

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara hukum sebagaimana diamanatkan dalam UUD RI Tahun 1945. Salah satu fungsi dari adanya hukum dalam suatu Negara adalah untuk melakukan pengendalian terhadap masyarakat (*social control*) dalam mewujudkan ketertiban pada masyarakat itu sendiri.¹ Tanpa adanya hukum yang mengatur kehidupan masyarakat, maka akan sering terjadi kekacauan, kesewenang-wenangan, dan banyak masyarakat akan tertindas.

Pengendalian kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum sejatinya dilakukan untuk memberikan rasa aman dan perlindungan terhadap masyarakat itu sendiri. Adanya perlindungan yang diberikan oleh hukum akan menjamin hak-hak masyarakat dalam menjalankan kesehariannya sebagai warga negara.

Perlindungan secara etimologi, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi.² Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.

Sejalan dengan hal tersebut, perlindungan yang diberikan oleh hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa maupun pihak lain yang tidak

¹ Mochtar Kusumaatmaja, *Konsep-konsep Hukum dalam Pembangunan*, (Ghalia Indonesia, Jakarta, 1981), hal. 3.

² Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia).

sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.³

Hukum sebagai satu-satunya instrumen yang mengatur kehidupan masyarakat dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan zaman dengan cara mengatur hal-hal baru yang dulunya belum pernah ada, seperti halnya pengaturan terhadap teknologi, transportasi, dan sebagainya.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat di dunia, teknologi serta transportasi memegang peranan penting, baik dimasa kini maupun masa mendatang. Perkembangan ini diyakini membawa keuntungan dan kepentingan yang besar bagi negara-negara di dunia. Setidaknya ada dua hal yang membuat teknologi dianggap begitu penting dalam memacu pertumbuhan ekonomi dunia. Pertama, teknologi mendorong peningkatan terhadap permintaan produk-produk, seperti *gadget*, komputer, dan sarana untuk membangun jaringan internet, dan sebagainya. Kedua, adalah memudahkan transaksi bisnis termasuk dalam hal bisnis transportasi.

Bisnis transportasi yang saat ini dapat memindahkan orang maupun barang dari jarak yang jauh secara cepat adalah transportasi penerbangan. Adanya perkembangan dalam dunia penerbangan mempermudah masyarakat untuk melaksanakan aktivitasnya. Selain itu, penerbangan juga memberikan keuntungan bisnis bagi pelaku usaha yang menjalankannya. Dalam konteks ini, terdapat hal-hal yang harus diatur mengenai pelaksanaan penerbangan demi menjaga agar pihak pelaku usaha tetap menjalankan bisnisnya dengan cara yang baik dan tidak melanggar hak-hak konsumen.

Perkembangan yang terjadi dalam dunia transportasi juga ikut menuntut hukum agar berkembang, sehingga pada saat ini terdapat istilah

³ Setiono, *Supremasi Hukum*, (Surakarta: UNS, 2004), hlm. 3.

hukum udara yang merupakan pengaturan terhadap penggunaan ruang udara, khususnya mengenai penerbangan, penggunaan pesawat-pesawat terbang dalam peranannya sebagai unsur yang diperlukan bagi penerbangan.⁴

Hukum udara sendiri adalah suatu hukum yang mulai berkembang pada awal abad ke-20 setelah munculnya pesawat udara. Berbeda dengan hukum laut yang umumnya bersumber kepada hukum kebiasaan, hukum udara terutama sangat berdasar pada ketentuan-ketentuan konvensional.⁵ Salah satu bentuk hukum udara yang telah diberlakukan oleh Pemerintah Indonesia terdapat dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang mengatur tentang:

- a. Semua pesawat udara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Semua pesawat udara asing yang melakukan kegiatan dari dan/atau ke wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- c. Semua kegiatan penggunaan wilayah udara, navigasi penerbangan, pesawat udara, bandar udara, pangkalan udara, angkutan udara, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lain yang terkait, termasuk kelestarian lingkungan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;

Penumpang sebagai kosumen mempunyai hak untuk mendapatkan keamanan, kesejahteraan, keselamatan dari penyedia jasa angkutan udara.⁶ Oleh karena itu, pengaturan yang terdapat dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan juga mengatur mengenai kewajiban

⁴ K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Udara Nasional dan Internasional Publik*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012) hlm. 3.

⁵ Boer Mauna, *Hukum Internasional: Pengertian, Peranan dan Fungsi dalam Era Dinamika Global*, (Bandung: P.T. Alumni, 2011) hlm. 379.

⁶ Febrina Rizka Lilya Wati David dan I Wayan Wiryawan, Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara Atas Keterlambatan Penerbangan, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No. 3 Tahun 2020, hlm. 259

Pengangkut⁷ untuk memenuhi hak-hak penumpang sebagai konsumen dalam melakukan penerbangan. Hal ini sebagaimana terdapat dalam Pasal 140 ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa:

1. Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan.
2. Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
3. Perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.

Kewajiban pengangkut lainnya adalah mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain.⁸

Selain itu, pengangkut dalam melaksanakan kewajibannya adalah harus sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak yang mensyaratkan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul atas peristiwa apapun selama penyelenggaraan pengangkutan. Tidak ada beban kewajiban atas pembuktian kesalahan.⁹ Hak ganti rugi

⁷ Pengangkut adalah “badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga”. Lihat Pasal 1 ayat (26) Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

⁸ Desak Putu Dian Sucitawati dan Ida Bagus Putra Atmadja, Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Studi Pada PT. Lion Mentari Airlines), Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 10 Tahun 2020, hlm. 1541

⁹ Muhammad Taufik Hidayat, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan, Al'Adl, Vol. VIII, No. 3, September 2016, hlm. 89

tersebut merupakan salah satu hak mendasar yang dimiliki oleh penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan.¹⁰

Selain Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengaturan lain mengenai penerbangan juga terdapat dalam Permenhub No. 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.¹¹

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak Pengangkut untuk menangkut orang yang telah melakukan pemesanan tiket sesuai dengan jadwal yang terdapat dalam perjanjian antara Pengangkut dan penumpang yang merupakan konsumen. Walaupun hal tersebut merupakan kewajiban bagi pihak Pengangkut, akan tetapi masih terdapat juga Pengangkut yang tidak melaksanakan kewajibannya

Salah satu contoh kasus Pengangkut yang tidak melaksanakan kewajibannya terdapat dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor : 975 K/Pdt/2019. Dalam hal ini, Air Asia yang merupakan pihak Pengangkut tidak melaksanakan kewajibannya mengangkut penumpang yang telah melakukan pemesanan tiket sehingga perbuatan Pengangkut tersebut telah melanggar Pasal 140 ayat (1) Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Adapun perbuatan pihak pengangkut adalah Pihak Pengangkut menolak untuk melakukan *check-in* terhadap Penumpang atas nama Regina Goenawan dikarenakan penumpang tersebut masuk ke dalam

¹⁰ Annalisa Yahanan Norsuhaida Che Musa, dan Kamal Halili Hassan, Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang, *Mimbar Hukum* Volume 22, Nomor 2, Juni 2010, hlm. 237

¹¹ Raras Ayundhani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketiadaan Transparansi Informasi Di Bidang Jasa Layanan Penerbangan (Studi Kasus: Putusan Mahkamah Agung Nomor 975 K/Pdt/2019), *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 3 Nomor 1, Juli 2020, hlm. 365

catatan daftar hitam Pengangkut. Padahal diketahui bahwa Penumpang tersebut telah melakukan pembayaran dan telah mendapatkan tiket untuk melakukan penerbangan dengan pesawat Air Asia Tipe XT 7680. Akan tetapi, pihak Pengangkut tetap menolak untuk melakukan *check-in* terhadap penumpang sehingga penumpang tersebut tidak dapat melakukan keberangkatan menggunakan pesawat Air Asia Tipe XT 7680.

Terhadap hal tersebut, pihak penumpang mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum ke Pengadilan Negeri Tangerang, akan tetapi Hakim Pengadilan Negeri Tangerang berpendapat bahwa perkara tersebut merupakan perkara wanprestasi sehingga gugatan pihak penumpang ditolak oleh Hakim. Selanjutnya, dikarenakan pihak penumpang tidak terima dengan putusan Pengadilan Negeri Tangerang, akhirnya pihak penumpang mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi Banten. Dalam hal ini, Pengadilan Tinggi Banten menguatkan putusan Pengadilan Negeri Tangerang.

Setelah putusan banding Pengadilan Tinggi Banten keluar, pihak penumpang tetap tidak terima dengan putusan tersebut sehingga mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Dalam putusannya, Mahkamah Agung berbeda pendapat dengan Pengadilan Negeri Tangerang dan Pengadilan Tinggi Banten yang dalam amar putusannya menyatakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak Air Asia merupakan perbuatan melawan hukum.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berpendapat perlu kiranya dilakukan penelitian mendalam terhadap perlindungan konsumen dalam bentuk tesis yang berjudul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA PENERBANGAN (STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR : 975 K/PDT/2019)”**.

I.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini akan difokuskan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa pertimbangan Hakim dalam Putusan PN Nomor 169/Pdt.G/2017/PN/Tng serta Putusan PT Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn. yang dibatalkan oleh putusan Mahkamah Agung Nomor : 975 K/Pdt/2019?
2. Apakah Putusan Mahkamah Agung Nomor : 975 K/Pdt/2019 sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan?

I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian hukum ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pertimbangan Hakim Dalam Putusan PN Nomor 169/Pdt.G/2017/PN/Tng serta Putusan PT Nomor 9/Pdt/2018/PT. Btn. Yang dibatalkan oleh putusan Mahkamah Agung Nomor : 975 K/Pdt/2019
2. Untuk mengetahui apakah Putusan Mahkamah Agung Nomor : 975 K/Pdt/2019 sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan

Selanjutnya mengenai manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian hukum ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian hukum ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam bidang perlindungan hukum konsumen pengguna jasa penerbangan

- b. Penelitian hukum ini dapat memberikan manfaat sebagai kontribusi pemikiran dalam menunjang perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan khususnya para pelaku usaha, dan umumnya masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan serta mahasiswa maupun dosen dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen.
- b. Memberikan kontribusi pemikiran serta manfaat bagi individu, masyarakat, pelaku usaha, maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam menambah pengetahuan yang berhubungan dengan hukum perlindungan konsumen.

I.4. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual

Suatu penelitian hendaknya dilandasi dengan teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan yang akan diteliti. Dalam hal ini, penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis juga mengacu kepada beberapa teori hukum sebagai dasar pemikiran dalam melakukan analisa terhadap pembahasan yang akan diteliti. Selain pembahasan mengenai teori, penulis juga akan memaparkan mengenai kerangka konseptual sebagai langkah awal untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan yang dibahas.

I.4.1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini meliputi Teori Kepastian Hukum sebagaimana yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo. Kemudian Teori

Perlindungan Hukum dengan merujuk pada pemikiran Lili Rasjidi. Adapun penjelasan dari kedua teori tersebut adalah sebagai berikut:

a. Teori Kepastian Hukum

Hukum sebagai satu-satunya instrumen yang mengatur kehidupan masyarakat dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan zaman dengan cara mengatur hal-hal baru yang dulunya belum pernah ada, seperti halnya pengaturan terhadap teknologi, transportasi, dan sebagainya. Adanya pengaturan tersebut merupakan suatu hal yang dapat memberikan kepastian terhadap masyarakat mengenai hak-hak dan kewajiban yang telah diatur.

Hukum sejatinya harus pasti. Pasti sebagai pedoman kelakuan yang menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Adanya suatu kepastian akan dapat menjalankan fungsi hukum dengan baik. Kepastian bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara faktual mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak pasti bukan sekedar hukum yang buruk, melainkan bukan hukum sama sekali. Sifat itu termasuk paham hukum itu sendiri.¹²

Kepastian sebagai sifat hukum diperlukan karena hukum adalah kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.¹³ Sehingga melalui kepastian tersebut, tidak ada tumpang tindih dalam implementasi hukum itu sendiri.

¹² Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, (Bandung, PT Revika Aditama, 2006), hlm. 79

¹³ H. Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2010), hlm. 24

Menurut Salim HS, suatu kepastian hukum adalah karakteristik mutlak dari hukum itu sendiri. Hukum tersebut tidak lagi dikatakan sebagai hukum apabila karakteristik kepastiannya sudah hilang sehingga hukum tersebut tidak lagi berguna bagi masyarakat. Oleh karenanya sangat penting suatu kepastian hukum bagi hukum itu sendiri.¹⁴

Terdapat dua hal mengenai kepastian hukum ini, Pertama, kepastian hukum berarti keamanan hukum. Artinya, perlindungan bagi para pihak terhadap kesewenangan-wenangan. Kedua, berkaitan dengan dapat ditentukannya hukum dalam hal-hal yang konkret. Artinya pihak-pihak yang mencari keadilan ingin mengetahui apakah yang menjadi hukumnya dalam hal yang khusus, sebelum ia memulai perkara.¹⁵

Hukum yang ditegakkan oleh instansi penegak hukum yang disertai tugas untuk itu, harus menjamin kepastian hukum demi tegaknya ketertiban dan keadilan dalam kehidupan masyarakat. Ketidakpastian hukum, akan menimbulkan kekacauan dalam kehidupan masyarakat, dan akan saling berbuat sesuka hati serta bertindak main hakim sendiri.¹⁶ Keadaan seperti ini menjadikan kehidupan berada dalam suasana kekacauan sosial.

Menurut Satjipto Rahardjo kepastian hukum merupakan *sicherheit des Rechts selbst* (kepastian tentang hukum itu sendiri). Terdapat 4 (empat) makna mengenai kepastian hukum ini, yaitu: Pertama, bahwa hukum itu didasarkan pada fakta dan bukan suatu rumusan tentang penilaian yang nanti akan dilakukan oleh hakim, seperti kemauan baik, kesopanan.

¹⁴ *Ibid.*, hlm 82

¹⁵ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 82

¹⁶ *Ibid.*, hlm 85

Kedua, bahwa hukum itu positif, hal ini dapat dimaknai sebagai perundang-undangan. Ketiga, hukum positif itu tidak boleh sering diubah-ubah. Keempat, bahwa fakta itu harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping juga mudah dijalankan.¹⁷

Pembahasan mengenai hal tersebut tidak dapat dilepaskan dari masyarakat sebagai subjek yang menjalankan hukum itu. Kajian kepastian hukum sangatlah rumit disebabkan dalam pelaksanaannya hukum itu dipengaruhi oleh hal-hal yang berada diluar hukum itu sendiri. Sehingga dalam hal ini Radbruch berpendapat bahwa suatu hal yang lebih tepat adalah kepastian dari adanya peraturan itu sendiri.¹⁸

b. Teori Perlindungan Hukum

Pada dasarnya suatu hukum yang diberlakukan mempunyai maksud untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat, tanpa terkecuali. Perlindungan tersebut diberikan oleh hukum sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat dengan pasti memberikan perlindungan terhadap masyarakat walaupun pada posisi yang kontradiktif. Pemberian perlindungan hukum tersebut diberikan oleh hukum melalui adanya hak-hak yang dimiliki oleh setiap anggota masyarakat. Pemberian kekuasaan, atau yang sering disebut dengan hak ini, dilakukan secara terukur, keluasan dan kedalamannya.¹⁹

Hak-hak sebagaimana diberikan oleh hukum tersebut bisa saja berbenturan dengan hak orang lain sehingga peran dan

¹⁷ Satjipto Rahardjo, *Hukum Dalam Jagat Ketertiban*, (Jakarta, UKI Press, 2006), hlm. 135

¹⁸ *Ibid.*, 89.

¹⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000) hlm. 53.

fungsi hukum dalam hal ini sangat penting dan diperlukan untuk mengakomodir dari hak-hak tersebut.

Dalam hal ini, Lili Rasjidi berpendapat bahwa asas dari perlindungan yang diberikan oleh hukum tersebut berasal dari pengakuan atas adanya hak-hak asasi manusia. Dengan begitu, masyarakat dapat merasa aman dikarenakan hak-haknya telah diakui oleh negara. Hal ini didasarkan pada sejarah munculnya konsepsi mengenai hak asasi manusia yang harus dilindungi dan diakui oleh negara dan setiap orang yang dalam pelaksanaannya diberikan batasan-batasan terhadap hak tersebut dan pembebanan kewajiban.²⁰

Berkaitan dengan hal tersebut, perlindungan hukum sebagai perlindungan yang diberikan melalui adanya hukum dimaksudkan untuk melindungi *interest* tertentu, yaitu dengan cara membuat *interest* yang ingin diberikan perlindungan tersebut dalam hak hukum.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam konteks pembahasan konsumen di Indonesia, telah diatur mengenai hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang merumuskan sejumlah hak penting konsumen, terdapat 9 (sembilan) hak konsumen yaitu:²¹

1. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan 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;

²⁰ Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*, (Bandung, PT. Remaja Rosda Karya, 1994) hlm. 64.

²¹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

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

Perlindungan yang diberikan oleh hukum merupakan suatu wujud untuk menghargai manusia sebagai subjek hukum yang mempunyai hak dan kewajiban sehingga tidak terjadi kekacauan akibat tidak diberikannya perlindungan hukum tersebut.²²

Dalam memahami perlindungan konsumen, harus diketahui bahwa hukum perlindungan konsumen selalu berinteraksi dan berhubungan dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat konsumen.²³ Pada saat ini hukum yang mengatur mengenai konsumen terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Hal ini dikarenakan

²² Setiono, *Supremasi Hukum*, (Surakarta: UNS, 2004), hlm. 3.

²³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Grasindo, Jakarta, 2006), hlm 1.

posisi konsumen dalam suatu aktivitas bisnis sangat lemah sehingga harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.²⁴

Berkaitan dengan hal tersebut, hukum perlindungan konsumen merupakan suatu *part* dari *consumer law* yang memuat dasar-dasar yang mempunyai sifat untuk mengatur serta mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Berbeda halnya dengan hukum konsumen yang merupakan hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁵

Dalam meningkatkan harkat serta martabat konsumen maka perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Oleh karena itu kehadiran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen Indonesia. Undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-Undang tersebut mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

I.4.2. Kerangka Konseptual

²⁴ *Ibid.*, hlm. 11

²⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Diadit Media, Jakarta, 2001), hlm.11

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibutuhkan untuk memberikan persamaan pengertian dalam upaya menghindari perluasan penafsiran terhadap beberapa pengertian. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. 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.²⁶
- b. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁷
- c. Pelaku usaha merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁸
- d. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²⁹
- e. Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.³⁰

²⁶ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (2)

²⁷ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (1)

²⁸ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (3)

²⁹ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (5)

³⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pasal 1 ayat (1)

- f. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.³¹
- g. Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.³²
- h. Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan yang memberikan perlindungan kepada penerbangan dari tindakan melawan hukum melalui keterpaduan pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur.³³

I.5. Sistematika Penulisan

Dalam melakukan pembahasan pada tesis ini, penulis terlebih dahulu merumuskan hal-hal yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya. Oleh karenanya, dibutuhkan sistematika penulisan dalam tesis ini agar tesis ini menjadi sistematis dan terstruktur.

Adapun hal-hal yang akan dibahas dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini memuat tentang latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis dan kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

³¹ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (26)

³² *Ibid.*, Pasal 1 ayat (22)

³³ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (49)

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini memuat mengenai Tinjauan Umum Hukum Penerbangan, Konsep Perlindungan Hukum Konsumen, Hak-Hak Konsumen Penerbangan, dan Kewajiban Pelaku Usaha Penerbangan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini memuat mengenai teori tentang Metode Penelitian yang terdiri dari Jenis Penelitian, Jenis Pendekatan, Sumber Bahan Hukum, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV ANALISIS YURIDIS TERHADAP PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 975 K/Pdt/2019

Pada bagian ini menerangkan mengenai Posisi Kasus, Pertimbangan Mahkamah Agung, Putusan Hakim, Analisis Pengaturan Hak-Hak Konsumen, dan Analisis Pertimbangan Hakim dalam Pokok Perkara. .

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup ini penulis menyampaikan mengenai kesimpulan dan saran atas hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA