

**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN**

(Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)

SKRIPSI



Oleh:

FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI

No. Mahasiswa : 16410342

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN**

(Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)

SKRIPSI



Oleh:

FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI

No. Mahasiswa : 16410342

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN**

(Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**

**Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**

Oleh:

FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI

No. Mahasiswa : 16410342

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020



**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG
ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN (STUDI KASUS
PEMBATALAN TIKET XPRESSAIR NOMOR TIKET:
9990007295760)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 12 November 2020

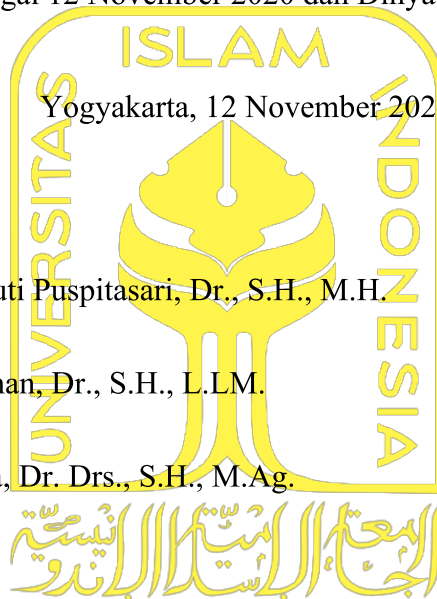
Yogyakarta, 12 Oktober 2020
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Sri Hastuti Puspitasari, Dr., S.H., M.H.



**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG
ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN (STUDI KASUS
PEMBATALAN TIKET XPRESSAIR NOMOR TIKET:
9990007295760)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 12 November 2020 dan Dinyatakan LULUS



Yogyakarta, 12 November 2020

Tim Penguji

1. Ketua : Sri Hastuti Puspitasari, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Idul Rishan, Dr., S.H., L.L.M.
3. Anggota : Muntoha, Dr. Drs., S.H., M.Ag.

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,

Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
NIK. 904100102

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI**

Nomor Induk Mahasiswa : **16410342**

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul : **TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN (Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini penulis menyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa penulis menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar Asli (Orisinil), bebas dari unsur yang dapat dikategorikan sbagai melakukan perbuatan "*penjiplakan karya ilmiah (plagiat)*";
3. Bahwa meskipun secara prinsip ak milik atas karya ilmiah ini ada pada penulis, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan perkembangannya, penulis memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah penulis tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2), penulis sanggup menerima sanksi administrative, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Penulis juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara Terkait yang menjadi hak dan kewajiban penulis, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan

fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada karya ilmiah penulis oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian Surat Pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan adar serta tidak ada tekanan dalam betuk apapun oleh siapapun.

Yogyakarta, 15 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan,

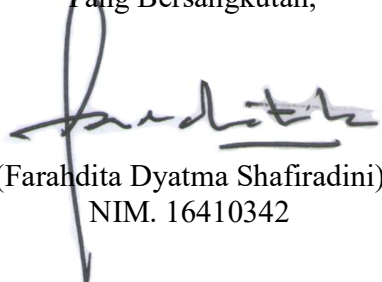


FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI
NIM. 16410342

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Farahdita Dyatma Shafiradini
2. Tempat Lahir : Yogyakarta
3. Tanggal Lahir : 7 April 1998
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat : Jalan Sutrisno No.32 RT 10/RW 05,
Candran, Sidoarum, Godean, Yogyakarta
7. Identitas Orang Tua
 - A. Nama Ayah : Ir. Dwiaryo Dyatmiko M.Si
Pekerjaan Ayah : Konsultan Teknik
 - B. Nama Ibu : Erma Himawati S.E
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
8. Riwayat Pendidikan
 - A. Sekolah Dasar : SD Masjid Syuhada Yogyakarta
 - B. Sekolah Menengah Pertama : SMP IT Masjid Syuhada Yogyakarta
 - C. Sekolah Menengah Atas : SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta
9. Organisasi : Unit Kegiatan Mahasiswa Klinik Advokasi
dan Hak Asasi Manusia (KAHAM) –
Universitas Islam Indonesia 2017-2018,
2018-2019 & 2019-2020
10. Hobby : Menggambar

Yogyakarta, 15 Oktober 2020
Yang Bersangkutan,



(Farahdita Dyatma Shafiradini)
NIM. 16410342

HALAMAN MOTTO

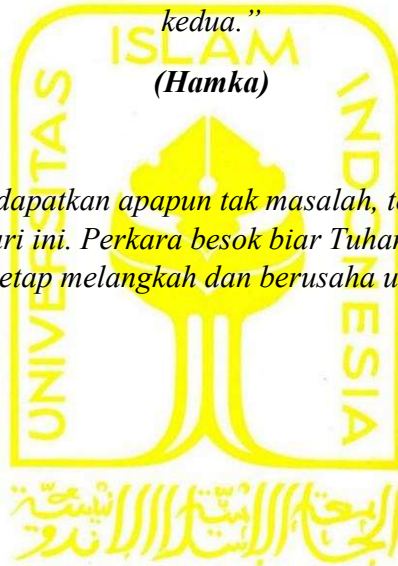
“Untuk mendapatkan apa yang kamu suka, pertama-tama kamu harus bisa bersabar dengan apa yang kamu benci.”

(Imam Ghazali)

“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah kedua.”

(Hamka)

“Jika kemarin tidak mendapatkan apapun tak masalah, tetapi setidaknya sudah ada yang diusahakan untuk hari ini. Perkara besok biar Tuhan saja yang mengatur, tugas kita hanya tetap melangkah dan berusaha untuk hari ini”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Papa **Ir.Dwiaryo Dyatmiko M.Si**, dan Mama **Erma Himawati S.E.**;
2. Kepada keempat saudariku tersayang, **Meitadiva Dyatma Nauradini S.T.**, **Isadilla Dyatma Tiaradini**, **Queentadiza Dyatma Azzoradini**, dan **Kamiladiaz Dyatma Aisyaradini**;
3. Kepada Almamater yang dibanggakan, **Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia**; dan
4. **Seluruh pihak** yang selalu menemani dan mendukungku.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahil'alamini, Segala puji dan syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga penulis telah menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul "TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN (Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)". Shalawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis yakin bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa adanya semangat, dukungan, dorongan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Allah SWT yang atas karunia, hidayah, dan rahmat-Nya sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menjalani dan menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
3. Ibu Ratna Hartanto, S.H., LL.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi tercinta yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran serta keikhlasan hati.

4. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, sayangi, dan banggakan papa Ir. Dwiaryo Dyatmiko, M.Si dan mamah Erma Himawati, S.E. yang selalu memberi semangat dan doa sehingga mempermudah jalan saya dalam pembuatan tugas akhir ini, serta terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang yang tulus, bimbingan serta dukungan baik materil maupun non-materil.
5. Kakak dan adik-adik kandung saya, Meitadiva Dyatma Nauradini S.T., Isadilla Dyatma Tiaradini, Queentadiza Dyatma Azzoradini, dan Kamiladiaz Dyatma Aisyaradini yang selalu memberikan saya semangat dan menemani dalam mengerjakan tugas akhir.
6. Sahabatku yang setia selama berproses dalam mengerjakan tugas akhir ini, Rama Nugraha Alvareza, Muhammad Fakhrurozi, Fakhruddin Amanullah Sugino, Panjitimur Pengayom Wicaksono, dan Erena Pramana Putri yang senantiasa memberikan dukungan, meluangkan pikiran, mendengarkan keluh kesah penulis, dan menemani hingga selsainya penulisan tugas akhir ini.
7. Sahabat penulis yang menemani dari awal perkuliahan, Reynika Corina, Sinta Karina Raaph, Dheavani Afrila, Fikar Buamona yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Sahabat penulis sejak SMA hingga saat ini, Intan Destika Sekar Sari dan Wenny Dhaniyati yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Keluarga besar UKM KAHAM UII.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah dengan sabar membantu dalam proses pengerjaan dan penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis dengan besar hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini mampu memberikan manfaat bagi semua pihak serta dapat dijadikan bahan rujukan bagi pembaca sekalian.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 Oktober 2020

Hormat Saya,



FARAH DITA DYATMA SHAFIRADINI

NIM. 16410342

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
CURRICULUM VITAE	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Orisinalitas Penelitian.....	11
F. Tinjauan Pustaka.....	12
G. Definisi Operasional	15
H. Metode Penelitian	17
I. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENGANGKUTAN UDARA, PERLINDUNGAN KONSUMEN, PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN, DAN PERJANJIAN DALAM PRESPEKTIF ISLAM	
A. Tinjauan Umum Hukum Pengangkutan Udara.....	21
1. Definisi Hukum Pengangkutan	21
2. Fungsi Pengangkutan	24
3. Perjanjian Pengangkutan Udara	26
4. Para pihak dalam pengangkutan udara	28
5. Hak dan Kewajiban Para Pihak	29
6. Asas-Asas Hukum Pengangkutan	30

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	34
1. Definisi Perlindungan Konsumen	34
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	35
3. Pihak-pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen	37
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	39
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Klausula Baku	43
C. Tinjauan Umum Pembatalan Tiket Penerbangan	44
D. Tinjauan Umum Perjanjian Dalam Perspektif Islam	49
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Tanggung Jawab Badan Usaha Angkutan Udara Atas Pembatalan Tiket Secara Sepihak Dalam Hukum Positif di Indonesia.....	53
B. Akibat Hukum yang Ditimbulkan Terkait Tanggung Jawab XpressAir Atas Pembatalan Tiket Penerbangan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen	70
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara dengan ribuan kepulauan, maka dari itu memerlukan transportasi untuk menghubungkan antar pulau tersebut. Banyak masyarakat Indonesia lebih memilih untuk menggunakan angkutan udara, karena dinilai lebih terjangkau dan sangat efisien waktu. Namun seiring berjalannya waktu kerap ditemui kasus pembatalan penerbangan oleh badan usaha angkutan udara, yang mana pembatalan penerbangan tersebut tidak memberikan informasi yang jelas kepada konsumennya. Hal ini tentu sangat merugikan penumpang. Studi ini bertujuan untuk menganalisa bentuk tanggung jawab badan usaha angkutan udara apabila melakukan pembatalan tiket secara sepihak, serta mengetahui akibat hukum yang timbul bagi konsumen yang dirugikan. Rumusan masalah yang diteliti yaitu mengenai tanggung jawab badan usaha angkutan udara atas pembatalan tiket secara sepihak dalam hukum positif dan akibat hukum yang ditimbulkan terkait tanggung jawab XpressAir atas pembatalan tiket penerbangan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Jenis data yang digunakan berasal dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Analisis ini dilakukan dengan metode pendekatan empiris yang mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Berdasarkan hasil studi ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab badan usaha angkutan udara yang melakukan pembatalan tiket secara sepihak menurut hukum positif adalah dengan pemberian kompensasi dan ganti rugi berupa mencarikan alternatif penerbangan lain atau pengembalian seluruh biaya tiket (refund ticket). Kemudian akibat hukum karena tidak terpenuhinya perjanjian sebagaimana mestinya, maka penumpang dapat menggugat pihak badan usaha angkutan udara berdasarkan wanprestasi, karena tidak melaksanakan prestasinya. Studi ini merekomendasikan perlunya dibentuk institusi khusus untuk penertiban serta pengawasan terhadap badan usaha angkutan udara yang tidak menjalankan sanksi dan ganti rugi jika terjadi pembatalan tiket secara sepihak.

Kata Kunci : *Tanggung jawab, Perlindungan Konsumen, Akibat Hukum, Ganti Rugi*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari 13.677 pulau¹ memerlukan suatu moda transportasi untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut. Angkutan udara dinilai cocok dengan kondisi geografis negara Indonesia. Sejalan dengan bisnis badan usaha angkutan udara saat ini, menurut Khairiah Salwah Mochtar (2008), pemerintah-pemerintah di dunia sedang mulai merealisasikan pentingnya penerbangan untuk infrastruktur dan pengembangan ekonomi.² Hal ini dapat menandakan angkutan udara menjadi kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat Indonesia karena memiliki keunggulan daripada moda lainnya, seperti kecepatan sangat tinggi dan dapat digunakan secara flexible karena tidak terikat pada hambatan alam, kecuali cuaca.³ Selain waktu yang ditempuh relatif singkat daripada moda transportasi lain, angkutan udara juga menawarkan kenyamanan dalam perjalanannya. Semenjak Indonesia meratifikasi World Trade Organization/ General Aviation Training & Testing Service (WTO/GATTs) melalui Undang-Undang Nomor 7 tahun 1994, bidang usaha penerbangan tumbuh pesat, hal ini dapat dilihat, pada tahun 2007 terdapat sekitar 20 badan usaha

¹ Lembaga Pertanahan Nasional, *Kewiraan Untuk Mahasiswa*, PT.Gramedia Pustaka Utama Kerjasama Dengan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Depdikbud, Jakarta, 1992, hlm 19.

² Mochtar Salwah Khairiah, *Privaticing Malaysia Airlines*, Universiti Kebangsaan Malaysia Publishing, Bangi, 2008, hlm 156.

³ Nasution Nur M., *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004, hlm 238.

angkutan udara domestik baik berjadwal maupun tidak berjadwal yang telah berdiri.⁴

Banyaknya badan usaha angkutan udara yang beroperasi di Indonesia, hal ini menyebabkan dunia bisnis penerbangan mengalami kenaikan jumlah penumpang. Kenaikan jumlah penumpang, baik domestik maupun internasional, di seluruh bandar udara di Indonesia dari tahun 2014 sampai tahun 2018 dapat dilihat dari tabel berikut:⁵

Tabel 1. Produksi Penumpang Penerbangan Domestik di Seluruh Bandar Udara di Indonesia

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah Penumpang	140.955.487	143.192.727	159.191.322	173.705.185	197.975.808

*Sumber: Kementerian Perhubungan: Statistik Perhubungan tahun 2018 buku I

Tabel 2. Produksi Penumpang Penerbangan Internasional di Seluruh Bandar Udara di Indonesia

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018

⁴ Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan penerbangan Terhadap Penumpang Menurut hukum udara Indonesia*, Jurnal hukum Bisnis, Volume 25, No.1, 2006, hlm 5.

⁵ Kementerian Perhubungan: *Statistik Perhubungan tahun 2018 buku I*, Pustikomhub, terdapat dalam <http://www.dephub.go.id/public/images/uploads/posts/buku-statistik-1-2018.pdf>, Diakses terakhir tanggal 02 April 2020, pukul 18.43 WIB.

Jumlah	28.131.38	27.980.07	30.612.80	34.288.06	36.037.31
Penumpang	0	7	7	4	3
g					

*Sumber: Kementerian Perhubungan: Statistik Perhubungan tahun 2018 buku I

Dengan semakin banyaknya jumlah penumpang angkutan udara ini, maka setiap angkutan udara saling bersaing dengan ketat untuk mendapatkan penumpang sebanyak mungkin dengan memberikan penawaran harga tiket yang relatif murah. Meskipun demikian, pihak angkutan udara yang menyelenggarakan pengangkutan dilarang mengabaikan hak-hak konsumen dari keadaan-keadaan yang mungkin timbul setelah perikatan atau pembelian tiket.

Keadaan-keadaan yang mungkin timbul dan menjadi tanggung jawab pihak badan usaha angkutan udara, misalnya apabila terjadinya suatu kecelakaan yang menyebabkan penumpang luka-luka, cacat badan, hingga kematian. Disamping itu perlu diperhatikan juga mengenai hak-hak penumpang dalam hal terjadi kehilangan benda-benda penumpang, kerusakan benda penumpang yang terjadi pada bagasi, keterlambatan penerbangan, hingga pembatalan tiket penerbangan.⁶

Keadaan-keadaan yang mungkin timbul dan menjadi tanggung jawab badan usaha angkutan udara semestinya dapat dihindari apabila badan usaha angkutan udara mempunyai sistem manajemen yang baik dan professional. Tanggung jawab

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 11.

oleh pihak badan usaha angkutan udara tersebut timbul dari perikatan yang dibuat dengan konsumen. Pada saat terjadinya perjanjian pengangkutan timbul hubungan hukum antara angkutan udara dan penumpang, dimana pihak angkutan udara berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan dan pihak penumpang berkewajiban membayar biaya pengangkutan. Bidang usaha pengangkutan udara tidak pernah lepas dari kendala-kendala yang timbul yang menghalangi pelaksanaan prestasi sehingga pelaksanaan prestasi tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, dari masalah teknis operasional maupun dari cuaca yang tidak menentu yang tidak bisa diperkirakan.⁷

Sebelum terjadinya keadaan-keadaan yang menyebabkan tidak dapat dilaksanakan prestasi tersebut, seharusnya ada langkah-langkah pencegahan yang perlu dilakukan oleh setiap angkutan udara agar pada saat terjadinya kendala tersebut para konsumen yang telah membeli tiket tidak merasa kecewa dan dirugikan akibat pelayanan yang buruk dari pihak angkutan udara. Langkah-langkah pencegahan tersebut dapat dilakukan dengan cara preventif maupun represif, baik dari pemerintah maupun pihak internal angkutan udara. Tindakan preventif menitikberatkan pada tindakan untuk mencegah dari adanya sengketa,

⁷ Baiq Satiani, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Tangerang, 2016, hlm 8.

sedangkan tindakan represif menitikberatkan pada upaya penghukuman sebagai efek jera.⁸

Tanggung jawab dalam pengangkutan udara telah diatur dalam peraturan yang mengatur penerbangan di Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut Undang-Undang Penerbangan), Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara (Selanjutnya disebut Permenhub Tanggung Jawab Angkutan Udara), dan Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (selanjutnya disebut Permenhub Penanganan Keterlambatan Penerbangan).

Selain itu terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang memberikan perlindungan hukum, baik secara preventif maupun represif, bagi konsumen yang haknya dirugikan oleh produsen (pihak badan usaha angkutan udara). Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹

⁸ AZ. Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Cet.2, Jakarta, 2002, hlm 119.

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kasus-kasus sebagai akibat dari buruknya manajemen pihak angkutan udara akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kasus keterlambatan penerbangan David ML. Tobing oleh angkutan udara Wings Air, dimana David yang akan melakukan perjalanan dari Jakarta-Surabaya harus menunggu di Bandara Soekarno-Hatta selama 90 menit dikarenakan pesawat yang hendak ditumpangnya masih berada di Yogyakarta. Atas keterlambatan tersebut David memilih untuk mencari tiket penerbangan lain dan menggugat pihak badan usaha angkutan udara atas keterlambatan tersebut.¹⁰
2. Kasus pembatalan tiket penerbangan Chozin oleh angkutan udara LionAir, dimana Chozin yang telah membeli tiket tidak dapat masuk karena kursi yang sedianya menjadi miliknya sudah diisi oleh penumpang lain, bahkan petugas LionAir menyalahkan Chozin yang tidak melakukan *check-in online* terlebih dahulu. Hal yang membuat Chozin heran adalah bagaimana bisa tiket yang sudah ia beli diisi oleh orang lain, sementara ia sudah tiba di konter *check in* sekitar 40 menit sebelum jadwal keberangkatan.¹¹
3. Kasus pembatalan tiket penerbangan BAP (Dosen Perguruan Tinggi Swasta Yogyakarta) oleh angkutan udara XpressAir, dimana penumpang yang telah

¹⁰ Artikel HukumOnline.com yang berjudul, *Lagi, Konsumen Menggugat Keterlambatan Pesawat*, terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol17594/lagi-konsumen-menggugat-keterlambatan-pesawat/> diakses terakhir tanggal 01 April 2020 pukul 19.59 WIB

¹¹ Artikel Tirto.Id yang berjudul, *Nestapa Penumpang Lion: Sudah Beli Tiket Tapi Tak Bisa Naik Pesawat*, terdapat dalam <https://tirto.id/nestapa-penumpang-lion-sudah-beli-tiket-tapi-tak-bisa-naik-pesawat-cw9A> diakses terakhir tanggal 1 April 2020 pukul 20.07 WIB

membeli tiket, dibatalkan penerbangannya pada hari keberangkatan oleh pihak XpressAir dan juga menjanjikan *refund* 3 hari setelah hari itu, namun hingga kini belum juga dibayarkan.

Selain itu, pihak angkutan udara seringkali menggunakan alasan klausula baku untuk menghindar dari komplain atau keluhan konsumen sebagai akibat keterlambatan atau pembatalan tiket penerbangan. Hal ini jelas merugikan pihak konsumen yang telah mengeluarkan uangnya untuk membayar tiket tersebut. Klausula baku yang digunakan oleh badan usaha angkutan udara LionAir mencantumkan pengalihan tanggung jawab pada tiket pesawat yang berbunyi, *“Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk segala keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi”*.

Hal ini jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pencantuman klausula baku, yang mengatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.¹² Ketentuan tersebut diperkuat dengan Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan yang juga mewajibkan badan angkutan udara bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan, kecuali pengangkut dapat membuktikan keterlambatan disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

¹² Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm 86.

Dalam peraturan yang mengatur penerbangan telah dijelaskan bahwa beberapa faktor penyebab dimana badan usaha angkutan udara dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila hal-hal tersebut adalah:¹³

1. Faktor teknis operasional, misalnya bandar udara tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
2. Faktor cuaca; dan
3. Faktor lain-lain, yaitu adanya kerusakan atau demonstrasi.

Selain alasan diatas maka pihak badan usaha angkutan udara dapat dimintai pertanggung jawaban atas pembatalan penerbangan¹⁴. Apabila badan usaha angkutan udara melakukan pembatalan tiket secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas terhadap pembatalan tiket tersebut dan tidak segera mengganti kerugian terhadap pembatalan tiket maka hal ini telah melanggar Pasal 1244 KUHPerdota yang berbunyi “*Debitor harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga, bila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungkan kepadanya, walaupun tidak ada iktikad buruk kepadanya*”.

Dari gambaran diatas maka terlihat jelas masih banyak yang harus digali dari penyelenggaraan pengangkutan udara ini, bagaimana sebenarnya tanggung jawab itu diatur oleh badan usaha pengangkutan udara maupun diatur dalam peraturan

¹³ Pasal 5 Permenhub Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

¹⁴ Pasal 6 ayat (1) Permenhub Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

penerbangan di Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari pemaparan diatas maka tentunya sangat menarik untuk dikaji lebih mendalam tentang praktik pembatalan tiket oleh badan usaha angkutan udara di hari keberangkatan. Dari latar belakang pemikiran di atas, peneliti mengambil tema skripsi dengan judul: **TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN** (Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket: 9990007295760).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis menggunakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggung jawab badan usaha angkutan udara atas pembatalan tiket secara sepihak dalam hukum positif di Indonesia?
2. Bagaimanakah akibat hukum yang ditimbulkan terkait tanggung jawab XpressAir atas pembatalan tiket penerbangan menurut Undang-Undang perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara dalam hukum positif di Indonesia;

2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk akibat hukum yang timbul terhadap pembatalan tiket secara sepihak.

D. Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dosen, sebagai wacana untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang hukum perdata bisnis terkait dengan tanggung jawab pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara;
- b. Mahasiswa, untuk menambah pengetahuan hukum terkait dengan tanggung jawab pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara;
- c. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara;

2. Manfaat Praktis

- a. Penegak hukum, yaitu hakim dan advokat sebagai bahan evaluasi dalam penyempurnaan penegakan hukum terkait tanggung jawab pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara;
- b. Masyarakat dalam hal ini konsumen yang dirugikan oleh pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara;

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian dengan pembatalan tiket pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, yaitu:

1. Dzakiannisa Roskiyasa – Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Trisakti dengan skripsi yang berjudul “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh PT Trinusa Tavelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut lebih menekankan pada aspek tanggung jawab agen perjalanan online (online travel agent) / OTA pada suatu kasus pembatalan tiket pesawat. Penelitian di atas, meskipun mengangkat permasalahan yang sama, tetapi penelitian tersebut mengangkat kasus tentang online travel agent sebagai jasa pembelian tiket yang berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian yang penulis lakukan lebih menitik beratkan pada subjek permasalahan yaitu antara PT Xpress Air dengan Bapak BAP dengan objek berupa tiket penerbangan yang dibatalkan secara sepihak oleh petugas Xpress Air pada hari H keberangkatan.
2. Komang Calvin Krisna Dwina – Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Konsentrasi Hukum Bisnis Universitas Udayana – dengan judul karya ilmiah “*Pembatalan Tiket Hotel Online Secara Sepihak Oleh Pihak Agoda*”. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut lebih menekankan pembatalan tiket dengan kasus pemesanan hotel. Penelitian di atas, meskipun

mengangkat permasalahan yang sama yaitu mengenai pembatalan tiket penerbangan dengan dasar hukum Undang-Undang Penerbangan dan Permenhub tentang Penanganan Ketelambatan Penerbangan dengan subjek penelitian Bapak BAP.

F. Tinjauan Pustaka

Menurut Abdul Kadir Muhammad, pengertian dari pengangkutan adalah *“Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut ke tempat yang ditentukan”*.¹⁵

Pengertian angkutan udara menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Penerbangan adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Selanjutnya, angkutan udara terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu:¹⁶

1. Angkutan udara niaga

Adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.

Angkutan udara niaga dibagi menjadi 2 (dua), yaitu angkutan udara niaga berjadwal dan angkutan udara niaga tidak berjadwal.

¹⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkut Darat, Laut, dan Udara*, Cipta Aditya Bakti, Jakarta, 1991, hlm 19.

¹⁶ Pasal 1 angka 13-18 Undang-Undang Penerbangan.

2. Angkutan udara bukan niaga

Adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.

3. Angkutan udara dalam negeri

Adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. Angkutan udara luar negeri

Adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.

5. Angkutan udara perintis

Adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.

Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut

pembayaran..¹⁷ Hubungan hukum antara badan usaha angkutan udara dan penumpang timbul ketika perikatan antara keduanya lahir, yaitu ketika penumpang membayar harga tiket sedangkan pihak angkutan udara menyelenggarakan pengangkutan.

Pihak angkutan udara bertanggung jawab dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight servie*), pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan setelah penerbangan (*post-flight service*)¹⁸ untuk menyelenggarakan pengangkutan sebagaimana mestinya. E. Suherman mengemukakan tanggung jawab pengangkutan adalah suatu perbuatan yang dibebankan kepada kedua belah pihak yang bersifat mengikat atas dasar perjanjian.¹⁹ Sedangkan menurut Soekardono, perjanjian pengangkutan itu adalah “*sebuah perjanjian timnbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan penangkutan ke tempat tujuan tertentu sedangkan pihak lain berkewajiban untuk membayar biaya tertentu atas pekerjaan pengangkutan*”.

Dari pendapat Soekardono tersebut dapat dilihat bahwa penyelenggaran jasa penerbangan atau pengangkutan udara bersumber dari perjanjian antara badan angkutan udara dengan konsumen. Suatu perjanjian dinyatakan sah secara hukum

¹⁷ Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Penerbangan.

¹⁸ Majid Abdul Suhartato dan Eko Probo D. Warpani, *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pres, Jakarta, 2009, hlm 78.

¹⁹ E. Suherman, *Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Udara Indonesia*, Eresco, Bandung, 1962, hlm 16.

apabila perjanjian tersebut memenuhi unsur-unsur perjanjian sebagaimana diatur Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1. Unsur kesepakatan;
2. Unsur kecakapan;
3. Unsur suatu hal tertentu; dan
4. Unsur suatu sebab yang halal.

Disamping itu dalam Pasal 1234 KUHPerdara menyebutkan bahwa jenis-jenis perikatan dapat dibedakan menjadi perikatan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu. Konsekuensi yuridis dari tidak dilaksanakannya perikatan sebagaimana mestinya, pihak yang tidak melaksanakan prestasi tersebut dapat dianggap wanprestasi.

G. Definisi Operasional

1. Angkutan Udara;

Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Penerbangan yang dimaksud dengan angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara

Angkutan udara dibagi menjadi berbagai macam, yaitu:²⁰

- a. Angkutan udara niaga;

²⁰ Pasal 1 Undang-Undang Penerbangan.

- b. Angkutan udara bukan niaga;
- c. Angkutan udara dalam negeri;
- d. Angkutan udara luar negeri;
- e. Angkutan udara perintis.

2. Badan Usaha Angkutan Udara;

Menurut Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Penerbangan yang dimaksud dengan badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

3. Tiket;

Menurut Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Penerbangan yang dimaksud dengan tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

4. Pembatalan Penerbangan (*cancelation of flight*);

Menurut Pasal 1 angka 7 Permenhub Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang dimaksud dengan pembatalan penerbangan adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan dikaji dengan menelaah teori-teori, asas hukum, peraturan perundang-undangan terkait dan analisis terhadap kasus pembatalan secara sepihak XpressAir dengan Nomor Tiket: 9990007295760 atas nama BAP (Dosen Perguruan Tinggi Swasta Yogyakarta) ditinjau dari hukum positif yang berlaku di Indonesia.

3. Bahan Hukum

a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, Adapun bahan hukum primer terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Nomor 1 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Permenhub Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Angkutan Udara; dan

- 4) Permenhub Nomor 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan;
 - 5) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 6) Peraturan lain terkait.
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, Adapun bahan hukum sekunder terdiri dari:
- 1) Literatur hukum perdata;
 - 2) Literatur mengenai penerbangan.
- c. Bahan hukum tersier terdiri dari
- 1) Kamus hukum;
 - 2) Kamus besar Bahasa Indonesia.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a. Studi Pustaka, yaitu dengan mengkaji buku-buku, jurnal, hasil penelitian hukum, dan literatur yang berhubungan dengan topik yang sedang diteliti.
- b. Studi Dokumen, yaitu dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.
- c. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan metode tanya-jawab untuk memperoleh data yang akurat dengan BAP (Dosen Perguruan Tinggi Swasta Yogyakarta) yang mengalami langsung permasalahan yang

sedang dikaji.

5. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi social yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Pendekatan ini menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan hasil wawancara, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan dan wawancara disusun secara sistematis setelah kemudian dilihat dari kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku, selanjutnya disimpulkan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 4 (empat) bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub-bab. Adapun bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bab I: Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, serta metode penelitian.

b. Bab II: Tinjauan Umum

Pada bagian bab kedua ini akan dibahas uraian dasar pengangkutan udara, penyedia jasa angkutan udara, hak dan kewajiban para pihak, dan perlindungan konsumen.

c. Bab III: Pembahasan

Pada bagian bab ketiga akan membahas mengenai rumusan permasalahan yang telah dibuat pada bab kesatu, yaitu tanggung jawab pembatalan tiket secara sepihak oleh badan usaha angkutan udara dalam hukum positif di Indonesia dan perlindungan konsumen atas pembatalan tiket penerbangan menurut Undang-Undang perlindungan konsumen.

d. Bab IV: Penutup

Pada bagian terakhir bab keempat berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

**TINJAUAN UMUM TENTANG PENGANGKUTAN UDARA,
PERLINDUNGAN KONSUMEN, PEMBATALAN TIKET PENERBANGAN,
DAN PERJANJIAN DALAM PRESPEKTIF ISLAM**

A. Tinjauan Umum Hukum Pengangkutan Udara

1. Definisi Hukum Pengangkutan

Perkembangan teknologi dewasa ini sangat memungkinkan manusia untuk bepergian antar pulau bahkan antar negara dengan hanya memakan waktu hitungan jam. Adanya berbagai moda transportasi saat ini mulai dari, sepeda motor, mobil, kapal laut, hingga pesawat terbang semakin memudahkan manusia untuk dalam urusannya. Moda transportasi itu bukan hanya dijadikan alat untuk mengangkut orang saja tetapi juga barang. Pindahkan barang dan/atau manusia tersebut dapat diartikan sebagai pengangkutan.²¹

Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa, memuat dan mengirimkan. Sedangkan pengangkutan, dapat disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.²² Perpindahan mutlak dibutuhkan dalam rangka mencapai dan meninggikan manfaat dan efisien. Dengan adanya pengangkutan

²¹ Ridwan Khairandi et. al., Pengantar Hukum Dagang Indonesia, Yogyakarta, Gama Media, Jilid I, 1999, hlm 195.

²² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet. ke-7, Edisi Kedua, Jakarta, Balai Pustaka, 1996, hlm. 45.

tersebut maka kebutuhan manusia akan terpenuhi, baik sebagai moda transportasi maupun sebagai moda pengangkutan barang.

Menurut pendapat R. Soekardono:

“Pengangkutan berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien. adapun proses dai pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri”.²³

Menurut pendapat Purwosutjipto, pengangkutan adalah:

“Perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau jasa orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.²⁴

Ridwan Khairandy dalam jurnalnya yang berjudul *Tanggung Jawab Pengangkutan dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara* menjelaskan bahwa terdapat unsur-unsur dalam pengangkutan, yaitu:

1. Adanya sesuatu yang diangkut;
2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkut;
3. Ada tempat yang dapat dilalui alat penangkut.

²³ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta, CV Rajawali, 1981, hlm 5.

²⁴ HMN Purosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Edisi 3, Jakarta, Djambatan, 1995, hlm 2.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dijelaskan diatas, maka kesimpulan dai pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengangkat dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang maupun orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan.

Angkutan udara secara yuridis memiliki pengertian yaitu, setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih daisatu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.²⁵ peristiwa pengangkutan tertentu tidak terlepas dari aturan yang mengaturnya. Peraturan tersebut berguna agar pengangkutan dijalankan dengan mematuhi koridor-koridor hukum sehingga kepentingan para pihak dapat terlindungi.

Sution Usman Adji mendefinisikan hukum pengangkutan sebgisesuatu perjanjian timbal balik, dimana satu pihak mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dan di lain pihak mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan.²⁶ Hasim Purba mendefinisikan hukum

²⁵ Pasal 1 ayat 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan *jo*. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara.

²⁶ Sution Usman Adji, et. al., Hukum Pengangkutan di Indonesia, Jakarta, Rineka Cipta, 1990, hlm 38.

pengangkutan sebagai keseluruhan peraturan baik yang bersifat public maupun yang bersifat perdata yang mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pengangkutan.²⁷

2. Fungsi Pengangkutan

Kegiatan pengangkutan ini memiliki fungsi yaitu sebagai sarana untuk memindahkan barang dari produsen ke konsumen tingkat pertama hingga konsumen akhir, selain itu kegiatan pengangkutan juga berfungsi sebagai sarana untuk moda transportasi orang dari suatu tempat ke tempat lain. Kegiatan pengangkutan barang dan/atau orang tersebut haruslah sampai dengan selamat dan sampai dengan tujuan sebagaimana diperjanjikan.²⁸ Menurut Purwosutjipto, fungsi pengangkutan adalah memindahkan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.²⁹

Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa pengangkutan merupakan kegiatan yang vital dalam kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan pengangkutan mempunyai pengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, khususnya bagi wilayah dengan kondisi geografis yang terdiri

²⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm 11.

²⁸ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Medan, Pustaka Bangsa Pers, 2005, hlm 5.

²⁹ HMN Purwosutjipto, *Op. Cit*, hlm 1.

dari pulau-pulau. Faktor-faktor yang menjadikan pengaruh pengangkutan ini vital adalah:³⁰

a. Kondisi geografis

Kondisi geografis suatu wilayah yang terdiri dari kepulauan, wilayah daratan yang luas, wilayah perairan, wilayah laut dan wilayah darat menyebabkan perlunya suatu moda pengangkutan yang memudahkan perpindahan barang dan/atau orang secara cepat dan efisien. kondisi geografis yang sedemikian mendorong penggunaan alat pengangkut modern yang digerakan secara mekanik.

b. Penunjang Pembangunan

Kemajuan dan kelancaran pengangkutan akan berdampak padasemakin pesatnya pembangunan di suatu wilayah, penyebaran kebutuhan pangan, distribusi sektor industri, perdagangan, dan pariwisata, hingga pendidikan. Peran dari pengangkutan sangat penting bagi penunjang pembangunan peradaban manusia.

c. Mendekatkan jarak antar desa dan kota.

Adanya moda pengangkutan yang baik akan mempersingkat waktu perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Hal tersebut

³⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2008, hlm 7-8.

akan membuat perjalanan menjadi efisien karena waktu dapat dimaksimalkan sebaik mungkin.

d. Untuk perkembangan ilmu dan teknologi

Perkembangan dibidang pengangkutan mendorong perkembangan pendidikan dibidang ilmu dan teknologi pengangkutan dan prasarana angkutan modern, dan hukum pengangkutan modern.

3. Perjanjian Pengangkutan Udara

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.³¹ Apabila dilihat dari pengertian tersebut yang dinamakan perjanjian adalah adanya hubungan timbal balik antara satu pihak dan pihak lain. Hubungan tersebut berupa hak dan kewajiban untuk dipenuhi masing-masing pihak sesuai dengan perjanjian.

Suatu perjanjian dikatakan sah apabila telah memenuhi unsur subjektif, yaitu kesepakatan dan kecakapan dan unsur objektif, yaitu suatual tertentu dan kausa halal.³² Sejalan dengan hal tersebut perjanjian pengangkutan tunduk terhadap ketentuan dalam Buku ke-III KUHPerdata tentang

³¹ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³² Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Perikatan, selama tidak ditentukan lain dalam Undang-undang yang mengatur lebih khusus tentang pengangkutan.³³

Menurut E. Suherman, perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut udara dengan pihak penumpang atau pihak pengirim barang untuk mengangkut penumpang atau barang dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau prestasi lain.³⁴ Perjanjian pengangkutan menurut R. Subekti yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.³⁵

Dalam Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkutan 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.³⁶ Menurut E. Suherman pada perjanjian pengangkutan udara tidak pernah dijumpai adanya perjanjian tertulis, dokumen seperti tiket penumpang, tiket bagasi dan surat muatan udara bukan merupakan suatu perjanjian angkutan udara, tetapi hanya merupakan

³³ Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta, Penerbit Universitas Trisakti, 2009, hlm 13.

³⁴ E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Bandung, Mandar Maju, 2000, hlm 48.

³⁵ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT Citra Aditya, 1995, hlm 69.

³⁶ Pasal 1 angka 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

suatu bukti adanya perjanjian angkutan udara, tetapi hanya merupakan suatu bukti adanya perjanjian angkutan udara.³⁷ Namun begitu, tidak mengalihkan tanggung jawab dari pengangkut untuk melaksanakan pengangkutan sebagaimana mestinya.

4. Para pihak dalam pengangkutan udara

Para pihak dalam pengangkutan udara adalah subjek langsung yang dapat mendukung hak dan kewajiban,³⁸ dalam hal ini adalah hubungan hukum penangkutan. Para pihak dalam pengangkutan udara, yaitu:³⁹

a. Pihak pengangkutan (penyedia jasa angkutan)

Yaitu orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari tempat asal ke tempat tujuan dengan selamat dan berhak atas pembayaran ongkos pengangkutan.

b. Pihak penumpang (pengguna jasa angkutan)

Yaitu orang yang mengikatkan dirinya untuk melakukan perjalanan dengan membayar ongkos angkutan. Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus perseorangan atau perusahaan. Pihak penumpang selalu berstatus

³⁷ E. Suherman, *Op. Cit*, hlm 48-56. Lihat juga Ordonansi Pengangkutan Udara Pasal 5 ayat (2), Pasal 6 ayat (5) dan Pasal 7 ayat (2). *jo.* Konvensi Warsawa Pasal 3 ayat (2), Pasal 4 ayat (4) dan Pasal 5 ayat (2).

³⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm 59.

perseorangan sedangkan pihak penerima dapat berstatus perorangan atau perusahaan.

c. Pihak pengirim (pengguna jasa angkutan)

Yaitu pihak yang mengikatkan diri melaksanakan pengiriman sebagaimana mestinya dengan membayar ongkos kiriman.

d. Pihak penerima (pengguna jasa angkutan)

Yaitu pihak yang menerima pengiriman dari pengirim melalui jasa pengangkutan.

5. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan telah mengatur kewajiban dari pengangkut yaitu mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan dan memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian yang disepakati, dimana perjanjian ini dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.⁴⁰ Pengangkutan hanya dapat melepaskan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan pengangkutan sebagaimana mestinya dikarenakan adanya suatu hal yang tidak terduga (*overmacht*) dan tidak dapat dihindari atau dicegah yang

⁴⁰ Pasal 140 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

menyebabkan pengangkut tidak dapat melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya.⁴¹

Pihak pengangkut mempunyai hak-hak yang telah dijamin oleh undang-undang pemenuhannya. Hak-hak yang dimiliki pihak pengangkut adalah:⁴²

- a. Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan;
- b. Pemberitahuan tentang sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut oleh pengirim (Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD);
- c. Penyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengirim (Pasal 478 ayat (1) KUHD).

Adapun kewajiban dari pihak penumpang adalah membayar ongkos angkutan dan mematuhi tata tertib sebagaimana telah diatur oleh pihak pengangkut.

6. Asas-Asas Hukum Pengangkutan

Asas adalah dasar dari pembentukan suatu norma. Asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang konkrit yang terdapat dalam

⁴¹ HMN Purwosutjipto, *Op. Cit*, hlm34.

⁴² *Ibid*.

dan dibelakang setiap sistem hukum.⁴³ Jadi asas baru akan mengikat apabila telah dituangkan ke dalam hukum positif.

Menurut Satjipto Rahardjo, asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya.⁴⁴ Didalam hukum pengangkutan terdapat beberapa asas-asas hukum, yang terbagi dalam dua jenis, yaitu:⁴⁵

- a. Asas hukum pengangkutan bersifat publik:
 - a. Asas manfaat yaitu bahwa penerbangan harus dapat memberikan sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan peri kehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;
 - b. Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu bahwa penyelenggaraan usaha dibidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dijiwai dan dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dengan semangat kekeluargaan.

⁴³ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Jakarta, Liberty, 1996, hlm 5-6.

⁴⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni, 1986, hlm 87.

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op, Cit*, hlm 17.

- c. Asas adil dan merata yaitu bahwa penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- d. Asas keseimbangan yaitu bahwa penerbangan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
- e. Asas kepentingan umum yaitu bahwa penyelenggaraan penerbangan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- f. Asas keterpaduan yaitu bahwa penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi;
- g. Asas kesadaran hukum yaitu bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan;

- h. Asas keselamatan penumpang yaitu bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

- b. Asas hukum pengangkutan bersifat perdata
 - a. Asas konsensual yaitu perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, tetapi sudah cukup dengan tercapainya kesepakatan diantara para pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan telah terjadinya suatu perjanjian maka harus dibuktikan dengan adanya tiket atau dokumen dukungan lainnya.

 - b. Asas koordinatif yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar. Berbeda halnya dengan hukum ketenagakerjaan yang bersifat subordinat.

 - c. Asas campuran yaitu pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut.

 - d. Asas pembuktian dengan dokumen, yaitu meskipun dalam hukum pengangkutan kebanyakan tidak ada perjanjian pengangkutan secara tertulis, tetapi adanya dokumen angkutan berupa tiket merupakan alat bukti bahwa telah terjadinya perjanjian pengangkutan itu sendiri.

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Definisi Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur sifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi konsumen.⁴⁶ Adanya hukum ini dikarenakan stigma yang ada selama ini bahwa kedudukan konsumen dan pelaku usaha yang tidak seimbang, dimana konsumen sering kali yang dirugikan oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha tidak bisa mengalihkan tanggung jawab apabila dalam perjalanannya ditemukan produk atau jasa miliknya tidak sesuai dipasarkan atau cacat.⁴⁷

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud sebagai perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴⁸ 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.⁴⁹ Jadi disini yang dilindungi dari konsumen adalah hak-haknya terhadap barang dan/atau jasa.

⁴⁶ Az. Nasution, *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. pertama, Jakarta, Pustaka Sinar, 1995, hlm 65.

⁴⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. kedua, Jakarta, Diadit Media, 2002, hlm 22.

⁴⁸ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁹ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen tercermin dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen,serta kepastian hukum. Apabila diuraikan dan dijelaskan masing-masing maka asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen adalah:⁵⁰

a. Asas manfaat;

Asas yang mengamanatkan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumendanpelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan;

Asas yang mengamanatkan bahwa untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

⁵⁰ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. kedua, Jakarta, 2005, hlm 5.

c. Asas keseimbangan;

Asas ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d. Asas keaman dan keselamatan konsumen;

Asas ini ditujukan agar konsumen terjamin dalam hal keamanan, keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

e. Asas kepastian hukum.

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha mematuhi hukum yang ada, dapat memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum atas hal tersebut.

Selain itu, tujuan dibentuknya hukum perlindungan konsumen ini tercermin dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Pihak-pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen

a. Konsumen ;

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.⁵¹ Konsumen yang dimaksud disini adalah konsumen akhir dari suatu barang maupun jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

⁵¹ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

b. Pelaku Usaha;

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam usaha berbagai bidang ekonomi.⁵²

c. Pemerintah;

Pemerintah berdasarkan amanat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk mensejahterakan rakyat.⁵³ Pemerintah sebagai pihak yang menjembatani permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha melalui peraturan-peraturan yang dibuatnya. Dalam rangka penegakan perlindungan konsumen, pemerintah bertugas menyelenggarakan perlindungan konsumen dan melaksanakan pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen guna menjamin diperolehnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁵⁴

d. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁵⁵ Konsumen yang merasa terugikan oleh pelaku usaha dapat

⁵² Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵³ Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁴ Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁵ Pasal 1 Ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁵⁶ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berada pada daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.⁵⁷ Putusan BPSK paling lambat dikeluarkan selama 21 hari setelah gugatan diterima BPSK.⁵⁸ Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, tetapi terdapat pengecualian atas hal tersebut dalam Pasal 56 ayat 2 yang menyatakan bahwa⁵⁹ para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan tersebut. Apabila para pihak masih belum dapat menerima putusan Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan tersebut. Apabila para pihak masih belum dapat menerima putusan Pengadilan Negeri, para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat 14 hari sejak putusan Pengadilan Negeri dibacakan.⁶⁰

4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak konsumen adalah:⁶¹

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;

⁵⁶ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁷ Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁸ Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁹ Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶⁰ Pasal 58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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

b. Kewajiban konsumen adalah:⁶²

- 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.

c. Hak pelaku usaha adalah:⁶³

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁶² Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶³ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- d. Kewajiban pelaku usaha adalah:⁶⁴
- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - 3) Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁶⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 7) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Klausula Baku

Tanggung jawab pelaku usaha berkaitan dengan jasa dan/atau barang yang diproduksinya adalah memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁶⁵ Ganti rugi tersebut dapat uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya. Apabila mengakibatkan Kesehatan konsumen terganggu maka ganti rugi berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:⁶⁶

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

⁶⁵ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶⁶ Pasal

- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usahabaik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

C. Tinjauan Umum Pembatalan Tiket Penerbangan

Hubungan hukum antara penumpang dan penyedia angkutan udara didasarkan pada suatu perjanjian, yaitu konsumen membayar ongkos angkutan dan penyedia angkutan udara menyelenggarakan pengangkutan dengan memberikan tiket kepada penumpang. Tiket tersebut telah menimbulkan perikatan antara penumpang dan penyedia angkutan udara. Menurut ilmu pengetahuan Hukum Perdata, perikatan adalah hubungan yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak didalam lapangan harta

kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu.⁶⁷

Suatu perjanjian adalah sah jika telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1. Kesepakatan;
2. Kecakapan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab yang halal.

Secara teoritik apabila pelaku usaha tidak memenuhi suatu prestasi maka hal tersebut menimbulkan konsekuensi bagi konsumen untuk menuntut prestasinya, dapat berupa ganti kerugian. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁶⁸

Johanes Gunawan dalam jurnal hukum menuliskan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengandung prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut:⁶⁹

1. *Contractual Liability*

⁶⁷ Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hlm 1.

⁶⁸ Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁹ Johanes Gunawan, *Jurnal Hukum Bisnis Volume 8*, Yayasan Pengembangan Bisnis, Jakarta, 1999, hlm 45.

Pertanggung jawaban kontraktual adalah tanggung jawab pedagang atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa), atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau manfaat jasa yang diberikan. Jadi, dalam hal ini berhubungan dengan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen.

2. *Product Liability*

Dalam hal ini tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha (produsen barang) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggung jawaban produk), yaitu tanggung jawab secara tidak langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha (produsen barang) atas kerugian yang dialami konsumen. Intisari dari *product liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang telah dimodifikasikan menjadi *strict liability*.

3. *Professional Liability*

Apabila terjadi hubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak diukur sehingga merupakan perjanjian ikhtisar (*Inspaning Verbintenis*). Maka tanggung jawab pelaku usaha dapat didasarkan pada *professional liability* (Pertanggung jawaban profesional) yang mempergunakan tanggung jawab secara langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Sebaliknya

dalam hal hubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha (pemberi jasa) dengan konsumen dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaat verbentenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha.

4. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha (barang dan/atau jasa) dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *criminal liability* (pertanggung jawaban kriminal), yaitu tanggung jawab pidana dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa) atas keselamatan keamanan masyarakat.

Seperti yang diuraikan diatas bahwa perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara penumpang dengan penyedia angkutan udara. Konsekuensi yuridis dalam hal tersebut bahwa para pihak yang merasa prestasinya belum dilaksanakan sebagaimana mestinya mempunyai hak menuntut pelaksanaan prestasi tersebut.⁷⁰

Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan *jo.* Permenhub Nomor 89 tahun 2015 Tentang Penanganan

⁷⁰ Pasal 1224 *jo.* Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keterlambatan Penerbangan. Faktor penyebab pembatalan penerbangan adalah faktor niaga, faktor teknik, faktor operasi, faktor cuaca dan faktor bandara.

Secara sederhana pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan sebagaimana diperjanjikan. Akan tetapi, Undang-Undang Penerbangan memberikan detail mengenai kewajiban dari penyedia angkutan udara dalam melakukan penangkutan:

1. Melayani calon penumpang secara adil tanpa diskriminasi;⁷¹
2. Mengangkut orang dan/atau kargo dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan;⁷²
3. Memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara;⁷³
4. Bertanggung jawab atas kerugian penumpang termasuk meninggal dunia, cacat tetap, luka-luka dikarenakan pengangkutan;⁷⁴
5. Bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim dalam hal bagasi atau kargo hilang, musnah, atau rusak;⁷⁵
6. Bertanggung jawab atastidak terangkutnya penumpang sesuai jadwal yang telah ditentukan;⁷⁶

⁷¹ Pasal ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷² Pasal 140 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷³ Pasal 140 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷⁴ Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷⁵ Pasal 114 dan Pasal 145 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷⁶ Pasal 147 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

7. Wajib menyerahkan dokumen angkutan udara kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif;⁷⁷
8. Memberi prioritas pengirim dokumen penting yang bersifat segera serta kargo yang memuat barang mudah rusak dan/atau cepat busuk;⁷⁸
9. Segera memberi tahu penerima kargo dalam hal telah tiba.⁷⁹

Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa menurut ketentuan Pasal 140 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, perusahaan angkutan udara niaga wajib mengangkut penumpang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan. Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara perusahaan penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang diwujudkan dalam bentuk pembelian tiket pesawat. Berdasarkan KUHPperdata buku ketiga tentang perikatan dalam pasal 1313 menyebutkan “suatu perjanjian adalah suatu perusahaan dengan mana satu orang atau lebih menikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

D. Tinjauan Umum Perjanjian Dalam Perspektif Islam

Dalam hukum Islam istilah perjanjian dapat disebut dengan “akad”. Akad adalah ikatan antara ijab yang diajukan oleh salah satu pihak dengan qabul dari pihak lain sebagai pernyataan kedua belah pihak telah melahirkan suatu

⁷⁷ Pasal 151 ayat (1), Pasal 152 ayat (1) dan Pasal 153 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷⁸ Pasal 158 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

⁷⁹ Pasal 162 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009

akibat hukum pada objek akad yang dapat diserahkan. Seperti diatur dalam hadist yaitu :

Dari Hakim Ibn Hazim (dikatakan bahwa) ia berkata : aku bertanya kepada Nabi SAW, kataku: Wahai Rasulullah, seseorang datang kepadaku minta aku menjual suatu yang tidak ada padaku. Lalu aku menjual kepadanya, kemudian aku membelinya dipasar untuk aku serahkan kepadanya. Beliau menjawab: jangan engkau menjual barang yang tidak ada padamu”.

Dijelaskan pula akad merupakan suatu janji yang diperintahkan Allah SWT untuk dipenuhi. Seperti yang diatur dalam Al-Quran yaitu:

“Hai Bani Israel, sadarilah akan nikmat-Ku yang telah Aku berikan kepadamu, dan penuhilan janjimu kepada-Ku, Aku pastienuhi pula janji-Ku kepadamu, seharusnya hanya kepada-Ku saja kamu merasa takut.” (Al-Baqarah:40)

Akad juga merupakan suatu hal yang wajib dalam suatu perjanjian, sebab tanpa adanya akad suatu perjanjian tersebut tidak akan berjalan sempurna. Hukum suatu perjanjian sendiri menurut Islam adalah mubah dan sementara hukum untuk menepati janji adalah wajib, sehingga jika melanggar perjanjian berarti suatu keharaman. Seperti diatur dalam Al-Quran yaitu:

“Hai orang-orang beriman, penuhilah janjimu dengan Allah dan dengan sesamamu, semua ternak halal bagimu kecuali yang akan dibacakan kepadamu, juga tidak halal berburu pada saat kamu berikhram. Allah menunjukkan hukumnya sesuai yang ia kehendaki.” (Al-Maidah:1)

Berdasarkan ayat diatas dapat disimpulkan bahwasannya agama telah mengatur seorang muslim yang beriman seharusnya berpegang teguh dan komitmen pada semua perjanjian yang dilakukan dengan siapa saja, sekalipun

dengan orang jahat pula. Karena dengan tidak melanggar perjanjian yang sudah dilaksanakan merupakan bentuk ketaatan dan syarat Iman kepada Allah SWT supaya terhindar dari haramnya melanggar janji. Sebagaimana telah diatur dalam Al-Quran yaitu:

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (An-Nahl:91)

Maka dijelaskan dari ayat diatas bahwasannya membatalkan perjanjian atau kesepakatan adalah hal yang tidak diperbolehkan, sebab membatalkan atau melanggarnya dapat membuat luka hati orang lain hingga bisa mendzaliminya pula.

“Dan adapun orang yang beriman dan melakukan kebajikan, maka Dia akan memberikan pahala kepada mereka dengan sempurna. Dan Allah tidak menyukai orang dzalim.” (Ali Imran: 57)

Dalam Surah tersebut menjelaskan juga tidak diperkenankan pula bagi kita untuk dengan mudah melanggar perjanjian yang sudah dilaksanakan. Dengan mengangap mudah beraati sama halnya meremehkan hukum *syara'*. Allah SWT pun menyebut orang yang tidak dapat menepati janji dan tidak bisa menjaga amanah merupakan tanda-tanda orang munafik.

“Tanda orang munafik itu ada tiga. Apabila ia berucap ia berdusta, jika ia berjanji ia mengingkari, dan jika diberi amanah (kepercayaan) ia mengkhianatinya” (HR.Bukhari-Muslim).

Maka dari itu, berhati-hatilah dengan mengucapkan janji, melafadz sumpah, dan menetapkan akad muamalah. Karena jika tidak terlaksananya janji, sumpah atau akad akan tertuainya dosa yang besar.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Badan Usaha Angkutan Udara Atas Pembatalan Tiket Secara Sepihak Dalam Hukum Positif di Indonesia

Tanggung jawab berkaitan dengan hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya. Konsekuensi akibat tidak dipenuhinya suatu tanggung jawab tersebut adalah adanya tuntutan. Sebagaimana diketahui dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 bahwa Negara Indonesia adalah negara yang berdasarkan hukum.⁸⁰ Hal tersebut dapat dimaknai bahwa Indonesia mempunyai mekanisme untuk menuntut tanggung jawab berdasar prosedur hukum yang berlaku di Indonesia.

Indonesia telah memiliki mekanisme yang memberikan perlindungan bagi kepentingan warga negaranya berdasarkan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum ini sangat penting dikarenakan hal tersebut adalah suatu hak asasi dalam kehidupan berbangsa.⁸¹ Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya.⁸²

⁸⁰ Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

⁸¹ Pasal 27 ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

⁸² Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

Indonesia merupakan wilayah kepulauan dengan perbandingan 2:3 wilayahnya dipenuhi oleh lautan, artinya dengan luas keseluruhan yaitu 7,81 juta km², wilayah daratan Indonesia hanya 2,55 juta km² dibanding lautannya 3,25 juta km².⁸³ Dengan luas wilayah perairan dan berupa kepulauan maka moda transportasi yang dinilai dapat menghubungkan pulau-pulau tersebut adalah angkutan udara, sehingga tidak heran bahwa industri angkutan udara di Indonesia telah tumbuh dengan pesat di negara ini.

Pada tahun 2016 ada sekitar 61 maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia dengan populasi lebih dari 750 pesawat melayani rute yang terjadwal maupun penerbangan carter dan terus bertambah dari tahun ke tahun. Berdasarkan laporan dari *International Air Transport Association* (IATA), diprediksi jumlah penumpang udara nasional mencapai 270 juta pada tahun 2034, dibanding pada tahun 2015 yang hanya 80 juta penumpang.⁸⁴ Tumbuh pesatnya penerbangan di Indonesia diprediksi akan tumbuh terus dari tahun ke tahun tersebut merupakan kabar baik karena akan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, namun di sisi lain juga menjadi bahan koreksi untuk mempersiapkan penerbangan yang baik, yang mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk penumpang.

⁸³ Artikel tentang Konservasi Perairan melalui <https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga-potensi-kelautan-dan-perikanan-indonesia> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 13.27 WIB).

⁸⁴ Artikel tentang, *Kejar Sepuluh Besar Pasar Penerbangan* Melalui website <https://www.kemenperin.go.id/artikel/15051/Kejar-Sepuluh-Besar-Pasar-Penerbangan> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 13.40 WIB).

Indonesia telah mempunyai instrumen hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atau penumpang angkutan udara, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen dalam suatu undang-undang tidak lain bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha dan juga kepastian hukum atas sengketa konsumen yang timbul dari pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁸⁵

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa hak-hak konsumen adalah :⁸⁶

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya;

⁸⁵ Artikel *Hak Konsumen* yang ditulis oleh David M.L. Tobing melalui <https://bpkn.go.id/uploads/document/aada4c67c39e76c56d5fceb7fcb8926d5d094d9.pdf> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 14.34 WIB).

⁸⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi; ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adanya pengaturan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen itu semata-mata ditujukan agar ada kepastian hukum dan adanya jaminan bagi konsumen bahwa konsumen akan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan yang diinginkan.⁸⁷ Indikator baik-buruknya implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha tercermin dari banyaknya pelanggaran hak-hak konsumen sehingga semakin banyak pelanggaran hak-hak konsumen maka semakin nyata pelaku usaha tidak melaksanakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁸⁸

Kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen dalam bidang angkutan jasa penerbangan dapat dilihat dari kasus permasalahan keterlambatan atau *delay* yang

⁸⁷ Artikel *Hak Konsumen* yang ditulis oleh David M.L. Tobing melalui <https://bpkn.go.id/uploads/document/aada4c67c39e76c56d5fceb7fcb8926d5d094d9.pdf> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 14.34 WIB).

⁸⁸ *Ibid.*

dialami oleh David Tobing melawan Lion Air pada 2008. Keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor cuaca atau *force majeure* (sesuatu keadaan yang tidak dapat dihindari) masih dapat di tolerir namun apabila keterlambatan tersebut akibat dari kelalaian manajemen maskapai maka hal tersebut sudah termasuk pelanggaran hak-hak konsumen jasa penerbangan. Sama halnya dengan perkara Hasjarjo Budi Wibowo melawan Air Asia akibat keterlambatan penerbangan yang mengakibatkan Air Asia harus membayar kerugian immateriil sebesar Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) kepada Budi Wibowo.⁸⁹

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut.⁹⁰

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pada umumnya, penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibagi menjadi dua, yaitu penyelesaian diluar lembaga atau peradilan umum dan penyelesaian melalui lembaga atau peradilan umum.

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Adanya mekanisme tersebut memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut tanggung jawab atas jasa dan/atau barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Berikut akan diuraikan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, antara lain:

1. Penyelesaian diluar lembaga atau peradilan umum.
 - a. Penyelesaian antara konsumen dengan pelaku usaha melalui kritik dan saran, pengaduan, *call centre*.
 - b. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang mempunyai fungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Melalui *call centre* dengan nomor 153, konsumen dapat melakukan pengaduan dan untuk selanjutnya diverifikasi dan diupayakan penyelesaiannya.⁹¹
 - c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat⁹² yang mempunyai tugas yaitu:
 - 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

⁹¹ Pasal 33 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁹² Pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Penyelesaian melalui lembaga atau peradilan umum.

a. Badan Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.⁹³

b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)⁹⁴

Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Tugas dan wewenang dari BPSK adalah:

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- 4) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- 5) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

⁹³ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

⁹⁴ Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- 7) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 8) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- 10) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- 11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- 12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

c. Peradilan Umum

Pada dasarnya apabila sengketa telah diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maka pelaku usaha wajib untuk

melaksanakan putusan tersebut.⁹⁵ Namun apabila pelaku usaha tidak menjalankan putusan BPSK maka BPSK akan menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁹⁶ Putusan BPSK merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Penyelesaian konsumen dengan pelaku usaha melalui pengadilan negeri dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha. Gugatan kepada pelaku usaha dapat diajukan perorangan apabila kepentingan yang dirugikan adalah perorangan atau gugatan perwakilan kelompok apabila kepentingan yang dirugikan adalah orang banyak.

1) Gugatan Contentiosa

Gugatan *contentiosa* adalah gugatan perdata yang mengandung sengketa diantara para pihak yang berperkara yang pemeriksaan penyelesaiannya diberikan dan diajukan kepada pengadilan.⁹⁷

2) *Class action* atau gugatan perwakilan kelompok

Gugatan perwakilan kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.⁹⁸

⁹⁵ Pasal 56 ayat (1) jo. Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

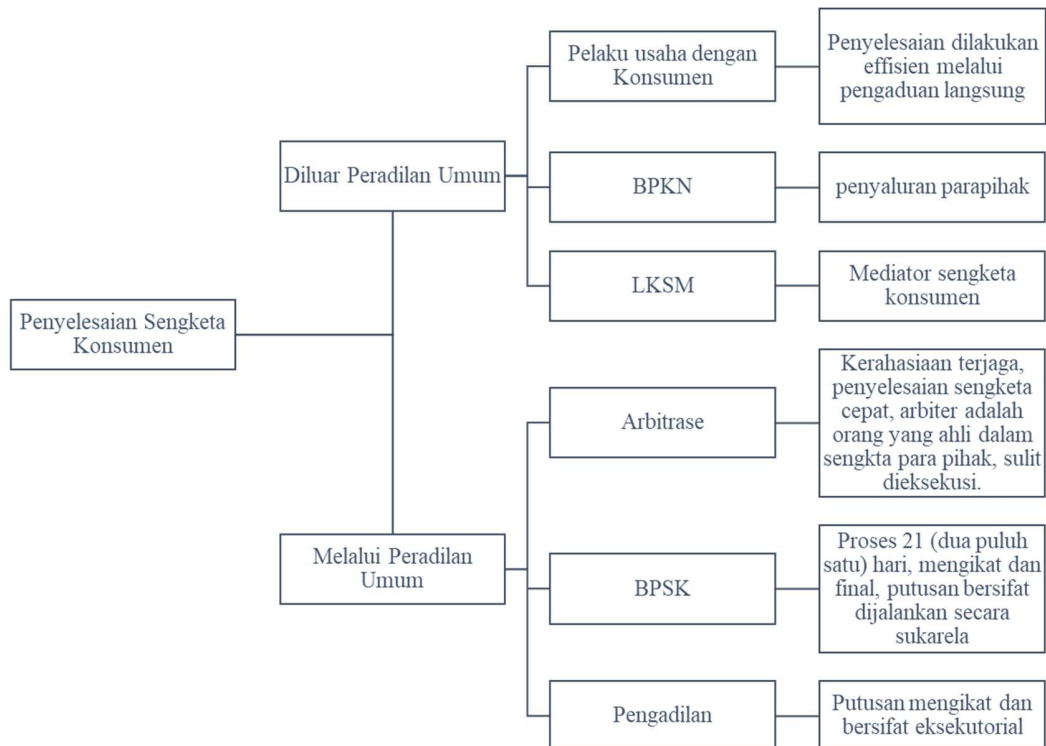
⁹⁶ Pasal 56 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁹⁷ M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Sinar Graefika, Jakarta, 2007, hlm. 47.

⁹⁸ Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2002 Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

Secara sederhana maka alur penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha khususnya berkaitan dengan penerbangan sebagaimana telah diuraikan diatas dapat digambarkan dengan bagan berikut:

Bagan 1. Penyelesaian Sengketa Konsumen



*Sumber: BPKN: Artikel Hak Konsumen Oleh David M.L Tobing, S.H., M.Kn.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam bidang penerbangan berupa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Penggantian kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian ganti rugi

tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.⁹⁹

Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.¹⁰⁰ Pemberian ganti rugi pelaku usaha yang melanggar aturan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikenakan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Lebih lanjut, Indonesia telah memiliki instrumen hukum lain disamping Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengantisipasi masalah yang mungkin akan timbul dikemudian hari terkait dengan penerbangan.

Klasifikasi tanggung jawab dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian diantaranya, yaitu :¹⁰¹

1. *Accountability*

Accountability dikaitkan dengan suatu materi yang mempunyai nilai, artinya pertanggungjawaban itu berkaitan dengan keuangan.

2. *Responsibility*

Responsibility dikaitkan dengan keharusan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang terjadi akibat perilakunya.

⁹⁹ Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

¹⁰⁰ Pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹⁰¹ H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 213.

3. *Liability*

Liability dikaitkan dengan kemampuan seseorang bertanggungjawab atas perbuatannya yang menimbulkan kerugian itu. Di dalam hukum acara perdata seseorang dianggap dapat bertanggung jawab (dewasa) apabila telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau sudah menikah dan tidak berada dibawah pengampuan.¹⁰²

Pertanggungjawaban menurut ketentuan yang berlaku dalam hukum penerbangan diklasifikasikan menurut kategori keterlambatannya. Klasifikasi keterlambatan ini menentukan bagaimana maskapai memberikan penanganan kepada penumpangnya. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia (selanjutnya disebut Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan) mengklasifikasikan waktu keterlambatan menjadi beberapa kategori:¹⁰³

1. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
2. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
3. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
4. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
5. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
6. Kategori 6; pembatalan penerbangan.

¹⁰² Pasal 330 *jo.* Pasal 1330 KUH Perdata.

¹⁰³ Pasal 3 Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

Kategori keterlambatan tersebut mempunyai penanganan yang berbeda-beda. Penanganan tersebut dapat diklasifikasikan berdasarkan waktu keterlambatan sebagai berikut:¹⁰⁴

Tabel 3. Penanganan Kompensasi dan Ganti Rugi dalam Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan	Pemberian Kompensasi dan Ganti Rugi	Keterangan
Kategori 1	Minuman ringan	
Kategori 2	Minuman dan makanan ringan (<i>snack box</i>)	Penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (<i>refund ticket</i>).
Kategori 3	Minuman dan makanan berat (<i>heavy meal</i>)	
Kategori 4	Minuman, makanan ringan (<i>snack box</i>), makanan berat (<i>heavy meal</i>)	

¹⁰⁴ Pasal 9 Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

Kategori 5	Ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah)	
Kategori 6	Mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (<i>refund ticket</i>)	Apabila pembelian tiket melalui transaksi tunai maka pengangkut diwajibkan mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri, apabila pembelian tiket melalui transaksi non tunai maka pengangkut wajib mengembalikan melalui transfer selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender.

Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain, maka penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang diberikan.¹⁰⁵ Apabila keterlambatan melebihi 6 (enam) jam dan penumpang membutuhkan tempat

¹⁰⁵ Pasal 10 ayat (3) Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

penginapan maka badan usaha angkutan udara wajib menyediakan akomodasi bagi penumpang.¹⁰⁶

Badan usaha angkutan udara tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor diluar kendalinya.¹⁰⁷ Beberapa faktor-faktor tersebut harus dibuktikan dengan bukti surat keterangan tertulis dari instansi terkait (Otoritas bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara atau BMKG).¹⁰⁸ Berikut akan diuraikan mengenai faktor-faktor yang menghalangi badan usaha angkutan udara melaksanakan pengangkutan:

Tabel 4. Faktor-Faktor yang Menghalangi Keterlambatan Badan Usaha Angkutan Udara dalam Pengangkutan

No	Faktor Keterlambatan	Penyebab	Tanggung jawab
1.	Faktor manajemen <i>airline</i>	Keterlambatan pilot, co-pilot, dan awak kabin	Bertanggungjawab atas keterlambatan.
		Keterlambatan jasa boga (<i>catering</i>)	
		Keterlambatan Penanganan di darat	

¹⁰⁶ Pasal 10 ayat (4) Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

¹⁰⁷ Pasal 5 Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

¹⁰⁸ Pasal 5 ayat (3) Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

		Menunggu penumpang, baik yang baru <i>check in</i> , pindah pesawat, atau penerbangan lanjutan	
		Ketidaksiapan pesawat	
2.	Faktor teknis operasional	Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara	Dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian.
		Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya missal retak, banjir, atau kebakaran	
		Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (<i>take off</i>), mendarat (<i>landing</i>), atau alokasi waktu keberangkatan (<i>departure slot time</i>) di bandar udara	

		Keterlambatan pengisian bahan bakar (<i>refuelling</i>)	
3.	Faktor cuaca	Hujan lebat	Dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian.
		Banjir	
		Petir	
		Badai	
		Kabut	
		Asap	
		Jarak pandang di bawah standar minimal	
		Kecepatan angin melampaui maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan	
4.	Faktor lain-lain	Faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen <i>airlines</i> , teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara	Dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian.

Informasi tentang kemungkinan keterlambatan penerbangan dapat diinformasikan kepada penumpang selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan dengan disertai alasan keterlambatan dan kepastian keberangkatan melalui telepon, pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman.¹⁰⁹ Sedangkan untuk informasi tentang pembatalan penerbangan dapat diinformasikan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.¹¹⁰ Informasi dan pemberian kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan tiket dilakukan secara aktif oleh petugas badan usaha angkutan udara yang ditunjuk untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.¹¹¹

B. Akibat Hukum yang Ditimbulkan Terkait Tanggung Jawab XpressAir Atas Pembatalan Tiket Penerbangan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Kasus pembatalan tiket penerbangan secara sepihak yang dilakukan oleh badan usaha angkutan udara XpressAir dengan Nomor Tiket 9990007295760 terbukti adanya pelanggaran hak konsumen karena Penumpang tidak mendapatkan haknya

¹⁰⁹ Pasal 7 ayat (3) huruf a Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

¹¹⁰ Pasal 7 ayat (3) huruf b Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

¹¹¹ Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 ayat (2) Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

sebagai konsumen (pembeli tiket) atas tiket pesawat yang sudah dibeli sebelumnya.

Hal ini dapat dibuktikan dari kronologis kejadian sebagai berikut:

- a. Bahwa pada tanggal 30-31 Oktober 2019, klien sedang menjalankan tugas dinas ke Palembang untuk mengikuti “Pelatihan Penyusunan Kontrak Konstruksi *Batch 2*” yang diselenggarakan oleh JE institute of Law;
- b. Bahwa setelah selesai mengikuti “Pelatihan Penyusunan Kontrak Konstruksi *Batch 2*” yang diselenggarakan oleh JE institute of Law, klien akan pulang ke Yogyakarta dengan menaiki pesawat yang telah dipesan sebelumnya, XpressAir tujuan Palembang-Yogyakarta Nomor Tiket 9990007295760 hari keberangkatan 1 November 2019 pukul 08.20 WIB, dengan harga tiket sebesar Rp. 965.000 (Sembilan ratus enam puluh lima ribu rupiah) + *free charge* bagasi;
- c. Bahwa pada tanggal 1 November 2019 pukul 06.10, klien sudah sampai di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan menunggu di *counter* nomor 22 (*counter* XpressAir) untuk *check-in*. Ternyata hingga sampai 1,5 jam kemudian tidak ada seorang pun petugas yang tampak;
- d. Bahwa pada pukul 08.05 WIB datang seorang petugas perempuan berseragam XpressAir datang menghampiri klien dan berkata ‘*dengan Bapak B?*’ dan menyampaikan bahwa penerbangan XpressAir dengan Nomor Tiket 9990007295760 dibatalkan dan mengatakan bahwa informasi tentang pembatalan telah disampaikan sebelumnya, namun setelah dicek tidak ada pemberitahuan pembatalan melalui sms, whatsapp, maupun email melainkan

hanya berupa *miscall* dan menjanjikan *refund* 3 hari setelah hari itu;

- e. Bahwa setelah itu klien terpaksa harus mencari tiket pesawat lain pada hari itu juga dikarenakan keesokan harinya harus menghadiri sebuah acara penting. selanjutnya klien menghubungi saudara klien untuk dicarikan tiket pesawat ke Yogyakarta pada hari itu juga;
- f. Bahwa akhirnya klien mendapatkan tiket pesawat Lion Air dengan Nomor Tiket YCULLK pukul 19.35 dengan harga tiket sebesar Rp. 732.500 (tujuh ratus tiga puluh dua ribu lima ratus) dan harus membayar biaya bagasi sebesar Rp. 540.000,- (lima ratus empat puluh ribu);
- g. Bahwa selama pukul 08.00 WIB sampai pukul 19.35 WIB, klien terpaksa menunggu di Bandara untuk dapat pulang ke Yogyakarta dan tidak bisa menunaikan sholat jumat;
- h. Bahwa selanjutnya, sampai pada tanggal 15 November 2019 *refund* yang dijanjikan oleh petugas XpressAir tidak dipenuhi dan tidak ada iktikad baik dari pihak XpressAir untuk menghubungi klien;
- i. Bahwa atas pembatalan tiket yang dilakukan secara ‘sepihak’ oleh pihak XpressAir tersebut, klien telah dirugikan secara materiil maupun immaterial.

Dalam transaksi pemesanan tiket penerbangan baik secara tunai atau secara non-tunai, maka lahir hubungan hukum antara penumpang dengan pengangkut (badan usaha angkutan udara) yaitu hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual tersebut dituangkan dalam bentuk tiket. Tiket termasuk bukti perjanjian antara penumpang dengan pengangkut. Hal ini sebagaimana diatur dalam hukum acara

perdata yang menyatakan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.¹¹²

Syarat sahnya perjanjian telah diatur didalam hukum acara perdata. Pasal 1320 KUH Perdata menyatakan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan;
- c. Suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab yang halal.

Syarat adanya kesepakatan kedua belah pihak dan adanya kecakapan disebut sebagai syarat subjektif yang apabila tidak dipenuhi maka dapat dibatalkan. Syarat adanya suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal disebut sebagai syarat objektif yang apabila tidak dipenuhi maka batal demi hukum.¹¹³

Terkait dengan kasus diatas, perjanjian yang terjadi antara penumpang dengan pengangkut telah memenuhi segala syarat yang tercantum pada Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata. Oleh karena itu dengan dipenuhinya ketentuan kedua pasal tersebut, maka perjanjian yang dilakukan oleh penumpang dengan pengangkut tersebut adalah sah dan mengikat bagi kedua belah pihak.

Dalam hukum perlindungan konsumen, berdasarkan prinsip *Privity of Contract Theory*, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, akan

¹¹² Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.

¹¹³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985, hlm. 20-21.

tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual.¹¹⁴ Hubungan kontraktual ini menimbulkan hak dan kewajiban (prestasi) yang apabila tidak dipenuhi maka salah satu pihak dapat dikatakan telah ingkar janji (*wanprestasi*).

Menurut J. Satrio, Wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitor tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.¹¹⁵ Wanprestasi dapat dibagi menjadi beberapa keadaan, yaitu:¹¹⁶

- a. Tidak melakukan apa yang diperjanjikan;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- c. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak tepat waktu (terlambat); dan
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Hubungan kontraktual antara penumpang dengan pengangkut berupa penerbitan tiket tersebut memberikan dasar bukti atau alas hak bagi penumpang yang merasa dirugikan. Akibat hukum tidak dipenuhinya perjanjian sebagaimana yang disepakati, maka penumpang dapat menggugat pengangkut berdasarkan *wanprestasi*, karena pihak pengangkut tidak melaksanakan prestasinya selaku badan usaha angkutan udara yang melaksanakan pengangkutan.¹¹⁷ Selain itu, berdasarkan

¹¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 62.

¹¹⁵ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 122.

¹¹⁶ Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 25.

¹¹⁷ Pasal 1244 KUH Perdata *jo*. Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

perspektif hukum perlindungan konsumen dalam kasus pembatalan penerbangan secara sepihak oleh XpressAir selaku badan usaha angkutan udara, terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh XpressAir berkaitan dengan hak-hak konsumen.

Pihak XpressAir hanya memberitahukan bahwa penerbangan tersebut dibatalkan dan akan berjanji akan memberikan *refund* 3 hari setelahnya, sedangkan penumpang diharuskan untuk mencari tiket pengganti sendiri. Hal ini jelas merugikan penumpang dikarenakan harus mencari tiket penerbangan lain dengan biaya tambahan dan memakan cukup banyak waktu dan pikiran.¹¹⁸

Dengan diterbitkannya tiket penerbangan 9990007295760 tujuan Palembang-Yogyakarta pada tanggal 1 November 2019 pukul 08.20 WIB, artinya XpressAir telah memberikan informasi yang tidak benar mengenai kesanggupan maskapai mengangkut penumpang pada waktu tersebut. Hal tersebut merupakan tindakan yang tidak diperbolehkan oleh pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹¹⁹

Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dari pasal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa

¹¹⁸ Wawancara dengan Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., P.hD. selaku penumpang, Yogyakarta, 26 Maret 2020 pukul 19.35 WIB.

¹¹⁹ Pasal 9 ayat 1 huruf (e), Pasal 4 Huruf (c), dan Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

penumpang berhak atas informasi alasan tidak dapat dilaksanakannya penerbangan tersebut atau alasan pembatalan tiket.

Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Pasal ini merupakan kewajiban pengangkut mengenai kondisi teknis operasional maupun cuaca yang mengakibatkan penerbangan dibatalkan pada hari keberangkatan dengan disertai bukti laporan dari instansi yang terkait.¹²⁰

Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Bapak BAP selaku penumpang tidak mendapatkan kompensasi (*refund*) sebagaimana yang diperjanjikan oleh petugas XpressAir, yaitu 3 hari setelah pembatalan penerbangan. Namun, hingga tanggal 15 November 2019 *refund* tidak juga dibayarkan, bahwa Bapak BAP harus mencari sendiri tiket alternatif pada hari itu dengan keberangkatan pukul 19.35 WIB.

Berdasarkan uraian diatas, maka tindakan XpressAir telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf (c) *jo.* Pasal 7 Huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

¹²⁰ Pasal 5 ayat (3) Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

sehingga pihak XpressAir tidak melaksanakan kewajibannya selaku badan usaha angkutan udara karena tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai alasan pembatalan penerbangan. XpressAir juga telah melanggar ketentuan Pasal 7 huruf (g) *jo.* Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena XpressAir tidak juga memberikan ganti rugi (*refund*) terhadap tiket yang sudah dibeli.

Pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang telah diuraikan diatas menimbulkan akibat hukum berupa sanksi administratif penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).¹²¹

¹²¹ Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab berkaitan dengan hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya. Konsekuensi akibat tidak dipenuhinya suatu tanggung jawab tersebut adalah adanya tuntutan. Indonesia telah mempunyai instrumen hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atau penumpang angkutan udara, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam bidang penerbangan berupa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Penggantian kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian ganti rugi tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Tanggung Jawab Badan Usaha Angkutan Udara menurut Pasal 9 Permenhub tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan dapat berupa pemberian kompensasi dan ganti rugi berupa pemberian minuman ringan,

makanan ringan atau makanan berat, ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah), mencari alternatif penerbangan lain, atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*). Pemberian kompensasi dan ganti rugi tersebut disesuaikan dengan kategori keterlambatan atau pembatalan tiket.

2. Dalam hukum perlindungan konsumen, berdasarkan prinsip *Privity of Contract Theory*, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, akan tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ini menimbulkan hak dan kewajiban (prestasi) yang apabila tidak dipenuhi maka salah satu pihak dapat dikatakan telah ingkar janji (*wanprestasi*) Hubungan kontraktual antara penumpang dengan pengangkut berupa penerbitan tiket tersebut memberikan dasar bukti atau alas hak bagi penumpang untuk melakukan tuntutan kerugian. Akibat hukum tidak dipenuhinya perjanjian sebagaimana yang disepakati, maka penumpang dapat menggugat pengangkut berdasarkan *wanprestasi*, karena pihak pengangkut tidak melaksanakan prestasinya selaku badan usaha angkutan udara yang melaksanakan pengangkutan. Selain itu, berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen pelanggaran terhadap perjanjian yang telah dibuat menimbulkan akibat hukum berupa sanksi administratif penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat sebagai menjadi perbaikan , antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak Xpress air selaku badan usaha angkutan udara menjalankan kewajibannya apabila terjadi pembatalan penerbangan yaitu memberikan tanggung jawabnya berupa kompensasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan menteri yang berlaku, supaya konsumen yang merasa hak-haknya dirugikan mendapatkan apa yang menjadi haknya.
2. Seharusnya Kementrian Perhubungan menjalankan sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berikan kepada badan usaha angkutan udara jika melakukan pelanggaran perundang-undangan, agar pelanggaran yang dilakukan oleh pihak badan usaha angkutan udara dapat minimalisir. Dan alangkah lebih baik jika dibentuk institusi khusus yang memiliki kewenangan khusus untuk penertiban serta pengawasan terhadap badan usaha angkutan udara yang tidak menjalankan sanksi dan ganti rugi jika terjadi pembatalan tiket secara sepihak oleh pihak badan usaha angkutan udara, sehingga tidak perlu melakukan upaya hukum melalui jalur litigasi di Pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Majid, Suhartato dan Eko Probo D. Warpani, *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pres, Jakarta, 2009.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkut Darat, Laut, dan Udara*, Cipta Aditya Bakti, Jakarta, 1991.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. kedua, Jakarta, Diadit Media, 2002.
- AZ. Nasution, *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. pertama, Jakarta, Pustaka Sinar, 1995.
- AZ. Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Cet.2, Jakarta, 2002.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. kedua, Jakarta, 2005.
- Baiq Setiani, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Tangerang, 2016.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. ke-

- 7, Edisi Kedua, Jakarta, Balai Pustaka, 1996.
- E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- E. Suherman, *Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Udara Indonesia*, Eresco, Bandung, 1962.
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Medan, Pustaka Bangsa Pers, 2005.
- H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- H.M.N Purosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Edisi 3, Jakarta, Djambatan, 1995.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Lembaga Pertanahan Nasional, *Kewiraan Untuk Mahasiswa*, PT.Gramedia Pustaka Utama Kerjasama Dengan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Depdikbud, Jakarta, 1992.
- Khairiah Mochtar Salwah, *Privaticing Malaysia Airlines*, Universiti Kebangsaan Malaysia Publishing, Bangi, 2008.
- Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001.
- M. Nasution Nur, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.
- M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Sinar Greafika, Jakarta, 2007.

- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT Citra Aditya, 1995.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018.
- Ridwan Khairandi et. al., *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta, Gama Media, Jilid I, 1999.
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta, CV Rajawali, 1981.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni, 1986.
- Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta, Penerbit Universitas Trisakti, 2009.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1985.
- Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Jakarta, Liberty, 1996.
- Sution Usman Adji, et. al., *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta, Rineka Cipta, 1990.

B. Jurnal

- Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan penerbangan Terhadap Penumpang Menurut hukum udara Indonesia*, Jurnal hukum Bisnis, Volume 25, No.1, 2006.

Johanes Gunawan, Jurnal Hukum Bisnis Volume 8, Yayasan Pengembangan Bisnis, Jakarta, 1999.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjawa di Indonesia.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2002 Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

D. Data Elektronik

Artikel HukumOnline.com yang berjudul, *Lagi, Konsumen Menggugat Keterlambatan Pesawat*, terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol17594/lagi-konsumen-menggugat-keterlambatan-pesawat/> diakses terakhir tanggal 01 April 2020 pukul 19.59 WIB.

Artikel Tirto.Id yang berjudul, *Nestapa Penumpang Lion: Sudah Beli Tiket Tapi Tak Bisa Naik Pesawat*, terdapat dalam <https://tirto.id/nestapa-penumpang-lion-sudah-beli-tiket-tapi-tak-bisa-naik-pesawat-cw9A> diakses terakhir tanggal 1 April 2020 pukul 20.07 WIB.

Kementerian Perhubungan: *Statistik Perhubungan tahun 2018 buku I*, Pustikomhub, terdapat dalam <http://www.dephub.go.id/public/images/uploads/posts/buku-statistik-1-2018.pdf>, Diakses terakhir tanggal 02 April 2020, pukul 18.43 WIB.

Artikel tentang Hak Konsumen yang ditulis oleh David M.L. Tobing melalui <https://bpkn.go.id/uploads/document/aada4c67c39e76c56d5fceb7fcb8926d5d094d9.pdf> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 14.34 WIB).

Artikel tentang, Kejar Sepuluh Besar Pasar Penerbangan Melalui website <https://www.kemenperin.go.id/artikel/15051/Kejar-Sepuluh-Besar-Pasar-Penerbangan> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 13.40 WIB).

Artikel tentang Konservasi Perairan melalui <https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga-potensi-kelautan-dan-perikanan-indonesia> (diakses pada tanggal 13 September 2020 pukul 13.27 WIB).

E. Sumber lain

Wawancara dengan Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., P.hD. selaku penumpang, Yogyakarta, 26 Maret 2020 pukul 19.35 WIB.



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Mr. Moh. Yamin
Universitas Islam Indonesia
Jl. Taman Siswa No. 158 Yogyakarta 55151
T. (0274) 379178
F. (0274) 377043
E. fh@uii.ac.id
W. fh.uui.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 306/Perpus/20/H/VI/2020

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ngatini, A.Md.**
NIK : **931002119**
Jabatan : **Kepala Divisi Perpustakaan Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Farahdita Dyatma Shafiradini
No Mahasiswa : 16410342
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : **TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG
ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **20.0%**
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 16 Oktober 2020 M
27 Shafar 1442 H

a.n. Dekan
i.b. Ka. Divisi Perpustakaan

Ngatini, A.Md.



TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN

by 16410342 Farahdita Dyatma Shafiradini

Submission date: 15-Oct-2020 05:22PM (UTC+0700)

Submission ID: 1415894580

File name: GKUTAN_UDARA_TERHADAP_PENUMPANG_ATAS_PEMBATALAN_PENERBANGAN.docx
(579.64K)

Word count: 13656

Character count: 91704

**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN**

(Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)

SKRIPSI



Oleh:

FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI

No. Mahasiswa : 16410342

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN**

(Studi Kasus Pembatalan Tiket XpressAir Nomor Tiket:9990007295760)

SKRIPSI



Oleh:

FARAHDITA DYATMA SHAFIRADINI

No. Mahasiswa : 16410342

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

TANGGUNG JAWAB XPRESS AIR TERHADAP PENUMPANG ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

zadoco.site

Internet Source

4%

2

repository.usu.ac.id

Internet Source

2%

3

repository.unhas.ac.id

Internet Source

2%

4

110.138.206.53

Internet Source

2%

5

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

1%

6

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1%

7

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

1%

8

Submitted to Universitas Jember

Student Paper

1%

9

www.philipjusuf.com

Internet Source

1%

10

Submitted to iGroup

Student Paper

1%

11

repository.unej.ac.id

Internet Source

1%

12

digilib.unila.ac.id

Internet Source

1%

13

fh.unsoed.ac.id

Internet Source

1%

14

skripsi-skripsiun.blogspot.com

Internet Source

1%

15

Sri Wahyuni. "ANALISIS TERHADAP PESAWAT PENUMPANG KOMERSIL WINGS AIR YANG MENGALAMI INSIDEN PECAH BAN MENURUT ASAS KEAMANAN DAN KESELAMATAN KONSUMEN", KRTHA BHAYANGKARA, 2019

Publication

1%

16

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

1%

Exclude bibliography Off