



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI
UDARA TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET
PENERBANGAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (Studi Tentang Tiket Air Asia)**

SKRIPSI

HILDA ADINTA WULANDARI

1110 611 020

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

2015



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI
UDARA TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET
PENERBANGAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (Studi Tentang Tiket Air Asia)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum**

HILDA ADINTA WULANDARI

1110 611 020

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hilda Adinta Wulandari

Nrp : 1110 611 020

Tanggal : 28 Januari 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Januari 2015

Yang Menyatakan,



(Hilda Adinta Wulandari)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hilda Adinta Wulandari
NRP : 1110 611 020
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI UDARA TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET PENERBANGAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TENTANG TIKET AIR ASIA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Januari 2015

Yang menyatakan,


(Hilda Adinta Wulandari)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

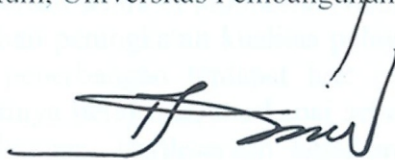
Nama : Hilda Adinta Wulandari

NRP : 1110 611 020

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi Udara Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Penerbangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Tentang Tiket Air Asia)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



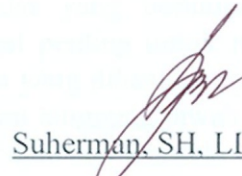
Hj. Devi Kantini R, SH, Sp.N, M.Kn

Ketua Penguji



Drs. Djamhari Hamza, SH, MH, MM

Penguji I



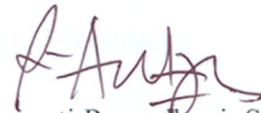
Suherman, SH, LL.M

Penguji II



Drs. Djamhari Hamza, SH, MH, MM

Dekan/Direktur



Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH

Ka. prodi

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal Ujian : 28 Januari 2015

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG TRANSPORTASI UDARA TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET PENERBANGAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TENTANG TIKET AIR ASIA)

Hilda Adinta Wulandari

Abstrak

Perlindungan hukum bagi konsumen mendapatkan perhatian dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam hal kerugian. Kerugian tersebut karena kurangnya perlindungan dari badan hukum yang melindungi hak-hak konsumen yang merasa dirugikan. Penerbitan Keputusan Menteri Nomor 81 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara telah mendorong pertumbuhan perusahaan transportasi udara di Indonesia. Namun, sayangnya hal itu tidak sesuai dengan pertumbuhan peningkatan kualitas pelayanan. pada kenyataannya, dalam penyelenggaraan penerbangan terdapat hak penumpang yang tidak terpenuhi sebagaimana mestinya pelayanan maskapai sebagai kasus pembatalan dan / atau penundaan penerbangan. Berdasarkan kejadian ini, dalam rangka melindungi kepentingan penumpang, kemudian dimasukkan ke dalam perjanjian dengan klausula baku pada setiap tiket pesawat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 18 ayat 1 huruf a menyebutkan bahwa dilarang untuk memasukkan klausul standar yang berkaitan dengan pengalihan tanggung jawab. Peran pemerintah sangat penting untuk mengawasi pengusaha dalam menawarkan barang dan / atau jasa yang dihasilkan pemerintah untuk meninjau peraturan yang ada untuk menjalankan tanggung jawab meskipun kompensasi telah diberikan kepada penumpang. Tidak ada konsekuensi untuk maskapai penerbangan apabila tidak menjalankan aturan dan melakukan perbaikan dalam pembuatan klausula baku pada tiket pesawat sehubungan dengan pengalihan tanggung jawab.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Tiket Klausula Baku, Penumpang.

**LEGAL PROTECTION TOWARD AIRLINE PASSENGER
AGAINST STANDARD CLAUSE IN VIEW OF THE LAW
NUMBER 8 YEAR 1999 REGARDING CONSUMER
PROTECTION (STUDY OF AIRLINE
TICKET OF AIR ASIA)**

Hilda Adinta Wulandari

Abstract

The legal protection for consumers get concern in many aspects of life, especially in the case of a loss. The such losses due to the lack of protection of the legal entity that protects the rights of consumers who feel aggrieved. The issue of Ministerial Decree Number 81 Year 2004 on The Management of Air Transport has pushed the growth of air transport firm in Indonesia. But unfortunately it does not match the growth in service quality improvement. in fact, in flight activities are passenger rights are not being met and are not appropriate by the airline as the case of cancellation and / or flight delays. Based on these events, in order to protect the interests of passengers, then inserted into an agreement with the standard clause on each flight tickets. The Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection (UUPK) Article 18 paragraph 1 letter a has mentioned that it is prohibited to include standard clauses relating to the transfer of responsibility. The government's role is very important to supervise employers in offering goods and / or services produced that the government to review the existing regulations to run with responsibility although compensation has been given to passengers. There are no consequences to airline if is not running rules and make improvements in the manufacture of standard clauses ticket with respect to transfer of responsibility.

Keyword : Legal Protection, Standard Clause Ticket, Passengers

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak September 2014 ini adalah “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi Udara Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Penerbangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Tentang Tiket Air Asia)”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Suherman, SH, LLM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat dan para dosen Fakultas Hukum yang selama ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah Wuliadi, Ibu Mustika Zainal Alim dan Adik Anggit Maulani Julisthanian serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa.

Penulis juga sampaikan terima kasih kepada sahabat dan kawan terbaik, Leni Agustina, Dian Tanzyl Fathilma, Sakhamim Ari Wibowo dan lainnya serta teman-teman kampus yang di Fakultas Hukum dan Fakultas lainnya, yang dengan mereka penulis bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan studi S1 Ilmu Hukum di FH UPNVJ.

Selain itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada rekan-rekan tim terbaik, Latsitardanus XXXIV, MENWA Batalyon-6 UPNVJ, yang telah memberikan dukungannya dan dorongan semangat baik materil maupun spiritual kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Jakarata, 20 Januari 2015

Hilda Adinta Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Ruang Lingkup Penulisan.....	6
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual.....	7
I.6 Metode Penelitian	13
I.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II PRINSIP-PRINSIP PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN	
KONSUMEN	16
II.1 Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	16
II.2 Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	20
II.3 Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	22
II.4 Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha	24
II.5 Tinjauan Klausula Baku	30
II.6 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	34
II.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen	41
II.8 Saksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan	
Konsumen	47
BAB III KLAUSULA BAKU PADA TIKET PENERBANGAN	
AIR ASIA	50
III.1 Beberapa Masalah Yang Dialami Oleh Penumpang Pesawat	
Berkaitan Dengan Klausula Baku Yang Terdapat Pada	
Tiket Penerbangan.....	50
III.2 Bentuk Dan Isi Perjanjian Pada Tiket Penerbangan Air Asia.....	53
III.3 Analisis Klausula Baku Tiket Penerbangan Air Asia Menurut	
Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	61
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM DAN GANTI RUGI BAGI	
PENUMPANG TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA	
TIKET PENERBANGAN AIR ASIA	71

IV.1 Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi Udara Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Penerbangan Air Asia	71
IV.2 Ganti Rugi Bagi Penumpang Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Penerbangan Air Asia	82
BAB V PENUTUP.....	89
V.1 Kesimpulan	89
V.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Travel Itinary
Lampiran 2	Invoice
Lampiran 3	Travel Advice
Lampiran 4	Syarat & Ketentuan Umum PT. Indonesia AirAsia dan Syarat-Syarat Perjanjian Peraturan Dalam Negeri
Lampiran 6	PT. Indonesia AirAsia's General Terms And Conditions & Conditions Of Contract Domestic Regulation
Lampiran 7	AirAsia's Terms & Conditions Of Carriage