

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.¹

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu pulau, terletak memanjang di garis khatulistiwa, di antara benua dan dua samudera, serta ruang udara yang luas.² Hal tersebut membuat Indonesia sangat memerlukan sarana transportasi yang cepat murah dan aman.

Transportasi udara merupakan transportasi yang sangat cocok dengan keadaan geografis Indonesia sebagai negara kepulauan. Alat transportasi ini dapat menempuh jarak ribuan mil dalam hitungan detik serta daya jelajahnya yang mampu mencapai seluruh tempat bahkan yang terpencil sekalipun, lebih cepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya yang menggunakan sarana darat dan/atau laut.

Transportasi udara mempunyai peranan penting dan strategis sebagai transportasi nasional yang dinamis dan mengadaptasi kemajuan di masa depan, mempunyai karakteristik mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, berteknologi tinggi dan berperan sebagai penghubung wilayah baik nasional maupun internasional.³

¹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Penjelasan Umum.

² T. Bambang Widarto, *Hukum Udara*, Alumni AHM-PTHM, Jakarta, 2012. h. 4.

³ T. Bambang Widiarto, *Op. Cit.*, h. 157.

Data Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyatakan bahwa jumlah maskapai penerbangan nasional yang beroperasi saat ini sebanyak 62 maskapai yang melayani penerbangan *charter* maupun *reguler*.⁴ Sebagian besar maskapai yang melayani penerbangan reguler merupakan *Low Cost Carrier (LCC)* yaitu penerbangan tarif murah.

Penerapan strategi penerbangan *Low Cost Carrier* oleh sebagian besar maskapai penerbangan yang membuat harga tiket menjadi jauh lebih murah, ikut menumbuhkan peningkatan pengguna pesawat terbang oleh pengguna mode transportasi lain, sehingga jumlah penerbangan pada kota-kota besar di Indonesia semakin bertambah. Hal ini membuat terjadinya peningkatan jumlah penumpang pesawat di beberapa kota-kota besar di Indonesia.

Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, apabila ditelusuri lebih dalam, pertumbuhan dan perkembangan yang sangat baik akan bisnis ini meninggalkan jejak tak mengenakan. Masalahnya, peningkatan kualitas pelayanan konsumen tak berjalan secara optimal bahkan bisa dikatakan cenderung menurun. Misalnya, seringkali terjadi penundaan keberangkatan pesawat untuk waktu yang tidak tentu padahal calon penumpang sudah dikejar waktu untuk segera tiba di tempat tujuan, bahkan terkadang pesawat mengalami pembatalan keberangkatan secara sepihak tanpa pemberitahuan sebelumnya, sementara calon penumpang telah datang dari jauh dan menunggu lama di bandara atau masalah hilangnya bagasi dan sebagainya. Salah satu aspek hukum pada charter pesawat udara yang belum mendapat perhatian adalah aspek tanggug jawab terhadap penumpang, untuk muatan yang diangkut atau terhadap pihak lain (penumpang).⁵ Sehubungan dengan ini diperlukan adanya suatu perlindungan hukum bagi penumpang untuk menegakkan hak-hak sebagai konsumen yang telah diatur dalam ketentuan hukum perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa Perlindungan konsumen merupakan kaidah-kaidah hukum

⁴ <<http://hubud.dephub.go.id/>>diakses 21 September 2014, Pukul 21.17 WIB.

⁵ E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Alumni, Bandung, 1979, h. 11.

peraturan perundang-undangan umum yang mungkin atau dapat mengatur dan/atau melindungi hubungan dan/atau masalah konsumen dengan penyedia barang atau jasa.⁶

Menurut Az. Nasution berpendapat mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu ‘bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yaitu hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen’.

Posisi konsumen yang lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat dan sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat (konsumen).⁷

Pendapat lain telah dikemukakan oleh Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja. Sejalan dengan perumusan batasan tersebut, Hukum Konsumen menurut penulis yaitu ‘keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat’.⁸

Asumsi awal dikatakan bahwa pihak maskapai penerbangan selalu memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik bagi penumpang, namun pada kenyataannya, pihak maskapai telah melanggar hak-hak konsumen dan telah menyadari hal tersebut. Namun, sepertinya pihak maskapai kurang peduli dan cenderung tidak menghargai hak-hak konsumen. Ditambah dengan pola pikir masyarakat kita yang mudah pasrah dengan keadaan, kurang mengerti hak-hak mereka dan cenderung apatis. Bahkan bagi sebagian besar pengguna jasa penerbangan, keadaan tersebut sudah dianggap biasa dan dimaklumi.

Tindakan preventif yang dilakukan oleh pihak maskapai untuk menghindari dari tuntutan hukum yang mungkin akan dilayangkan akibat kurang profesionalannya, maka pada setiap tiket penerbangan yang mereka terbitkan, dibuatlah suatu perjanjian baku yang berisikan klausula-klausula eksonerasi yang

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 2009. h. 47.

⁷ *Ibid.*, h. 13.

⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2011, h. 37.

intinya mengalihkan/menghapuskan tanggung jawab pihak maskapai bila terjadi suatu kelalaian di kemudian hari.

Perjanjian baku pada dasarnya bukan merupakan bentuk perjanjian yang dilarang menurut perundang-undangan Indonesia yang menganut asas kebebasan berkontrak atau bersistem terbuka.⁹ Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁰ Namun dalam prakteknya, perjanjian seperti ini tentu saja menempatkan pihak yang tidak ikut membuat klausul-klausul di dalam perjanjian itu sebagai pihak yang baik langsung maupun tidak sebagai pihak yang dirugikan.¹¹ Perjanjian baku dengan klausula eksonerasi sudah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha, dalam hal ini pihak maskapai, yang isi materinya sudah ditentukan secara sepihak dan pastinya lebih menguntungkan pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat kedudukannya, sedangkan konsumen, dalam hal ini calon penumpang, hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu :

- a. Pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui, apabila konsumen membutuhkan suatu produk barang/jasa yang ditawarkan kepadanya (*Take It*).
- b. Pihak konsumen dapat menolak perjanjian yang diajukan kepadanya, apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan tersebut (*Leave It*).¹²

Keadaan di atas sudah tentu terasa tidak adil. Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan barang/jasa tidak mempunyai pilihan selain menyetujuinya. Kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen hanya menjadi objek aktifitas bisnis bagipara pelaku usaha yang berusaha memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Tidak jarang pelaku usaha melakukan promosi yang menyesatkan dan

⁹ Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), penjelasan Pasal 1338 Ayat 1.

¹⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan XXI, Intermasa, Jakarta, 2005, h. 1.

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, h. 139.

¹² *Ibid.*, h. 140.

menerapkan perjanjian baku yang merugikan. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat melindungi konsumen secara keseluruhan dan di terapkan secara efektif di masyarakat.

Pengaturan mengenai perjanjian baku dengan klausula eksonerasi atau sering disebut klausula baku ini sudah diakomodir oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, selanjutnya disebut UUPK.

Seperti halnya pada Maskapai Air Asia sebagai perusahaan angkutan udara yang menerapkan strategi harga (*Low Cost Carrier/LCC*). Penerapan tersebut terdapat pada harga tiket penerbangan. Strategi ini dipilih karena sesuai dengan target market yang dipilih oleh Air Asia yaitu konsumen penerbangan yang sangat aware terhadap harga dan hanya membutuhkan manfaat utama dari produk dan pelayanan industri penerbangan yaitu transportasi yang memindahkan konsumen dari satu tempat ke tempat lain.¹³

Undang-undang ini menempatkan secara khusus pengaturan klausula baku pada Bab V tepatnya Pasal 18, yang pada dasarnya melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen agar kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha.¹⁴ Pada pernyataan diatas, perlu analisis dalam pencantuman klausula baku yang terdapat pada tiket penerbangan Air Asia dan perlindungan hukum dan ganti rugi yang diberikan kepada penumpang dimana hak-hak konsumen telah dilanggar oleh maskapai tersebut, sehingga menarik bagi penulis untuk melakukan analisis terhadapnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba untuk menyusun skripsi dengan judul :

“*PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UDARA TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET PENERBANGAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI TENTANG TIKET AIR ASIA)*”.

¹³ < www.air-asia.com>, Diakses tanggal 19 November, Pukul 13.31 WIB.

¹⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penjelasan Pasal 18 ayat 1, penjelasan pasal yang menyatakan bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikemukakan beberapa permasalahan pokok yang relevan dengan judul skripsi, diantaranya :

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang transportasi udara terhadap klausula baku pada tiket penerbangan Air Asia?
- b. Bagaimana ganti rugi terhadap penumpang transportasi udara terhadap klausula baku pada tiket penerbangan Air Asia?

I.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan judul skripsi yang telah Penulis tentukan tersebut diatas, Penulis akan memfokuskan perlindungan hukum dan tanggung jawab ganti rugi pelaku usaha bagi penumpang transportasi udara dengan adanya hak-hak konsumen terhadap klausula baku pada tiket penerbangan Air Asia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dan manfaat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah :
 - 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi penumpang terhadap klausula baku yang tercantum pada tiket penerbangan Air Asia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - 2) Untuk mengetahui penerapan tanggung jawab ganti rugi pelaku usaha transportasi udara bagi penumpang terhadap klausula baku yang tercantum pada tiket penerbangan Air Asia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah :

Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang dapat digunakan menjadi rekomendasi bagi pihak yang berkepentingan sebagai bahan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha bagi penumpang terhadap isi perjanjian baku dengan klausula eksonerasi pada tiket

penerbangan yang sesuai dan yang dilarang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dikaitkan dengan hak-hak sebagai konsumen serta sebagai masukan bagi pelaku usaha dapat menerapkan pecantuman isi perjanjian baku yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

I.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

1.5.1 Kerangka Teori

Perkembangan ilmu hukum tidak terlepas dari teori hukum sebagai landasannya dan tugas teori hukum adalah untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulat-postulatnya himggaa dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Sehingga penelitian ini tidak terlepas dari teori-teori ahli hukum yang dibahas dalam bahasa dan sistem pemikiran para ahli hukum sendiri. Holland yang dikutip oleh Wise, Percy M. Winfield and Bias, menyatakan bahwa tujuan hukum adalah menciptakan dan melindungi hak-hak (*legal rights*).¹⁵

Undang-Undang Dasar 1945 yang tercantum Pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Hal ini dapat dikatakan bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Pada dasarnya, teori perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Roscou Pound mengemukakan hukum merupakan alat rekayasa sosial (*law as tool of social enggineering*). Kepentingan manusia adalah suatu tuntutan yang dilindungi dan dipenuhi manusia dalam bidang hukum.¹⁶

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang berarti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi.

¹⁵ <<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28784/4/Chapter%20I.pdf>>, Diakses 3 Oktober 2014, Pukul 08.15 WIB.

¹⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cetakan I, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2011, h. 266.

Sedangkan perlindungan berarti proses cara, perbuatan melindungi, tempat berlindung, hal (perbuatan dsb) memperlindungi.¹⁷

Beberapa pendapat para ahli mengenai teori perlindungan hukum antara lain:

- a. Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁸
- b. Menurut Maria Theresia Geme mengartikan bahwa perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang.¹⁹

Secara teoritis, bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi 2 (dua) bentuk, yaitu :²⁰

- a. Perlindungan Preventif

Perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atas pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintahan mendapat bentuk yang definitif. Sehingga perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak.

- b. Perlindungan Refresif

Perlindungan hukum refresif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Indonesia deasa ini terdapat berbagai badan yang secara parsial menangani perlindungan hukum bagi rakyat, yang dikelompokkan menjadi 2 (dua) badan, yaitu :

¹⁷ R. Suyoto Bakir dan Sigit Suryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Karisma Publishing Group, Batam, 2006, h. 352.

¹⁸ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit.*, h. 262.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*, h. 264.

- 1) Pengadilan dalam lingkup Peradilan Umum.
- 2) Instansi Pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi.

Berdasarkan pernyataan diatas, terdapat 3 (tiga) teori hubungan konsumen dengan pelaku usaha dalam perlindungan konsumen antara lain, *Let The Buyer Beware*, *Let Due Care Theory* dan *The Privity of Contract*.

a. *Let The Buyer Beware*

Doktrin ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini mengatakan, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya.

b. *Let Due Care Theory*

Merupakan sebuah doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Jika diartikan *a-contrario*, maka untuk mempermasalahkan pihak pelaku usaha maka konsumen tersebut harus membuktikan pelaku usaha tersebut melanggar prinsip-prinsip kehati-hatian.

c. *The Privity of Contract*

Merupakan prinsip menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi, tetapi dalam hal ini baru dapat dilakukan jika antara pelaku usaha dan konsumen sudah terjalin suatu hubungan kontrak. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan terhadap hal-hal yang tidak diperjanjikan. Artinya konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contractual liability*). Di tengah minimnya peraturan perundang-undangan di bidang konsumen, sangat sulit konsumen untuk menggugat dengan dasar perbuatan melawan hukum (*tortuous liability*).

d. *Kontrak Bukan Syarat*

Seiring dengan bertambah kompleksnya transaksi konsumen, prinsip *the privity of contract* tidak mungkin lagi dipertahankan secara mutlak untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Menyikapi hubungan konsumen dengan pihak pelaku usaha itu perlu dipahami doktrin atau teori yang mendasari adanya hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam sejarah mencakup 2 (dua) macam doktrin, yaitu doktrin *caveat emptor*, yang kemudian berkembang menjadi doktrin *caveat vendor*.

Perkembangan kedua *caveat* itu sangat erat kaitannya dengan perkembangan paham pada periode tertentu. Doktrin *caveat emptor* disebut juga *let the buyer beware* atau pembeli harus melindungi dirinya sendiri yang merupakan dasar lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi pihak konsumen.²¹

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan.
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar.
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan pernyataan diatas, berkaitan dengan perlindungan bidang transportasi khususnya transportasi udara, Pelaksanaan perlindungan penumpang transportasi udara dilaksanakan melalui hukum konsumen.

²¹ Ulfia Hasanah, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Aplikasi Bisnis, Volume III, 1, Oktober 2012, h. 68.

I.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah penggambaran antara konsep-konsep khusus yang merupakan kumpulan dalam arti yang berkaitan dengan istilah yang akan diteliti dan/atau diuraikan dalam skripsi ini.²² Dalam penelitian ini menggunakan pengertian yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Ordonansi Pengangkutan Udara S. 1939 No. 100, PP No. 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udaradan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Adapun beberapa pengertian yang menjadi konseptual skripsi ini akan dijabarkan dalam uraian dibawah ini :

- a. Perjanjian adalah “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.”²³
- b. Klausula Baku adalah “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi konsumen”²⁴ .”
- c. Perlindungan Konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”²⁵
- d. Konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”²⁶
- e. Pelaku Usaha adalah “Setiap orang-perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

²² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, h. 96.

²³ Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, diterjemahkan oleh Solahuddin, Visimedia, Jakarta, 2008, Pasal 1313.

²⁴ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Op.cit.*, penjelasan Pasal 1 angka 10.

²⁵ *Ibid.*, penjelasan Pasal 1 angka 1.

²⁶ *Ibid.*, penjelasan Pasal 1 angka 2.

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi²⁷”

f. Perusahaan Angkutan Udara

Menurut Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995, Perusahaan Angkutan Udara adalah “Perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo dan pos dengan memungut pembayaran.²⁸”

- g. Tiket Penerbangan adalah “ Secarik kertas tanda sah kepemilikan atas hak penggunaan jasa penerbangan, dimana di dalamnya tertera keterangan data sesuai yang diatur oleh Ordonansi Pengangkutan Udara S.1939 No. 100. Tiket penerbangan yang dimaksud dalam penulisan ini adalah penerbangan domestik, berbentuk *e-ticket* atau disebut juga elektronik tiket. Tiket penerbangan yang digunakan ialah jenis penerbangan QZ.²⁹”
- h. Perlindungan Hukum adalah “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang merugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menimati seua hak-hak yang diberikan oleh hukum³⁰”.
- i. Penumpang adalah “Setiap orang yang diangkut dalam pesawat terbang kecuali orang-orang yang diangkut dalam pesawat terbang kecuali orang-orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara/pramugari.³¹”
- j. Transportasi udara adalah “Setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satuperjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke Bandar udara yang lain atau beberapa Bandar udara.³²”

²⁷ *Ibid.*, penjelasan Pasal 1 angka 3.

²⁸ Indonesia, PP No. 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara, Pasal 1 angka 4.

²⁹ Indonesia, Ordonansi Pengangkutan Udara S. 1939 No. 100, penjelasan Pasal 5 ayat 1.

³⁰ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit.*, h. 262.

³¹ E. Suherman, *Op. Cit.*, h. 34.

³² Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, *Op. Cit.*, penjelasan Pasal 1 angka

I.6 Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang timbul dalam gejala yang bersangkutan.³³ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Metode Pendekatan

Pembahasan permasalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat.

b. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah penelitian deskriptif analitis, yaitu mengungkapkan peraturan perundangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi obyek penelitian serta pendekatan kualitatif terhadap sekunder.

c. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah data sekunder. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan buku teks, jurnal hukum, pendapat para pakar, yurisprudensi dan hasil penelitian para pakar atau dengan kata lain diluar dari bahan hukum primer.³⁴

Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai otoritas (autoritatif). Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundangan

³³ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, h. 14.

³⁴ *Ibid.*, h. 105-106.

undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.³⁵ Dalam penelitian ini, peraturan perundang-undangan yang menjadi kajian adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Ordonansi Pengangkutan Udara “OPU” 1939 dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap hukum primer, misalnya buku-buku, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari pakar hukum dan sebagainya.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Misalnya, kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif dan sebagainya.³⁶

d. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen atau berkas yang diperoleh dari instansi dimana penelitian ini dilakukan.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I ini terdiri dari uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II PRINSIP-PRINSIP PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam bab II ini terdiri dari uraian mengenai tinjauan umum tentang perjanjian, hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan

³⁵ *Ibid.*, h. 47.

³⁶ *Ibid.*, h. 23-24.

pelaku usaha, perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, tinjauan umum mengenai klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen dan sanksi terhadap pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB III KLAUSULA BAKU PADA TIKET PENERBANGAN AIR ASIA

Dalam bab III ini terdiri dari uraian mengenai beberapa masalah yang dialami oleh penumpang pesawat berkaitan dengan klausula baku yang tertera pada tiket penerbangan, bentuk dan isi perjanjian pada tiket penerbangan Air Asia, analisis klausula-klausula baku yang tertera pada tiket penerbangan Air Asia.

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM DAN GANTI RUGI BAGI PENUMPANG TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET PENERBANGAN AIR ASIA MENURUT UUPK

Dalam bab IV ini terdiri dari uraian mengenai perlindungan hukum dan tanggung jawab ganti rugi bagi penumpang transportasi udara terhadap klausula baku pada tiket penerbangan Air Asia menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Bab ini penulis memberikan kesimpulan dan memberikan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.