

**TINJAUAN YURIDIS PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA  
SEPIHAK  
OLEH PENYEDIA JASA KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN  
MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Hukum*

**OLEH :**

**HERU ADENIN  
NIM : 070200076**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
M E D A N  
2 0 1 1**

**TINJAUAN YURIDIS PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA  
SEPIHAK  
OLEH PENYEDIA JASA KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN  
MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Hukum*

**OLEH :**

**HERU ADENIN  
NIM : 070200076**

**Disetujui Oleh :  
Ketua Departemen Hukum Ekonomi**

**Windha, SH, M.Hum  
NIP : 197501122005012002**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Dr. T. Keizerina Devi, SH, CN, M.Hum  
NIP. 197002012002122001**

**Windha, SH, M.Hum  
NIP. 197501122005012002**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
M E D A N  
2 0 1 1**

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Syukur Alhamdulillah akan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesempatan bagi penyelesaian penulisan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan jalan dan menuntun umatnya dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yang disinari oleh nur iman dan Islam.

Adapun Skripsi yang penulis kemukakan ini berjudul: **“TINJAUAN YURIDIS PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK OLEH PENYEDIA JASA KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Pelaksanaan pendidikan guna memperoleh gelar sarjana ini diakui banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan, arahan, serta petunjuk dari dosen pembimbing, maka tulisan ini dapat diselesaikan dengan baik.. Penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan serta kekurangan-kekurangan, oleh karena itu diharapkan adanya suatu masukan serta saran yang bersifat membangun di masa yang akan datang.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi, semangat dan mendoakan setiap langkah Penulis untuk mencapai cita-cita.
2. Bapak Prof. Dr. Runtung, SH, M. Hum sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Budiman Ginting, SH, M.Hum, sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Hukum USU.
4. Ibu Dr. T. Keizerina Devi, SH, CN, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bantuan dan arahan kepada Penulis pada saat penulisan skripsi ini.
5. Ibu Windha, SH, M.Hum selaku Ketua Departemen Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bantuan dan arahan kepada Penulis pada saat penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ramli Siregar, SH, M.Hum selaku Sekretaris Departemen Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Sekaligus sebagai Dosen Penasehat Akademik Penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
7. Seluruh Bapak dan Ibu staf pengajar dan pegawai administrasi di Fakultas Hukum USU.
8. Kepada sahabat-sahabat Penulis : Faisal Lubis, Aulia Rizki Harahap, Winda Lusiana dan Deni Kartika.

9. Teman-teman angkatan 2007 Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Demikianlah yang dapat disampaikan, atas segala kesalahan dan kekurangannya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Medan, Juni 2011

Penulis

Heru Adenin

## **DAFTAR ISI**

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
	A. Latar Belakang .....	1
	B. Perumusan masalah .....	5
	C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
	D. Keaslian Penulisan.....	7
	E. Tinjauan Kepustakaan .....	8
	F. Metode Penulisan .....	11
	G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II</b>	<b>PELANGGARAN HUKUM YANG TERJADI DALAM PENYELENGGARAN JASA PENERBANGAN .....</b>	<b>16</b>
	A. Perkembangan Industri Penerbangan di Indonesia .....	16
	B. Hak dan Kewajiban Penyedia Jasa dan Konsumen Jasa Penerbangan.....	25
	C. Pelanggaran Hukum yang Terjadi Dalam Penyelenggaraan Jasa Penerbangan di Indonesia .....	37
<b>BAB III</b>	<b>TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN JIKA TERJADI PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK.....</b>	<b>47</b>
	A. Aspek – Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penerbangan.....	47
	B. Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab Hukum Dalam Perlindungan Konsumen.....	55
	C. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Kepada Konsumen Jasa Penerbangan Jika Terjadi Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak .....	65

BAB IV	PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PENYEDIA JASA DENGAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN JIKA TERJADI PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK.....	76
A.	Penyelesaian Sengketa Antara Penyedia Jasa dengan Konsumen Jasa Penerbangan di Luar Pengadilan.....	76
B.	Penyelesaian Sengketa Antara Penyedia Jasa dengan Konsumen Jasa Penerbangan di Peradilan Umum.....	87
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A.	Kesimpulan .....	94
B.	Saran .....	96

#### DAFTAR PUSTAKA

**TINJAUAN YURIDIS PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA  
SEPIHAK  
OLEH PENYEDIA JASA KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN  
MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN**

\*) Dr.T.Keizerina Devi,SH.CN.M.Hum

\*\*) Windha,SH.M.Hum

\*\*\*) Heru Adenin

**ABSTRAK**

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi ketertarikan penulis terhadap pembatalan penerbangan sepihak yang dilakukan oleh penyedia jasa penerbangan terhadap perlindungan konsumen jasa penerbangan yang diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam skripsi ini yang menjadi permasalahan adalah pelanggaran hukum yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa penerbangan di Indonesia, pertanggung jawaban penyedia jasa penerbangan konsumen jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak dan penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dengan konsumen jasa penerbangan dalam perkara pembatalan penerbangan sepihak baik didalam maupun diluar pengadilan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Metode penelitian normatif disebut juga sebagai penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis hukum baik yang tertulis didalam buku (*law as it is written in the book*), Penelitian hukum normatif dalam penelitian ini didasarkan data sekunder yaitu data-data yang berkaitan dengan penelitian, hal ini bertujuan untuk mengetahui pelanggaran-pelanggaran yang sering terjadi dalam penyelenggaraan jasa penerbangan di Indonesia, mengetahui tanggung jawab yang harus dipenuhi penyedia jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan sepihak dan mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa pembatalan penerbangan sepihak baik didalam dan diluar pengadilan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis diketahui bahwa pengaturan mengenai pembatalan penerbangan secara sepihak dapat dilihat dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengaturannya lebih bersifat umum yang didalamnya diatur mengenai hubungan antara maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa dengan penumpang sebagai konsumen jasa, sedangkan dalam UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pengaturannya lebih menekankan hal-hal yang berkaitan dengan teknis operasional dalam penyelenggaraan jasa penerbangan. Pelanggaran hukum yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa penerbangan dapat terjadi karena kedudukan antara penyedia jasa penerbangan dengan konsumen jasa penerbangan yang tidak setara. Dalam kaitannya dengan pembatalan penerbangan secara sepihak pertanggung jawaban penyedia jasa berupa kompensasi serta ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana pembayaran tiket secara penuh (*refund*). Namun tidak menutup kemungkinan bagi konsumen yang tidak merasa puas dengan pemberian ganti rugi itu meminta bantuan kepada lembaga terkait sebagai pihak yang menjembatani permasalahan tersebut serta konsumen juga dapat melakukan



gugatan secara perdata maupun tuntutan pidana ke pengadilan sesuai mekanisme yang diatur dalam pertauran perundang-undangan.

Kata Kunci: Pembatalan Penerbangan Sepihak, Penyedia Jasa, Konsumen Jasa

\*) Dosen Pembimbing I

\*\*\*) Dosen Pembimbing I

\*\*\*\*) Mahasiswa fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A.Latar Belakang**

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari 13.677 pulau.<sup>1</sup> Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat membutuhkan peran jasa pengangkutan untuk menghubungkan antara pulau yang satu dengan pulau yang lainnya. Dengan jumlah konsumen yang begitu besar, suatu usaha transportasi atau bisnis transportasi jasa pengangkutan merupakan salah satu usaha yang sangat menggiurkan untuk di dirikan, karena sangat diperlukan oleh pemakai jasa untuk menghubungkan antar pulau di Indonesia agar mempermudah dan mempercepat suatu perjalanan dengan lebih efisien.

Pentingnya jasa Transportasi memperlancar gerak roda perekonomian sudah tidak dapat diragukan lagi, mengingat beberapa keuntungan yang dimilikinya. Diantara sekian banyak usaha, bisnis transportasi penerbangan atau jasa angkutan udara merupakan salah satu hal yang paling menantang. Dimana Indonesia merupakan pasar yang sangat potensial bagi suatu perusahaan jasa transportasi udara yang ingin menjalankan bisnis tersebut. Beberapa keuntungan yang diberikan oleh jasa angkutan udara antara lain seperti jangkauan yang luas, waktu tempuh yang relatif singkat, tarif yang masih dapat dijangkau oleh masyarakat serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan. Bisnis penerbangan,

<sup>1</sup> Lembaga Pertahanan Nasional, *Kewiraan Untuk Mahasiswa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Kerjasama Dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdikbud, 1992), Hal.19.

membutuhkan modal yang sangat besar, teknologi tinggi dan sumber daya manusia yang harus memenuhi kualifikasi tertentu, karena dalam bisnis ini faktor keselamatan haruslah dikedepankan. Padahal saat ini bisnis penerbangan di Indonesia sangat ketat lantaran jumlah maskapai penerbangan yang berdiri semakin banyak.

Timbulnya maskapai penerbangan yang sangat banyak di Indonesia berawal dari diratifikasinya *World Trade Organization/General Aviation Training & Testing Service (WTO/GATTs)* oleh Indonesia, dimana dengan diratifikasinya *World Trade Organization/General Aviation Training & Testing Service(WTO/GATTs)* tersebut tidak dibenarkan lagi pemerintah Indonesia melakukan monopoli dibidang perusahaan jasa penerbangan, sehingga para pelaku usaha berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaan angkutan udara, dimana pada tahun 2007 terdapat sekitar 20 maskapai domestik baik berjadwal maupun tidak berjadwal yang telah berdiri.<sup>2</sup>

Banyaknya perusahaan angkutan udara memicu juga persaingan didalam memperoleh pengguna jasa penerbangan semakin ketat, dan hal tersebut dapat membuat suatu perusahaan penerbangan dapat memberikan penawaran harga tiket yang relatif lebih murah untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya. Namun di sisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering kali mengabaikan kualitas pelayanan (*service*), dimana hal tersebut dapat menimbulkan atau bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi dapat menyebabkan berkurangnya kualitas dalam

<sup>2</sup> Saefullah Wiradipradja, "Tanggung Jawab Perusahaan penerbangan Terhadap Penumpang Menurut hukum udara Indonesia", *Jurnal hukum Bisnis*, Volume 25, No.1, 2006, Hal.5.

melakukan pemeliharaan (*maintenance*) pesawat sehingga rawan kecelakaan. Angkutan udara, sebagai salah satu komponen sistem transportasi nasional, pada hakekatnya mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyediaan jasa layanan angkutan dalam negeri maupun diluar negeri. Terutama dalam rangka menghubungkan daerah-daerah yang sulit dijangkau dengan moda angkutan lain secara cepat dan efisien untuk jarak tertentu, dimana jika menggunakan angkutan darat dari Jakarta ke Bali membutuhkan waktu 24 jam, sedangkan jika menggunakan pesawat udara hanya membutuhkan waktu 1,5 jam.<sup>3</sup>

Oleh karena itu, transportasi udara merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan adanya transportasi udara mempermudah masyarakat dalam menjalankan kegiatannya dalam hal penggunaan atau pengiriman barang. Kita mengetahui, bahwa pesawat udara merupakan salah satu alat pengangkutan yang mempunyai teknologi paling canggih yang pernah diciptakan manusia. Tetapi alat pengangkutan yang paling canggih teknologinya tersebut tidak selamanya mendatangkan rasa aman dan nyaman serta memuaskan bagi penggunanya karena akibat kesalahan-kesalahan manusia. Salah satu yang sering terjadi adalah banyaknya penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan yang dilakukan maskapai penerbangan serta banyaknya terjadi kecelakaan akhir-akhir ini. Penundaan penerbangan dan

<sup>3</sup> Ninok, Maraknya "Low-Cost airline" dan revolusi Angkutan Penerbangan, Sabtu 24 April 2004; (diakses tanggal 12 Januari 2011), <http://www.Kompas.com/php/Costumer/ptr2.htm>

pembatalan penerbangan biasanya terjadi akibat adanya hal-hal yang diluar kendali manusia seperti cuaca buruk atau rusaknya sistem pesawat.

Tetapi seringnya penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan juga dapat diakibatkan oleh kesalahan manusia sendiri atau *human error* serta diakibatkan oleh keteledoran pihak manajemen. Terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu ataupun biaya. Dalam kenyataanya, akhir-akhir ini banyak perusahaan angkutan udara yang selalu melakukan penundaan dan pembatalan penerbangan padahal mereka selalu berbicara masalah ketepatan waktu atau *on time performance* dalam penerbangan untuk mempromosikan maskapainya.<sup>4</sup>

Kasus-kasus penerbangan yang muncul seperti kecelakaan pesawat, penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan karena berbagai alasan , perlu diteliti dan dicari penyebabnya agar tidak terulang kembali dan dapat memberikan rasa keadilan bagi para pihak. Untuk itu, tanggung jawab hukum perusahaan jasa penerbangan terhadap penumpang atas beberapa kerugian yang ditimbulkan dapat meliputi beberapa aspek yang antara lain adalah aspek perdata, pidana, administratif, perusahaan, pengangkutan udara dan perlindungan konsumen. Tetapi dari beberapa aspek tersebut, dalam skripsi ini penulis akan membahas dengan menekankan pada aspek perlindungan konsumen, dimana didalam jasa pengangkutan udara terdapat hubungan hukum antara para pihak, baik pihak penyedia jasa maupun pihak konsumen jasa yang bersumber dari perjanjian atau perikatan yang telah melahirkan hak dan kewajiban para pihak. Salah satu aspek

<sup>4</sup> Krisman Kaban, Industri penerbangan dan janji-janji palsu, [http://www .Sinarharapan .co.id/](http://www.Sinarharapan.co.id/), diakses jumat 12 Januari 2011

yang menjadi perhatian adalah belum terpenuhinya atau kurangnya peraturan dalam rangka perlindungan hukum bagi pengguna jasa atau pihak lain yang mengalami kerugian sebagai akibat dari kegiatan pengangkutan udara atas kerugian-kerugian yang terjadi. Bagaimanapun yang namanya sebuah kegiatan itu tidak luput dari risiko. Demikian juga halnya dengan pengangkutan udara kemungkinan akan terjadinya pembatalan penerbangan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen itu selalu ada, baik dalam penerbangan domestik maupun penerbangan internasional.

Dari gambaran diatas maka terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus digali dari penyelenggaraan pengangkutan udara ini, bagaimana sebenarnya tanggung jawab itu diatur oleh perusahaan pengangkutan udara maupun yang diatur dalam Undang-Undang Pelindungan Konsumen.

Untuk mendapatkan gambaran tentang masalah tersebut maka penulis memutuskan untuk membuat skripsi dengan judul “ **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK OLEH PENYEDIA JASA PENERBANGAN KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN** ”

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan adalah merupakan kenyataan yang dihadapi dan harus diselesaikan oleh peneliti dalam penelitian. Dengan adanya rumusan masalah maka akan dapat ditelaah secara maksimal ruang lingkup penelitian sehingga tidak mengarah pada hal-hal diluar permasalahan.

Adapun permasalahan yang akan penulis uraikan adalah :

1. Bagaimanakah pelanggaran hukum yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa penerbangan ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab penyedia jasa kepada konsumen jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak ?
3. Bagaimanakah penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dengan konsumen jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan sepihak ?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, dan tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini antara lain :

#### 1. Tujuan penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah pelanggaran hukum yang terjadi dalam Penyelenggaraan jasa penerbangan
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab penyedia jasa kepada Konsumen jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak.
- c. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dengan Konsumen jasa penerbangan jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak

#### 2.. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan skripsi ini antara lain sebagai berikut :

- a. Secara teoritis, untuk menambah pengetahuan penulis tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pengangkutan penumpang melalui jasa penerbangan, dan mengetahui apa saja yang menjadi tanggung jawab penyedia jasa penerbangan dalam pelaksanaan pengangkutan penumpang melalui jasa penerbangan.
- b. Secara praktis untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran yuridis terhadap pertanggungjawaban penyedia jasa dalam pengangkutan penumpang melalui jasa penerbangan.

#### **D. Keaslian Penulisan**

Keaslian penulisan skripsi ini benar merupakan hasil dari pemikiran penulis dengan mengambil panduan dari buku-buku dan sumber lain yang berkaitan dengan judul, ditambah sumber riset data dari internet terhadap data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas penulis seperti data yang dikeluarkan direktorat perhubungan yang meliputi nama maskapai penerbangan yang beroperasi saat ini, serta jumlah pesawat udara yang masih dioperasikan oleh maskapai penerbangan serta data-data lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh penulis.

Setelah penulis melihat perpustakaan di Fakultas Hukum jurusan Hukum Ekonomi, penulis tidak menjumpai judul skripsi ini. Adapun yang menjadi judul skripsi yang penulis angkat adalah **“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK OLEH PENYEDIA**



## **JASA PENERBANGAN KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN” .**

Dalam penulisan ini yang harus ditekankan adalah bagaimana proses tanggung jawab pihak pengangkut terhadap penumpang melalui jasa penerbangan, apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh pihak penyedia jasa penerbangan, terutama jika terjadi pembatalan penerbangan secara sepihak. Disamping itu penulis angkat karena ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana penerapan hukum yang dilaksanakan dalam usaha pengangkutan melalui jasa penerbangan. Penulisan ini disusun berdasarkan literatur-literatur yang berkaitan dengan hukum perdata, hukum dagang, hukum pengangkutan serta peraturan perundang-undangan khususnya undang-undang perlindungan konsumen yang membahas mengenai pertanggung jawaban penyedia jasa terhadap konsumen jasa melalui jasa penerbangan yang terjadi akibat kelalaian yang disebabkan oleh penyedia jasa, oleh karena itu penulisan ini asli karya penulis dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

### **E. Tinjauan Kepustakaan**

Tinjauan yang digunakan oleh penulis dalam pembuatan skripsi ini adalah tinjauan yuridis yaitu suatu kegiatan untuk mempelajari dan mengkaji suatu hal berdasarkan pandangan hukum atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jasa penerbangan merupakan bagian penting dalam sarana transportasi di Indonesia. Pentingnya transportasi udara tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa penerbangan bagi mobilitas orang serta barang di dalam negeri,

dari dan keluar negeri, serta berperan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Menyadari peran transportasi tersebut, penyelenggaraan penerbangan harus ditata dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dan dengan tingkat kebutuhan, selamat, aman, efektif dan efisien. Penyediaan jasa penerbangan sesungguhnya merupakan hubungan perjanjian antara pihak penyedia jasa dengan pihak konsumen jasa pengangkutan udara. Dalam pelaksanaan pengangkutan terlebih dahulu dilakukan perjanjian pengangkutan, agar lebih mudah mengetahui pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi masalah dan resiko yang ditanggung. Mr.E.suherman mengemukakan tanggung jawab pengangkutan adalah suatu perbuatan yang dibebankan kepada kedua belah pihak yang bersifat mengikat atas dasar perjanjian pengangkutan.<sup>5</sup>

Maskapai adalah perseroan dagang, Perusahaan penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandara udara, angkutan udara. Navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.<sup>6</sup>

Pengangkutan adalah berasal dari kata “angkut” yang berarti mengangkut dan membawa, sedangkan istilah pengangkutan dapat diartikan sebagai pembawa

<sup>5</sup> E. Suherman, *Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Hukum Udara Indonesia*, (Bandung : N.V.Eresco I, 1962), Hal. 12

<sup>6</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), Hal. 5

barang-barang atau orang-orang (penumpang). HMN Purwosutjipto mendefinisikan, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut sebagai pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut.<sup>7</sup>

Perjanjian Pengangkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain. Penumpang atau konsumen jasa penerbangan adalah orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut. Pihak pengangkut atau penyedia jasa penerbangan adalah pihak-pihak yang melakukan pengangkutan terhadap barang dan penumpang (orang) yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan baik dengan cara carter menurut waktu perjalanan<sup>8</sup>

Dalam peraturan perundang-undangan juga dijelaskan beberapa definisi yang berkenaan dengan kegiatan pengangkutan udara atau jasa penerbangan yaitu antara lain:

1. Penerbangan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, keamanan dan keselamatan penerbangan, serta kegiatan dan fasilitas penunjang lain yang terkait.

<sup>7</sup> HMN.Purwosucipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* 3, hukum pengangkutan, (Jakarta : Djambatan,1991), Hal. 2

<sup>8</sup> Sinta Uli,*Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport,Angkutan laut,Angkatan Udara*, (Medan : USU Pers, 2006), Hal. 20

2. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
3. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
4. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
5. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

## **F. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yaitu dengan pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan yang kemudian mengadakan analisa terhadap masalah yang dihadapi tersebut.

### **1. Jenis penelitian**

Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif<sup>9</sup> Langkah pertama dilakukan penelitian hukum normatif yang didasarkan pada bahan hukum

<sup>9</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* ( Jakarta : UI Press, 1986 ) Hal 9-10

primer dan sekunder yaitu inventarisasi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penyediaan jasa penerbangan dan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan menemukan landasan hukum yang jelas dalam meletakkan persoalan ini menurut perspektif hukum perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa penerbangan di Indonesia

## **2. Data dan Sumber Data**

Bahan atau data yang dicari berupa data sekunder yang terdiri dari :

- a. Bahan Hukum Primer yaitu bahan-bahan hukum yang isinya mempunyai kekuatan mengikat kepada masyarakat. dalam penelitian ini antara lain, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang isinya menjelaskan mengenai bahan hukum primer. Dalam penelitian ini adalah buku-buku, makalah, artikel dari surat kabar dan majalah serta internet.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

- a. *Library research* (studi kepustakaan) yaitu mempelajari dan menganalisa secara sistematis buku-buku, peraturan perundang-undangan, catatan kuliah dan sumber lainnya yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam skripsi ini.
- b. *Data net research* (pencarian / penelitian data online) yaitu pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas melalui

media internet, dengan cara mencari literatur-literatur online, jurnal-jurnal hukum online, serta data-data yang terdapat didalam *homepage* lembaga-lembaga perlindungan konsumen seperti YLKI yang didalamnya memuat keluhan-keluhan konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan maskapai penerbangan dalam penyelenggaraan jasa penerbangan.

#### **4. Analisis Data**

Analisa data dalam penulisan ini di gunakan data kualitatif, yaitu suatu analisis data secara jelas serta diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang jelas yang berhubungan dengan skripsi ini dan hasilnya tersebut dituangkan dalam bentuk skripsi. Metode kualitatif digunakan guna mendapatkan data yang bersifat deskriptif analitis, yaitu dimana data-data yang akan diteliti dan dipelajari adalah sesuatu yang utuh.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi ke dalam bab-bab yang menguraikan permasalahannya secara tersendiri, di dalam suatu konteks yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. penulis membuat sistematika dengan membagi pembahasan keseluruhan ke dalam lima bab terperinci adapun bagiannya adalah :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini yang merupakan Bab Pendahuluan, penulis menguraikan tentang hal yang bersifat umum seperti Latar Belakang penulisan judul, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penulisan, Keaslian Penulisan,

Tinjauan Kepustakaan dan Metode Penulisan. Sebagai penutup bab ini diakhiri dengan memberikan Sistematika Penulisan dari skripsi ini

## **BAB II PELANGGARAN YANG TERJADI DALAM PENYELENGGARAAN JASA PENERBANGAN**

Bab ini berisikan Perkembangan Industri Penerbangan di Indonesia, Hak dan Kewajiban Penyedia Jasa dan Konsumen Jasa Penerbangan, serta Pelanggaran Hukum Yang Terjadi dalam Penyelenggaraan Jasa Penerbangan di Indonesia.

## **BAB III TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA KEPADA KONSUMEN JASA PENERBANGAN JIKA TERJADI PEMBATALAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK**

Bab ini berisikan tentang Prinsip-Prinsip dalam Perlindungan Konsumen, Aspek-Aspek Hukum dalam Perlindungan Konsumen serta Tanggung Jawab Penyedia Jasa Kepada Konsumen Jasa Penerbangan jika Terjadi Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak.

## **BAB IV PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PENYEDIA JASA DENGAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN JIKA TERJADI PEMBATALAN PENERBANGAN SEPIHAK**

Bab ini berisikan tentang Penyelesaian Sengketa Antara Penyedia Jasa dengan Konsumen Jasa Penerbangan di Luar Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa Antara Penyedia Jasa dengan Konsumen Jasa Penerbangan di Peradilan Umum

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan skripsi ini, dimana dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran dari penulis