengan pemenuhan penundaan waktu atau *delay*?

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### A. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen sebenarnya beragam dalam perspektif ekonomi. Hal ini dapat ditinjau dari pengertian konsumen yang diungkapkan oleh Heri Tjandrasari dalam tulisannya berjudul “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen”, yaitu <sup>3</sup>

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang /jasa lain atau untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial. Konsumen ini sama dengan pelaku usaha. Pengertian konsumen antara tersebut dapat ditinjau dari pengertian yang dikemukakan oleh Kotler, yaitu: *Consumers are individuals and households for personal use, producers are individual and organizations buying for the purpose of producing.*<sup>4</sup> (terjemahan penulis : Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal, produsen adalah individe atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi).
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Adapun definisi konsumen berdasarkan perspektif yuridis dapat ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengertian konsumen

---

<sup>3</sup>Heri Tjandrasari, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, <http://www.pemantauperadilan.com/opini/54-BADAN%20PENYELESAIAN%20SENGKETA%20KONSUMEN.pdf>, diakses pada tanggal 15 November 2020.

<sup>4</sup>Wibowo Tunardy, *Pengertian Konsumen Menurut UU PK*, <http://www.tunardy.com/pengertian-konsumen-menurut-uu-pk/>, diakses pada tanggal 16 November 2020.

tersebut dapat ditinjau dari Pasal 1 angka 2 dijelaskan sebagai berikut, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>5</sup>

Pengertian konsumen yang diuraikan pada Pasal 1 angka 2 tersebut mempunyai klasifikasi konsumen yang dilindungi berdasarkan UU Perlindungan Konsumen ini. Konsumen yang memenuhi syarat sebagai konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir, karena unsur dari pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen memperoleh barang dan/atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur dari pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen tersebut tentunya menegaskan bahwa konsumen tersebut merupakan konsumen akhir. Hal ini dapat ditinjau secara jelas pada penjelasan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, yaitu :<sup>6</sup> *Dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedang konsumen antara antara konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.*

---

<sup>5</sup>Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 2.

<sup>6</sup> Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa bahwa syarat-syarat konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen adalah:<sup>7</sup>

- a. Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara cuma-cuma;
- b. Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain, dan
- c. Tidak untuk diperdagangkan

Dalam kepustakaan ekonomi konsumen dibagi atas konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>8</sup>

Pengertian perlindungan konsumen dapat dilihat dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala sesuatu upaya atau usaha yang menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk tujuan memberikan suatu perlindungan kepada konsumen.<sup>9</sup> Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian atau kajian dari hukum ekonomi. Dan menurut Sunarti Hartono bahwa hukum ekonomi adalah seluruh peraturan dan pemikiran hukum tentang cara peningkatan dan pengembangan kehidupan

---

<sup>7</sup> Wibowo Tunardy, *Op. Cit.*

<sup>8</sup> Penjelasan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>9</sup> *Ibid*, Pasal 1 angka 1.

ekonomi dan mengenai cara pembagian hasil pembangunan ekonomi secara adil dan merata dan sesuai dengan hak asasi manusia.<sup>10</sup>

Hukum ekonomi bersifat lintas sektoral dan nasional sehingga pendekatan hukum ekonomi bersifat interdisipliner dan transnasional. Interdisipliner sebab hukum ekonomi Indonesia tidak hanya bersifat hukum perdata tetapi juga erat dengan hukum administrasi negara, hukum antar wewenang, hukum pidana dan juga termasuk hukum internasional. Hukum ekonomi Indonesia memerlukan landasan pemikiran dari sudut bidang ekonomi, sosiologi, bidang administrasi pembangunan, dan sebagainya. Sementara sifat transnasional adalah dikarenakan hukum ekonomi tidak ditinjau dan dibentuk secara intern nasional akan tetapi memerlukan pendekatan transnasional, yang memandang kejadian dan peristiwa yang terjadi di dalam negeri terkait dengan peristiwa dan perkembangan yang terjadi di dunia internasional.<sup>11</sup>

Perkembangan ekonomi yang pesat tentunya berdampak pada kemajuan teknologi dan pemasaran atas barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Perkembangan ekonomi yang terjadi melahirkan berbagai variasi barang atau jasa yang ditawarkan terhadap konsumen. Hal ini tentunya bermanfaat bagi konsumen, karena konsumen mendapatkan berbagai variasi atau pilihan terhadap barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan keadaan ekonomi konsumen. Selain itu, para pelaku usaha termotivasi untuk

---

<sup>10</sup> Sanusi Bintang dan Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000, hal 3

<sup>11</sup> Sunaryati Hartono, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, Bandung, Binacipta, 1982, hal 60.



menciptakan berbagai variasi barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak. Motivasi yang mendorong pelaku usaha tersebut untuk menciptakan berbagai variasi barang atau jasa tersebut dikarenakan adanya persaingan usaha diantara pelaku usaha untuk berlomba mencuri perhatian dari konsumen atas barang atau jasa yang dijualnya.

Terdapat sisi buruk terhadap kemajuan ekonomi tersebut terhadap konsumen. Banyak ulah-ulah nakal pelaku usaha yang sering bertindak curang dalam melakukan penawaran barang atau jasa yang dijual kepada konsumen. Alasan pelaku usaha untuk melakukan tindakan yang curang tersebut adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Adapun hal ini disebabkan pelaku usaha merasa kesulitan untuk bersaing dengan pelaku usaha, sehingga dilakukan tindakan curang untuk dapat bersaing harga dan mendapatkan keuntungan dengan pelaku usaha tersebut.

Ulah pelaku usaha yang curang tersebut tentunya merugikan bagi konsumen yang membeli dan memakai barang atau jasa dari pelaku usaha tersebut. Konsumen seharusnya dapat/mempunyai hak untuk meminta perlindungan dan pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha yang merugikan tersebut. Akan tetapi, kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak sejajar pada kenyataan sebenarnya. Konsumen seringkali kesulitan untuk mendapatkan keadilan untuk mendapatkan perlindungan hukum dan pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Hal ini disebabkan keadaan status ekonomi yang tidak sejajar antara pelaku usaha dengan konsumen dan tidak ada perangkat hukum yang memberikan perlindungan konsumen. Sehingga,

alasan ini yang melatarbelakangi perlunya suatu instrumen hukum yang dapat digunakan untuk melakukan perlindungan konsumen.

Lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) menjadi simbolnya pentingnya penegakkan hukum dan melindungi konsumen. Selain itu, adanya UU Perlindungan Konsumen tersebut diperlukan untuk menciptakan iklim perekonomian yang kondusif, sehingga dapat menunjang pembangunan nasional. Hal ini terutama diperlukan dalam perkembangan perekonomian nasional yang berada pada perkembangan ekonomi global.

Konsideran UU Perlindungan Konsumen salah satunya menyatakan bahwa isu perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang ada keterkaitan dengan ekspansifnya dunia usaha yang mengglobal. Hal ini berarti bahwa UU Perlindungan Konsumen sangat diperlukan untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen untuk menunjang perekonomian nasional. Adapun pernyataan tersebut terdapat pertimbangan UU Perlindungan Konsumen poin (c) menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar. Selain itu, UU Perlindungan Konsumen diperlukan untuk menciptakan pola hubungan transaksi yang adil dan jujur antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini sebagaimana disampaikan dalam UU Perlindungan Konsumen poin (d) ditegaskan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk

melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Era ekonomi global ini berdampak terhadap terciptanya jarak antara produsen dengan konsumen semakin bias, terlebih ke dalam era digital, produsen dapat menjual produknya ke berbagai negara melalui electronic business, distance selling, e-commerce, dan online marketing tanpa trade barriers dari negara pembeli. Dengan kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat, berbagai perangkat hukum yang sudah ada dituntut untuk secara terus-menerus menyesuaikan dengan dinamika dan perubahan zaman, termasuk masalah perlindungan konsumen, yang dalam hukum nasional tertuang dalam UU Perlindungan Konsumen.<sup>12</sup> Penerapan yang baik atas hukum perlindungan konsumen dalam perekonomian yang maju tersebut, maka diperlukan pemahaman terhadap aspek hukum perlindungan konsumen.

#### **B. Perundang-undangan terkait penumpang angkutan udara.**

Penundaan (*delay*) diartikan sebagai perbedaan waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Keterlambatan dapat pula diartikan tidak terpenuhinya jadwal penerbangan yang telah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan komersial berjadwal karena berbagai faktor.

Berasarkan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan disebutkan bahwa pengangkut bertanggungjawab terhadap

---

<sup>12</sup>Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Cet. II, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2005), hal. 98.

keterlambatan kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan faktor cuaca dan teknis operasional.

Roscoe Pound dalam menyatakan bahwa fungsi hukum adalah *social engineering* atau rekayasa sosial. Dalam pemikirannya dinyatakan bahwa putusan hukum yang dijatuhkan oleh hakim diharapkan mampu merubah perilaku manusia. Pendapat tersebut dijabarkan lebih lanjut oleh Prof. Mochtar Kusumaatmadja, SH., LLM.<sup>13</sup> yang menyampaikan teori hukum pembangunan, dimana sebagai konsekuensi dari suatu masyarakat yang tengah membangun, mesti dilakukan perubahan secara teratur. Perubahan yang teratur dapat dibantu oleh peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, atau kombinasi keduanya, sedangkan perubahan yang tidak teratur melalui kekerasan harus ditolak.

Dalam konteks penundaan (*delay*) penerbangan, seharusnya perusahaan mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang ketika hal tersebut terjadi, mengingat peraturan terkait hal tersebut telah jelas diundangkan sehingga sangat jelas perusahaan wajib memenuhi ketentuan untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang.

Dalam praktek di lapangan sangatlah dimungkinkan apabila terjadi praktek bisnis yang curang hingga menyebabkan kerugian bagi penumpang atau konsumen, yang dapat kami jelaskan adalah apabila terjadi keterlambatan dikarenakan pihak maskapai masih menunggu hingga tiket pesawat habis terjual, maka hal tersebut diluar daripada aturan-aturan hukum diatas, karena permasalahan yang terjadi bukan dikarenakan faktor teknis ataupun cuaca, akan tetapi dikarenakan adanya kepentingan perusahaan dalam mencari keuntungan.

Dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pengangkutan Udara, diatur mengenai kewajiban untuk memberikan kompensasi untuk keterlambatan karena kesalahan

---

<sup>13</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *konsep-konsep hukum dalam pembangunan*, (Bandung: Alumni, 2011), hlm. 89.

pengangkut, dimana hal tersebut tidak membebaskan perusahaan angkutan udara niaga berjadwal terhadap pemberian kompensasi pada calon penumpang dalam bentuk<sup>14</sup>:

- a. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan;
- b. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan penerbangan berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang;
- c. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;
- d. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, maka perusahaan angkutan udara berjadwal wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;
- e. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf b dan c, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf d, penumpang tidak mau terbang/ menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan.

---

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, disebutkan bahwa<sup>15</sup>:

- a. keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang;
- b. diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara;
- c. dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

### **C. Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen**

Prinsip pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli pada awalnya berkembang adagium *Caveat emptor*. Sejak berkembangnya hukum perlindungan konsumen, konsep dalam adagium *caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) telah ditinggalkan sehingga kini yang berlaku adalah *caveat venditor* (pelaku usaha bertanggung jawab). Pertanggung jawaban produsen kepada konsumen merupakan pertanggungjawaban atas barang (*product liability*) bukan atas jasa, karena pertanggungjawaban jasa telah diatur khusus yaitu dengan *professional liability*, yang bersandar pada *contractual liability*.

*Product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari

---

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan produk (*processor, assembler*) atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.

Prinsip *product liability* ini terus berkembang seiring dengan berkembangnya pemikiran dan kebutuhan untuk mencari prinsip tanggung jawab produk yang dapat memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen. Prinsip *Product liability* ini berkaitan dengan produk yang dihasilkan atau dijual oleh pelaku usaha tersebut cacat produksi atau tidak sesuai standar tertentu. Pelaku usaha tentunya bertanggungjawab untuk atas kerugian yang dialami oleh konsumen atas cacat produk tersebut. Pada prakteknya tuntutan atas dasar *product liability* ini dapat didasarkan pada tiga hal:

1. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat / cita rasa tidak sesuai dengan yang tertera dalam kemasan produk. Pelanggaran jaminan yang berkaitan dengan jaminan dalam konteks barang yang dihasilkan atau dijual oleh produsen / pelaku usaha tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*constructions defect*), design (*design defect*) dan / atau pelebelan (*labeling defect*).
2. Ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standard pembuatan produk yang baik. Kelalaian dapat dinyatakan terjadi bila pelaku usaha / produsen yang dituntut gagal membuktikan bahwa ia telah berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki , memasang lebel atau mendistribusikan suatubarang.
3. Menerapkan aturan tentang tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Adapun Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan memiliki konsep pertanggungjawaban hukum (*Legal Liability Concept*) atas penundaan (*delay*) yang dilakukan oleh perusahaan pengangkut. Dalam transportasi udara terdapat 3 (tiga) macam konsep<sup>16</sup> dasar tanggung jawab

---

<sup>16</sup> Istilah konsep kadang-kadang digunakan juga istilah “teori atau asas atau ajaran (doctrine) tanpa mempunyai arti yang berbeda, HK. Matono, hlm.145.

hukum yaitu:

a. konsep tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*fault liability*);

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata.<sup>17</sup> Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang teguh.

Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada produsen. Disamping faktor kesalahan atau kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan pula dengan bukti-bukti lain, yaitu pertama, pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang menghindari terjadinya kerugian konsumen. Kedua, produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan. Ketiga, konsumen menderita kerugian. Keempat, kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen.<sup>18</sup>

Teori murni dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak (*privity of contract*). Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian ini tidak memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen yaitu pertama tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat dengan produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak

---

<sup>17</sup> Abdul Fickar Hadjar, *Product Liability & Pofesional Liability : Dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, [http://racif.multiply.com/journal/item/31/Product Profesional Liability](http://racif.multiply.com/journal/item/31/Product_Profesional_Liability), diakses pada tanggal 23 November 2020.

<sup>18</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2004), hal. 13



diketahui.<sup>19</sup>

Berdasarkan konsep tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), kelalaian/kesalahan produsen yang berakibat pada timbulnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada produsen. Tuntutan ganti rugi berdasarkan kelalaian produsen diajukan dengan bukti-bukti, yaitu:

- 1) pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen;
- 2) produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman digunakan;
- 3) konsumen menderita kerugian; dan
- 4) kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen).

Tuntutan ganti rugi konsumen kepada produsen, berlaku juga terhadap tuntutan penumpang dalam jasa penerbangan kepada maskapai penerbangan. Tanggung jawab atas dasar kesalahan terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang lebih dikenal dengan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) berlaku umum terhadap siapapun termasuk maskapai penerbangan. Ketentuan pasal tersebut menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian (*to compensate the damage*). Dengan demikian mengingat terdapat kerugian penumpang akibat penundaan (*delay*), maka harus bertanggung jawab untuk membayar kerugian yang diderita.

Tanggung jawab hukum kepada orang yang menderita kerugian tidak hanya terbatas kepada perbuatan sendiri, melainkan juga perbuatan

---

<sup>19</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hal. 47.

karyawan, pegawai, agen, perwakilannya berdasarkan ketentuan Pasal 1367 KUH Perdata, yaitu apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain, sepanjang orang tersebut bertindak sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepada orang tersebut, dimana bentuk tanggung jawab ini dikenal dalam *common law system*.

b. konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*presumption of liability*)

Dalam konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability concept*), penumpang atau pengirim barang tidak perlu membuktikan kesalahan pengangkut (maskapai penerbangan), sebab maskapai penerbangan telah dianggap bersalah. Dalam konsep tanggung jawab praduga bersalah, yang harus membuktikan adalah perusahaan penerbangan yang disebut dengan pembuktian terbalik atau disebut juga dengan pembuktian negatif.

Dengan demikian perusahaan penerbangan harus membuktikan bahwasannya keterlambatan (*delay*) yang terjadi bukan dikarenakan kesalahan perusahaan. Apabila maskapai penerbangan dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah maka maskapai penerbangan bebas dari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi kepada penumpang.

Berdasarkan ketentuan Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan disebutkan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Konsumen pada umumnya tidak mengetahui proses pembuatan suatu produk. Demikian pula mereka tidak mengetahui tentang pengadaan produksi, maupun kebijakan distribusi produk. Oleh karena itu, sangat berat bagi konsumen untuk membuktikan suatu kesalahan khususnya produk yang telah kedaluwarsa, yang dilakukan oleh pelaku usaha. merupakan hal yang wajar apabila pelaku usaha dibebankan beban pembuktian terbalik atas

suatu produk yang dapat menimbulkan kerugian harta benda, cacat tubuh atau bahkan kematian pada konsumen. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Penerapan pengganti kerugian seperti yang terdapat pada Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen dilatarbelakangi oleh tidak dilaksanakannya ketentuan Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UU Perlindungan Konsumen . Dalam hal ini, konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan dan meminta pertanggungjawaban atas dasar perbuatan melawan hukum (Tortious liability). Ketentuan tentang perbuatan melawan hukum (selanjutnya akan disebut dengan PMH) dapat ditemukan pada Pasal 1365 hingga Pasal 1380 KUHPerdara. Dalam Pasal 1365 dinyatakan jika terdapat unsur PMH, kesalahan, kerugian dan hubungan kausal antara PMH dengan kerugian yang muncul harus dapat dibuktikan oleh konsumen sebagai pihak penggugat. Kesulitan yang sering terjadi yaitu ketika konsumen hendak membuktikannya unsur kesalahan pada pihak pelaku usaha.

Untuk membuktikan kesalahan pada pihak pelaku usaha bukanlah hal yang mudah bagi konsumen, bahkan seringkali menjadi kendala yang berat bagi konsumen karena kesalahan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha harus dibuktikan. Ketentuan ini terdapat pada Pasal 1865 KUHPerdara yang menyatakan bahwa *“Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”*

Dar pengertian dari pasal yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap orang mendalilkan sesuatu, maka orang tersebut harus membuktikan dalil tersebut.

Ketentuan tentang pembuktian terbalik dalam UU Perlindungan Konsumen tampak jelas dari pengaturan Pasal 28 UU Perlindungan

Konsumen, yang menyatakan bahwa “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.” Inti dari pasal ini adalah peralihan pembuktian unsur kesalahan (*shifting the burden of proof*) dari pihak konsumen ke pihak pelaku usaha. Sehingga, berdasarkan ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, walaupun beban pembuktian “kesalahan” yang berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara dibebankan kepada pihak yang dirugikan (Penggugat), tetapi demi melindungi konsumen dan meringankan beban pembuktian bagi Penggugat (Konsumen), maka berdasarkan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen pembuktian unsur kesalahan dari pelaku usaha dibebankan kepada pelaku usaha itu sendiri (Tergugat).

c. tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*).

Berdasarkan Pasal 141 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, disebutkan bahwa dalam pengangkutan udara pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara didalam pesawat.

Berdasarkan konsep tanggung jawab ini korban tidak perlu membuktikan kepada maskapai penerbangan, tetapi otomatis memperoleh ganti rugi, para korban cukup memberi tahu bahwa menderita kerugian akibat jatuhnya pesawat udara atau orang dan barang-barang dari pesawat udara.

Konsep tanggung jawab mutlak juga terdapat dalam ketentuan Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada didalam pengawasan.

Konsep *strict liability* (tanggung gugat mutlak, tanggung jawab

resiko) secara implisit ditinjau pada pasal 1367 dan pasal 1368 KUH Perdata. Pasal 167 KUH Perdata mengatur tentang tanggung jawab seseorang atas kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang ada di bawah pengawasannya. Penerapan pasal 1367 KUH Perdata memang membutuhkan penafsiran yang cukup berani, tetapi sudah dapat dijadikan sebagai salah satu dasarnya. Kata-kata yang berada di bawah pengawasannya pada pasal 1367 KUH Perdata itu dapat dipandang sebagai factor yang berdiri sendiri sebagai penyebab timbulnya kerugian, yang berarti tidak membutuhkan adanya kesalahan pemilik barang.

UU Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum yang dipakai oleh konsumen untuk mempertahankan haknya dengan menuntut ganti kerugian didasarkan pada beberapa ketentuan, diantaranya pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen. Selain itu, Pasal 6 sampai dengan Pasal 13 UU Perlindungan Konsumen mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha juga dapat dijadikan dasar gugatan konsumen. Sedangkan pasal yang khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha/ produsen terdapat pada pasal 19, 23, 24, 25, 27 dan 28 UU Perlindungan Konsumen . Ketentuan bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap produk (*product liability*) dan (*strict liability*) di Negara Indonesia dapat dijabarkan pada pasal 19 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada pasal 19 UU Perlindungan Konsumen tersebut menjelaskan tentang tanggung jawab produsen (pelaku usaha) yang merupakan tanggung jawab berdasarkan kesalahan, sesuai dengan pasal 1365 KUHPerdara, hanya saja sepanjang pelaku usaha benar-benar bersalah, dan memenuhi unsur-unsur dalam pasal tersebut. Namun jika produsen dapat membuktikan bahwa kesalahan bukan pada pihaknya tetapi pada pihak konsumen, maka resiko ditanggung sendiri oleh konsumen. Adanya pertanggungjawaban dari pihak produsen ini menerangkan penerapan pertanggungjawaban mutlak yang dipadukan dengan pembuktian terbalik. Hal ini menjadi ciri khas dalam prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen.

Pertanggungjawaban hukum Pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa hal tersebut harus dilihat dahulu, ada atau tidaknya suatu kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian atas produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Apabila terdapat hal-hal yang diderita oleh konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti rugi yang hal tersebut dapat didasari pada Pasal 19 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa *“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau serta nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”*.

Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 macam kerugian yang dialami oleh

konsumen, yaitu :

1. kerugian atas produk yang dikonsumsi, maka diberikan penggantian uang atau barang sejenis;
2. kerugian berupa cedera badan akan diberikan penggantian perawatan kesehatan;
3. kerugian yang mengakibatkan cacat badan atau kematian akan diberikan penggantian berupa santunan.

Kasus penundaan (*delay*) memang tidak menyebabkan hingga jatuhnya pesawat atau kerugian lain sebagaimana tersebut di atas, namun demikian hal tersebut kiranya perlu pula menjadi perhatian perusahaan pengangkutan udara, mengingat konsep tanggung jawab mutlak akan langsung dikenakan ketika terjadi kerugian penumpang seperti kecelakaan yang menyebabkan kematian.

Bahwa dari beberapa konsep tanggung jawab dalam angkutan udara dapat disimpulkan, pengangkut udara bertanggung jawab terhadap penumpang yang hak-haknya dilanggar dan menimbulkan kerugian, seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, namun pelaksanaan tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang masih rendah. Kondisi ini dapat diketahui masih rendahnya respon perusahaan penerbangan terhadap kerugian penumpang yang mengalami kerugian. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa posisi penumpang masih lemah sebagai pengguna jasa penerbangan.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Ketentuan yang mengatur perlindungan hukum penumpang angkutan udara sudah sangat banyak mulai dari produk perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan pelaksanaan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
2. Terkait dengan contoh kasus tersebut di atas, lebih tepat diterapkan dengan menggunakan konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*based on fault liability*) seperti yang disebutkan dalam Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, mengingat pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional. Namun demikian dalam beberapa kasus *delay* yang terjadi seharusnya perusahaan mengganti seluruh kerugian yang diderita, namun dalam kenyataannya maskapai penerbangan justru seringkali memberikan ganti kerugian yang tidak sepadan dengan yang dialami oleh penumpang selaku konsumen.



## **B. SARAN**

1. Ketegasan Pemerintah selaku regulator dalam menerapkan aturan maupun dalam memberikan sanksi bagi perusahaan penerbangan yang tidak mematuhi aturan seharusnya lebih ditingkatkan dengan tidak membedakan perusahaan penerbangan yang melakukan pelanggaran.
2. Perlunya peningkatan pembinaan terhadap maskapai penerbangan untuk selalu memberikan kepastian jadwal keberangkatan maupun apabila terdapat keterlambatan segera memberitahukan atau memenuhi hak-hak konsumen sehingga konsumen tidak dirugikan oleh banyaknya penundaan (*delay*) waktu penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

Badruzaman, Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, Bandung, Binacipta, 1986.

Bintang, Sanusi, dan Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000.

Hartono, Sunaryati, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, Bandung, Binacipta, 1982.

Kusumaatmadja, Mochtar, *konsep-konsep hukum dalam pembangunan*, Bandung: Alumni, 2011.

Nasution, Az, *Konsumen Dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo, 2004.

Suherman, Ade Maman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Cet. II, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2005.

### II. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 486).

### **III. Internet**

Hadjar, Abdul Fickar, *Product Liability & Profesional Liability : Dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, [http://racif.multiply.com/journal/item/31/Product\\_Profesional\\_Liability](http://racif.multiply.com/journal/item/31/Product_Profesional_Liability), diakses pada tanggal 23 November 2020

Tjandrasari, Heri, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, <http://www.pemantauperadilan.com/opini/54-BADAN%20PENYELESAIAN%20SENGKETA%20KONSUMEN.pdf>, diakses pada tanggal 15 November 2020.

Tunardy, Wibowo, Pengertian Konsumen Menurut UU PK, <http://www.tunardy.com/pengertian-konsumen-menurut-uu-pk/>, diakses pada tanggal 16 November 2020.