



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 5943-5959

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Tanggung Gugat Penyedia Layanan Rapid Test Selaku Pelaku Usaha Atas Kerugian Calon Penumpang Selaku Konsumen

Prilly Zefanya Tandra

Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan

Email: prillytandra31@gmail.com

Abstrak

Pesawat udara sebagai alat pengangkut penumpang dari satu tempat menuju ke tempat lain dengan waktu yang efisien, sangat membantu dan mempermudah kehidupan manusia. Namun seringkali dalam prosesnya terdapat berbagai permasalahan. Pada masa pandemi COVID-19, terdapat berbagai persyaratan penerbangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah guna mencegah penyebaran virus COVID-19 dimasyarakat. Salah satu syaratnya adalah wajib melampirkan hasil Rapid Test sebelum melakukan perjalanan udara. Akan tetapi, tidak jarang terdapat calon penumpang sebagai konsumen yang mengalami gagal berangkat dikarenakan pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan Rapid Test, tidak dapat mengeluarkan hasil Rapid Test sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan. Keterlambatan tersebut mengakibatkan kerugian bagi calon penumpang. Atas kerugian yang dialami oleh konsumen, maka pelaku usaha bertanggung gugat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk tanggung gugat pelaku usaha dalam penelitian ini dapat berupa pengembalian uang atau penggantian jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Tanggung Gugat, Pandemi COVID-19.*

Abstract

Aircraft as a means of transporting passengers from one place to another with an efficient time, is very helpful and makes human life easier. But often in the process there are various problems. During the COVID-19 pandemic, the Government issued various flight requirements to prevent the spread of the COVID-19 virus in the community. One of the conditions is that it is mandatory to attach the results of the Rapid Test before traveling by air. However, it is not uncommon for prospective passengers as consumers to experience failure to depart because the business actor providing the Rapid Test service cannot issue the Rapid Test results in accordance with the agreed time. The delay results in losses for prospective passengers. For losses suffered by consumers, business actors are liable based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The form of liability of business actors in this study can be in the form of refunds or replacement of services of the same type or equivalent in value in accordance with statutory provisions. The method used in this research is normative juridical research method.

Keyword: Keywords contain basic ideas or concepts that represent the field under study; The number of keywords is between 3-5 Phrases and are sorted alphabetically.

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya manusia merupakan makhluk sosial yang saling berinteraksi antar sesama dan lingkungannya. Hal tersebut merupakan kebutuhan manusia sehingga manusia cenderung melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain, yang dikenal dengan istilah mobilitas penduduk. Kebutuhan manusia akan mobilitas dapat terpenuhi dengan hadirnya transportasi sebagai sarana yang mendukung perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dalam jumlah yang lebih besar.

Seiring berkembangnya teknologi, berkembang pula sistem transportasi baru yakni dengan diciptakannya pesawat terbang sebagai sarana transportasi udara yang memberikan jasa angkutan secara efisien, aman, dan nyaman. Keberadaan transportasi udara membantu perpindahan orang dan/atau barang melewati batas wilayah baik di dalam maupun luar negeri dalam waktu yang singkat, sehingga penggunaan transportasi udara merupakan hal yang lazim dilakukan oleh masyarakat saat ini.

Kegiatan penggunaan alat pengangkut (pesawat udara) untuk mengangkut penumpang ke tempat tujuan yang telah disepakati dengan pembayaran sejumlah uang dikenal dengan istilah pengangkutan udara niaga atau pengangkutan sebagai usaha (Abdul, 2013). Sebelum kegiatan pengangkutan dengan pesawat udara dilaksanakan, harus didahului dengan sebuah perjanjian pengangkutan. Adapun perjanjian pengangkutan diatur dalam Pasal 1 Angka 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (selanjutnya disebut UU Penerbangan) yang menentukan bahwa, "Perjanjian Pengangkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dan 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.”

Bahwa dalam menyelenggarakan penerbangan udara, selain diperlukan sarana transportasi yakni pesawat udara, diperlukan juga ketersediaan prasarana transportasi yakni bandar udara (selanjutnya disebut bandara), dimana fungsi bandara menjadi hal yang penting dalam proses pengangkutan menggunakan pesawat udara. Adapun lembaga yang kegiatan utamanya mengoperasikan bandar udara untuk pelayanan umum adalah Badan Usaha Bandar Udara sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka 43 UU Penerbangan.

Badan Usaha Bandar Udara yang pendapatannya bersumber dari penyelenggaraan pengangkutan dengan pesawat udara, pada beberapa tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2020 mengalami penurunan karena kemunculan penyakit akibat coronavirus berjenis Sars-CoV-2 (selanjutnya disebut COVID-19) yang memiliki gejala demam, batuk kering, dan rasa lelah. Adapun gejala lain yang dapat dirasakan oleh sebagian orang adalah rasa nyeri dan sakit, tersumbatnya hidung, sakit tenggorokan, sakit kepala, konjungtivitis, diare, hilangnya indera perasa atau penciuman, ruam pada kulit, atau perubahan warna jari tangan atau kaki. Penularan virus ini juga cukup cepat menyebar dari orang ke orang, ketika penderita COVID-19 mengeluarkan percikan-percikan yang keluar dari hidung atau mulut saat bersin, bicara, maupun batuk. Mudah-mudahan cara penularan COVID-19 dan banyaknya gejala-gejala yang ditimbulkan semakin berdampak pada jumlah manusia yang terinfeksi virus tersebut. Bahkan pada 15 Februari 2020 lalu, Tedros Adhanom Ghebreyesus selaku Direktur Jenderal World Health Organization (WHO) melaksanakan konferensi pers untuk mengumumkan bahwa coronavirus ini dikategorikan sebagai pandemi global dikarenakan jumlah manusia yang terinfeksi virus corona pada saat itu berjumlah 121.000 orang yang tersebar di banyak negara.

Sama halnya dengan di Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), mengakibatkan adanya limitasi terhadap mobilitas penduduk khususnya mobilitas menggunakan pesawat udara. Hal ini dikarenakan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi dengan menggunakan sarana pengangkutan dapat meningkatkan risiko penyebaran COVID-19.

Seiring berjalannya waktu terjadi pemulihan dari pandemi COVID-19, dibuktikan dengan dibuka kembali sebagian sektor kehidupan masyarakat termasuk sektor transportasi umum (transportasi udara) dalam rangka menuju normalisasi atau adaptasi kebiasaan baru (dikenal dengan istilah new normal). Proses pengangkutan menggunakan pesawat udara dapat beroperasi kembali namun dengan berbagai pembatasan dan syarat berdasarkan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Salah satu syarat yang dikeluarkan oleh Pemerintah saat itu adalah

syarat penerbangan bagi penumpang pesawat udara untuk wajib melakukan Rapid Diagnostic Test (selanjutnya disebut Rapid Test) sebelum keberangkatan. Hal ini diatur dalam Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Kriteria dan Persyaratan Perjalanan Orang dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).

Bahwa pada Huruf F Angka 2 Huruf b Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Kriteria dan Persyaratan Perjalanan Orang dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) menentukan bahwa persyaratan perjalanan orang dengan transportasi umum darat, perkeretaapian, laut, dan udara harus memenuhi persyaratan yang mana salah satunya adalah menunjukkan surat keterangan uji tes Polymerase Chain Reaction (selanjutnya disebut PCR) dengan hasil negatif atau surat keterangan uji Rapid Test dengan hasil non reaktif yang berlaku 14 (empat belas) hari pada saat keberangkatan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa seorang penumpang domestik yang tidak dapat menunjukkan hasil rapid test atau PCR, tidak dapat melakukan perjalanan atau berangkat menggunakan transportasi umum (pesawat udara) meskipun penumpang tersebut telah memiliki tiket pesawat.

Rapid Test adalah sebuah metode tes menggunakan alat cartridge dengan bahan darah dari vena di ujung jari sebagai sampel. Rapid Test berfungsi untuk mendeteksi antibodi dalam tubuh ketika terinfeksi virus. Sesuai dengan namanya, hasil dari rapid test ini dapat langsung diketahui dalam jangka waktu singkat yang umumnya hanya membutuhkan sekitar 15 menit. Pada saat itu, rapid test dapat dilakukan diberbagai fasilitas pelayanan kesehatan antara lain rumah sakit, puskesmas, klinik, dan lain sebagainya; atau dapat juga dilakukan diluar itu selama dilakukan oleh tenaga kesehatan.

Sebagai wujud penindaklanjutan terhadap Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Kriteria dan Persyaratan Perjalanan Orang dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), maka badan usaha bandara di Indonesia bekerja sama dengan mitra kerja penyedia layanan fasilitas kesehatan atau laboratorium terpilih untuk menyelenggarakan layanan rapid test yang terbuka secara umum khusus area bandara agar para penumpang yang hendak melakukan perjalanan udara dapat dengan mudah melakukan pemeriksaan rapid test. Akan tetapi, pada saat itu tidak jarang ditemukan para penumpang yang gagal berangkat karena menunggu hasil rapid test, atau dengan kata lain hasil rapid test terlambat keluar sehingga mengakibatkan penumpang tidak dapat melakukan perjalanan udara.

Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat kasus yang dialami oleh seorang calon penumpang dengan inisial AJ sebagaimana dilansir melalui laman berita Kompas.com. Bahwa AJ merupakan seorang calon penumpang pesawat udara maskapai LA yang ditunda keberangkatannya menjadi keesokan harinya karena hasil rapid test AJ di layanan fasilitas rapid test Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu, baru keluar setelah 2 (dua) jam kemudian. Menurut keterangan AJ, rapid test yang disediakan oleh pihak Bandara sangat lamban dan tidak sesuai dengan apa yang disebutkan dalam brosur yang disebarakan melalui media sosial dimana hasil rapid test bisa didapat dalam waktu 30 (tiga puluh) menit. Namun faktanya hasil tes baru keluar setelah 2 (dua) jam. Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah petugas yang dapat melakukan pemeriksaan rapid test di Bandara sehingga berdampak buruk pada efisiensi layanan yang diberikan. Menurut keterangan General Manager PT AP sebagai badan usaha bandara dengan inisial S menyatakan bahwa pihaknya tidak dapat menambah petugas yang melakukan rapid test karena pihaknya bekerja sama dengan pihak PT KF untuk melakukan pemeriksaan rapid test, yang mana pengoperasiannya dilakukan oleh PT KF dengan standar protokol kesehatan tertentu seperti penggunaan alat pelindung diri (APD) lengkap saat melakukan rapid test.

PT AP sebagai pengelola Bandara Fatmawati mengadakan hubungan kerja sama dengan mitra kerjanya yakni PT KF selaku penyedia fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan layanan rapid test di Bandara Fatmawati. Terdapat hubungan hukum antara kedua belah pihak yang didasarkan pada perjanjian kerja sama, sehingga menimbulkan konsekuensi yakni: kewajiban bagi PT KF untuk menyelenggarakan dan mengoperasikan uji tes cepat (rapid test) di Bandara Fatmawati dengan mengatasnamakan PT AP sebagai pihak penyelenggara layanan rapid test di area bandara; serta wajib memberikan layanan rapid test dalam waktu 30 (tiga puluh) menit. Bahwa terdapat keterlibatan PT KF sebagai pihak yang mengoperasikan layanan rapid test di bandara yang dikelola oleh PT AP tersebut, apabila layanan rapid test yang diberikan menimbulkan kerugian bagi calon penumpang. Keterlibatan ini diketahui secara jelas dengan adanya tenaga medis dari pihak PT KF yang bertugas mengoperasikan rapid test dan mengeluarkan surat keterangan berdasarkan hasil tes tersebut yang mana nantinya akan digunakan oleh calon penumpang untuk memenuhi syarat keberangkatan menggunakan pesawat udara.

Disepakatinya pelaksanaan pengujian rapid test oleh petugas rapid test di bandara kepada calon penumpang dibuktikan dengan adanya pembayaran sejumlah uang atau perbuatan lainnya. Oleh sebab itu, berdasarkan kasus sebagaimana diuraikan sebelumnya dapat dipahami bahwa dalam hal ini AJ merupakan konsumen dan PT AP merupakan pelaku usaha yang menyelenggarakan rapid test berdasarkan perjanjian. Sedangkan calon penumpang dengan PT KF tidak terdapat hubungan hukum berdasarkan perjanjian, mengingat PT KF hanya memiliki perjanjian kerja sama dengan PT AP untuk mengoperasikan layanan rapid test tersebut di area bandara.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa layanan rapid test di Bandara Fatmawati menunjukkan ketidakseimbangan hubungan hukum antara kedua belah pihak. AJ selaku konsumen mendapat perbedaan antara informasi yang disebar di media sosial dengan fakta yang terjadi terkait layanan rapid test di bandara sehingga mengalami kerugian oleh karena PT AP selaku pelaku usaha yang menyelenggarakan rapid test di bandara telah melanggar komitmennya (kewajiban) untuk menyediakan layanan rapid test selama 30 (tiga puluh) menit. Kerugian yang dialami oleh AJ adalah gagal berangkat dan keberangkatannya harus ditunda keesokan harinya sehingga kegiatan yang telah diagendakan otomatis harus dibatalkan dan kemungkinan terdapat biaya-biaya tertentu berupa biaya menginap, biaya makan, transportasi, dan biaya lainnya yang harus dikeluarkan oleh AJ selama menunggu waktu keberangkatannya di esok hari.

Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: "Apakah PT AP sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan rapid test di bandara yang mengakibatkan kerugian kepada AJ selaku konsumen, bertanggung gugat atas kerugian tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?"

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji tanggung gugat PT AP sebagai pelaku usaha terhadap calon penumpang AJ selaku konsumen yang mengalami kerugian karena keberangkatannya tertunda akibat keterlambatan hasil rapid test.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Asikin, n.d.). Menurut Soekanto dan Mamudji, penelitian dengan jenis ini merupakan penelitian kepustakaan dimana penelitian dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka (Soekanto, 1985). Dengan demikian, penulis melakukan studi pustaka yang mengacu pada norma hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk pembahasan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terciptanya hukum perlindungan konsumen didasari oleh hubungan yang bersifat dependen antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hubungan tersebut seringkali konsumen dirugikan karena tidak adanya keterlibatan konsumen dalam keseluruhan proses produksi suatu barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, dengan kata lain posisi konsumen lebih lemah apabila dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan hukum perlindungan konsumen sebagai dasar hukum yang melindungi dan meningkatkan harkat dan martabat konsumen sehingga posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi setara atau seimbang.

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) menentukan bahwa, "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Selaras dengan pendapat Az. Nasution yang menyatakan 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 dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat (Nasution, n.d.). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa hukum perlindungan konsumen pada dasarnya dibentuk karena adanya kesadaran akan posisi konsumen dan pelaku usaha yang seringkali tidak seimbang sehingga keberadaan UU Perlindungan Konsumen menjadi instrumen hukum yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat adanya 2 (dua) subyek utama dalam UU Perlindungan Konsumen yakni pelaku usaha dan konsumen. Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Konsumen menentukan bahwa, "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Lebih lanjut dalam Pasal 1 Angka 3 UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai, "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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Bahwa berdasarkan kasus yang diuraikan sebelumnya, dapat dipahami bahwasanya AJ sebagai calon penumpang merupakan seorang konsumen yang menggunakan jasa untuk kepentingan dirinya sendiri berupa jasa dari pihak PT AP yang bekerja sama dengan PT KF untuk memberikan layanan rapid test di Bandara Fatmawati. Bahwa PT AP yang bekerja sama dengan PT KF dalam hal ini merupakan pelaku usaha yang mana berbentuk badan hukum yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia. Perlu untuk diketahui bahwa dalam hal ini AJ merupakan konsumen dan PT AP merupakan pelaku usaha yang menyelenggarakan rapid test di Bandara Fatmawati. AJ sebagai konsumen tidak memiliki hubungan hukum berdasarkan perjanjian dengan PT KF, mengingat PT KF hanya memiliki perjanjian kerja sama dengan PT AP untuk mengoperasikan layanan rapid test tersebut di area bandara. Dengan demikian dalam kasus ini, PT AP yang merupakan pelaku usaha karena penyelenggaraan rapid test di Bandara Fatmawati mengatasnamakan PT AP.

Keterlibatan kedua belah pihak yakni AJ sebagai konsumen dan PT AP sebagai pelaku usaha tentu menimbulkan hubungan hukum. Menurut Soeroso hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu

berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain (Soeroso, 2016). UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai masing-masing hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Adapun hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak konsumen, UU Perlindungan Konsumen dalam ketentuan Pasal 5 juga mengatur mengenai kewajiban konsumen, yaitu:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Tidak hanya hak dan kewajiban konsumen, namun pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Lebih lanjut dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban

pelaku usaha, yakni:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan uraian mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, dapat dikatakan bahwa PT AP sebagai pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya terhadap AJ sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Huruf B, F, dan G UU Perlindungan Konsumen. AJ sebagai konsumen tidak mendapatkan haknya yakni hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal tersebut dikarenakan PT AP sebagai pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; tidak memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; serta tidak memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dikatakan bahwa PT AP tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang akan diberikannya adalah ketika terdapat perbedaan informasi yang diterima oleh AJ selaku konsumen melalui brosur di media sosial dengan fakta yang terjadi di lapangan, dimana dalam brosur yang beredar di media sosial layanan pemeriksaan rapid test dapat diselesaikan dalam waktu 30 (tiga puluh) menit. Namun faktanya hasil rapid test AJ baru keluar setelah 2 (dua) jam. Perbedaan informasi yang diterima oleh AJ dengan fakta yang terjadi menimbulkan kerugian terhadap AJ selaku konsumen yang menggunakan jasa pemeriksaan rapid test oleh PT AP. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hak atas informasi ini sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena

informasi yang tidak memadai. Informasi yang memadai dimaksudkan agar konsumen memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, sehingga konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk (Miru & Yodo, 2015).

Lebih lanjut, AJ mengalami gagal berangkat dan keberangkatannya harus ditunda keesokan harinya dikarenakan terlambat keluarnya hasil rapid test sehingga mengakibatkan AJ harus membatalkan kegiatan yang telah diagendakannya serta kemungkinan mengeluarkan biaya-biaya seperti biaya makan, biaya menginap, biaya transportasi, dan biaya lainnya. Dalam hal kerugian tersebut, PT AP selaku pelaku usaha tidak memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian tersebut, bahkan jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh AJ tidak sesuai dengan perjanjian.

Bahwa perlindungan konsumen dilaksanakan berdasarkan asas-asas sebagaimana ditentukan dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. 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;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Namun selain asas-asas sebagaimana disebutkan diatas, terdapat asas lain yang penting untuk diberlakukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen yaitu asas itikad baik yang dikenal dalam hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata). Bahwa dalam Pasal 1338 KUH Perdata menentukan, "semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik." Secara implisit, asas ini diberlakukan dalam UU Perlindungan Konsumen dimana pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan

kegiatan usahanya, begitu pula dengan konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Perlu untuk diketahui bahwa dalam kasus ini, AJ sebagai konsumen dan PT AP sebagai pelaku usaha memiliki hubungan hukum atas dasar persetujuan/perjanjian jual beli. Menurut Hidayat sebagaimana dikutip oleh Tira Nur Fitria, jual beli adalah suatu kegiatan tukar menukar barang dengan barang lain dengan tata cara tertentu. Termasuk dalam hal ini adalah jasa dan juga penggunaan alat tukar seperti uang (Fitria, 2017). Bahwa dalam Pasal 1457 KUH Perdata menyatakan bahwa, "jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan." Atas dasar suatu perjanjian antara kedua belah pihak, maka PT AP dalam hal ini dikatakan tidak memiliki itikad baik dalam melaksanakan kesepakatan yang sudah disepakati bersama yaitu kewajiban PT AP untuk mengganti kerugian yang dialami oleh AJ akibat menggunakan dan/atau memanfaatkan jasa yang diperdagangkan PT AP (layanan rapid test) serta kewajiban untuk memberi ganti rugi atas pemberian jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Oleh sebab itu, PT AP selaku pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh AJ selaku konsumen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Namun Moegni Djojodirjo dalam bukunya menggunakan istilah "tanggung gugat" dalam menguraikan mengenai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum. Menurutnya istilah tersebut digunakan untuk melukiskan adanya aansprakelijkheid atau tanggung jawab bahwa dengan adanya tanggung gugat pada seorang pelaku perbuatan melanggar hukum, maka si pelaku harus mempertanggungjawabkan perbuatannya dalam gugatan yang diajukan di hadapan pengadilan oleh penderita terhadap si pelaku (Moegni, 1979). Kemudian tanggung gugat mengandung makna keadaan wajib menanggung segala sesuatunya kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya. Di dalam kamus hukum ada 2 (dua) istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yakni liability dan responsibility. Tanggung gugat (liability/aansprakelijkheid) merupakan bentuk spesifik dari tanggungjawab. Pengertian tanggung gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi/ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Liability merupakan istilah hukum yang luas, didalamnya mengandung makna bahwa; liability menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter resiko atau tanggungjawab (Jiwantara et al., 2022).

UU Perlindungan Konsumen mengatur secara khusus mengenai tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen. Hal tersebut diatur dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa:

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.

Selanjutnya menurut Renata Christha Auli, S.H., terdapat 3 (tiga) prinsip perlindungan konsumen yang dimuat dalam UU Perlindungan Konsumen, antara lain (*3 Prinsip Dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen*, 2023):

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (negligence) yaitu prinsip tanggung jawab yang bersifat subyektif, artinya tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen. Prinsip ini dibagi menjadi:
 - a. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak, yaitu teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. Gugatan konsumen hanya dapat dilakukan jika telah memenuhi unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.
 - b. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak, dimana dalam prinsip ini terdapat 3 (tiga) pengecualian terhadap hubungan kontrak; Pertama, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen; Kedua, pengecualian berdasarkan konsep implied invitation dimana tawaran produk pada pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan hukum; Ketiga, jika produk membahayakan konsumen, kelalaian produsen untuk memberitahu kondisi produk saat penyerahan barang dapat melahirkan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen.
 - c. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak, yaitu prinsip ini memiliki filosofi dimana pelaku usaha yang menjual produk berbahaya, bertanggung

jawab bukan karena berdasarkan kontrak, melainkan karena ancaman yang dapat diperhitungkan jika tidak melakukan upaya untuk mencegah kerugian konsumen.

- d. Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik, yaitu prinsip yang mengandung arti bahwa dengan adanya beban pembuktian terbalik, kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi. Berdasarkan doktrin ini, pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat, apakah tergugat lalai atau tidak. Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah.
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*), yaitu gugatan berdasarkan *breach of warranty* dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen. Prinsip ini dibagi menjadi:
 - a. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*express warranty*). *Express warranty* adalah jaminan dalam bentuk kata-kata atau tindakan penjual, artinya pernyataan yang dikemukakan produsen merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya.
 - b. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (*implied warranty*). Artinya, tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikan kepada konsumen sudah memenuhi standar kelayakan.
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*), memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa PT AP bertanggung gugat atas kerugian yang dialami oleh AJ, mengacu pada Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Ganti rugi yang dapat diberikan oleh PT AP dapat berupa pengembalian uang atau penggantian jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bahwa bentuk tanggung gugat yang dilakukan PT AP terhadap AJ juga selaras dengan prinsip yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen yakni prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*) khususnya dalam tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*express warranty*), dimana pernyataan yang dikemukakan oleh PT AP dalam brosur yang disebar di media sosial terkait hasil pemeriksaan rapid test dapat keluar dalam waktu 30 (tiga puluh) menit, adalah sebuah janji yang mengikat PT selaku pelaku usaha untuk memenuhinya. Oleh sebab itu, PT AP sebagai pelaku usaha bertanggung gugat atas kerugian yang dialami oleh AJ selaku konsumen.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya adalah:

1. Bahwa 2 (dua) subyek utama dalam UU Perlindungan Konsumen yakni pelaku usaha dan konsumen, masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana telah ditentukan dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen;
2. Bahwa apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha bertanggung gugat berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen;
3. Bahwa pelaku usaha dalam kasus ini adalah PT AP dan bukan PT KF, dikarenakan terdapat perjanjian kerja sama antara PT AP dan PT KF yang mana penyelenggaraan layanan rapid test di Bandara Fatmawati mengatasnamakan PT AP. Sehingga AJ selaku konsumen memiliki hubungan hukum dengan PT AP selaku pelaku usaha;
4. Bahwa PT AP selaku pelaku usaha dalam kasus ini tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Huruf B, F, dan G UU Perlindungan Konsumen;
5. Bahwa AJ selaku konsumen dalam kasus ini mengalami kerugian dikarenakan gagal berangkat, sehingga PT AP bertanggung gugat atas kerugian yang dialami oleh AJ selaku konsumen tersebut;
6. Bahwa bentuk tanggung gugat PT AP selaku pelaku usaha dalam kasus ini adalah dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin & Zainal Asikin. (2012). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Djojodirjo, Moegni. (1979). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muhammad, Abdulkadir. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Nasution, Az. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soeroso, R. (2007) *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Firzhal Arzhi Jiwantara, dkk. 2022. Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah di Indonesia dan Netherland. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. Vol. 1, No. 7: 2243
- Tira Nur Fitria. 2017. *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*.

Emc.id. (2020, 23 Desember). *Ketahui Perbedaan Rapid Antigen, PCR Swab, dan Rapid Test Untuk Deteksi COVID-19*.

<https://www.emc.id/id/care-plus/ketahui-perbedaan-rapid-antigen-pcr-swab-dan-rapid-test-untuk-deteksi-COVID-19>

Hukumonline.com. (2022, 27 Juli). *3 Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen*.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23/#!>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2022, 6 Oktober). *Menuju Normalisasi Aktivitas Penerbangan di Bandara-Bandara Indonesia*.

<https://dephub.go.id/post/read/menuju-normalisasi-aktivitas-penerbangan-di-bandara-bandara-indonesia>

Kompas.com. (2020, 12 Maret). *WHO Umumkan Virus Corona Sebagai Pandemi Global*.

<https://www.kompas.com/global/read/2020/03/12/001124570/who-umumkan-virus-corona-sebagai-pandemi-global?page=all>

Kompas.com. (2020, 29 Juni) *Penumpang Lion Air Gagal Berangkat Akibat Rapid Test Lamban*.

<https://regional.kompas.com/read/2020/06/29/16451701/penumpang-lion-air-gagal-berangkat-akibat-rapid-test-lamban?page=all>

Who.int. *Pertanyaan dan Jawaban Terkait Coronavirus*.

<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi

Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*

Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)* Nomor

9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Kriteria dan Persyaratan Perjalanan Orang dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.