

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini masyarakat sudah maju dalam perkembangan teknologi maupun transportasi. Transportasi merupakan alat pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang dapat di gerakan oleh manusia. Transportasi dapat memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi udara merupakan kendaraan yang sangat efisien untuk masyarakat dalam melakukan perjalanan karena lebih cepat untuk sampai ke tempat tujuan. Transportasi udara sangat penting dalam kehidupan di Indonesia, karena di Indonesia merupakan daerah kepulauan yang dimana untuk melakukan bepergian dengan menggunakan transportasi udara memudahkan untuk lebih cepat sampai ke tempat tujuan.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau, terletak memanjang di garis khatulistiwa, diantara dua benua dan dua samudera, serta ruang udara yang luas.<sup>1</sup> Hal tersebut membuat Indonesia sangat memerlukan sarana transportasi yang cepat, murah, dan aman. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan.

Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Untuk pelayanan jasa transportasi udara di Indonesia terdapat beberapa maskapai penerbangan di antaranya maskapai penerbangan nasional Garuda Indonesia, Merpati Nusantara, Mandala, Bouraq. Kini, maskapai penerbangan di Indonesia

---

<sup>1</sup> T.Bambang Widiarto, Hukum Udara, Alumni AHM-PTHM, Jakarta, 2012. h. 4

semakin bertambah ramai dengan hadirnya beberapa maskapai lainya, seperti maskapai penerbangan Sriwijaya, Pelita, Adam, Lion, dan sebagainya.<sup>2</sup> Di Indonesia sudah banyak maskapai penerbangan yang sangat modern dan mempunyai fasilitas yang sangat canggih. Selain itu harga yang di tawarkan dari beberapa maskapai sudah sangat terjangkau tidak seperti tahun-tahun silam, penerbangan merupakan transportasi yang cukup mahal. Dalam hal ini masyarakat sangat penting untuk melihat pelayanan yang di berikan oleh suatu maskapai penerbangan di Indonesia. Pada sebuah maskapai penerbangan di dalamnya terdapat jasa yang di berikan kepada penumpang untuk memberikan pelayan yang memuaskan.

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.

Hal tersebut menunjukkan arti pentingnya transportasi di Indonesia, sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi atau pengangkutan mutlak diperlukan. Pembangunan yang baik dan berkualitas tidak hanya mengenai peningkatan mutu sarananya saja, tetapi juga harus menyangkut pembangunan aspek hukum transportasi sendiri.

Penerbangan merupakan industri yang bergerak di bidang pelayanan/jasa. Saat ini industri penerbangan memiliki peranan yang sangat penting dalam bidang pariwisata. Melalui transportasi udara, wisatawan dimudahkan untuk dapat mengunjungi suatu tempat tujuan wisata dengan mudah dan lebih menghemat waktu jika dibandingkan dengan menggunakan transportasi darat atau laut. Indonesia memiliki banyak maskapai penerbangan sebagai pilihan untuk wisatawan. Transportasi sudah

---

<sup>2</sup> Perkembangan sistem transportasi (sarana transportasi udara) <https://theotherofmyself.wordpress.com/2012/02/06/perkembangan-sistem-transportasi-sarana-transportasi-udara/> , diakses tanggal 28 September 2016, pukul 17.51 wib.

mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal itu terbukti sudah banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara, apabila ditelusuri lebih dalam, pertumbuhan dan perkembangan yang sangat baik akan bisnis ini meninggalkan jejak tak mengesankan. 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, tiket yang tidak sesuai jadwal bahkan sampai dengan tiket yang sudah di beli ternyata tidak dengan nama penerbangannya. Sehubungan dengan ini diperlukan adanya suatu perlindungan hukum bagi penumpang untuk menegakkan hak-hak sebagai konsumen yang telah diatur dalam ketentuan hukum perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>3</sup> Sedangkan yang dimaksud dengan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>4</sup> Dengan demikian perlindungan konsumen sangatlah luas diberbagai sektor perdagangan dan/atau jasa bila kita mengacu pada penelitian perlindungan konsumen difokuskan pada pemakain jasa angkutan udara.

---

<sup>3</sup> Indonesia I, Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .

<sup>4</sup> Ibid Pasal 1 angka 2

Adapun salah satu contoh kasus terhadap konsumen jasa transportasi penerbangan yaitu, ketika Mauliate membeli tiket perjalanan Denpasar – Lombok - Denpasar dengan menggunakan pesawat Lion Air. Saat *check in* tidak ada pemberitahuan apa pun mengenai pesawat yang akan ditumpanginya. Hingga setelah menunggu cukup lama Mauliate bertanya kepada petugas soal waktu keberangkatan pesawat dengan nomor penerbangan JT 1852. Jawaban yang diterima Mauliate justru mengejutkannya. Petugas berkata bahwa tidak ada penerbangan Lion Air tujuan Lombok. Tiket pesawat tersebut berlaku untuk penerbangan Wings Air. “Pesawat Lion Air (Tergugat) dengan Wings Air satu grup usaha dan sama saja pak,” dalih petugas ketika Mauliate menuntut penjelasan.

Hal serupa terjadi kembali ketika dirinya hendak kembali ke Bali. Tiket Lion Air yang sudah dibelinya dicoret dan ditulis tangan menjadi penerbangan Pesawat Wings Air. Karena mengalami cukup banyak kerugian karena Mauliate harus mengambil penerbangan lain menuju Lombok dan kesepakatan bernilai Rp500 juta tidak dapat dibuat dengan calon kliennya karena terlambat, pria yang berprofesi sebagai advokat ini menggugat Lion Air ke PN Jakarta Pusat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PENERBANGAN KEPADA KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN GANTI RUGI PENJUALAN TIKET PESAWAT YANG TIDAK SESUAI DENGAN JADWAL PENERBANGAN “(Studi Kasus Putusan Nomor: 441K/PDT/2013/PN.JKT.PST)”**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah dikemukakan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pertanggung jawaban perdata pihak maskapai kepada penumpang terhadap tiket penerbangan yang tidak sesuai dengan jadwal penerbangan?
- b. Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang transportasi udara terhadap tiket penerbangan tidak sesuai?

## **I.3. Ruang Lingkup Penulisan**

Untuk memfokuskan pada masalah tersebut, maka penulis membatasi ruang lingkup skripsi ini. Berdasarkan judul skripsi yang telah penulis tentukan tersebut diatas, penulis akan memfokuskan pertanggung jawaban dan perlindungan hukum bagi penumpang transportasi udara dengan adanya hak-hak konsumen.

## **I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

- a. Tujuan
  - 1) Untuk mengetahui pertanggung jawaban perdata yang di berikan oleh pelaku usaha transportasi udara kepada penumpang yang telah di rugikan.
  - 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi penumpang yang telah dirugikan dari tiket penerbangan yang tidak sesuai dengan jadwal penerbangan.

## b. Manfaat

### 1) Manfaat Teoritis

Pembahasan dari masalah yang terkait memberikan suatu pengetahuan secara lebih mendalam mengenai dunia penerbangan dan untuk menambah wawasan tentang pertanggung jawab perdata yaitu ganti rugi yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang. Serta mempelajari mengenai perlindungan hukum dan hak-hak konsumen.

### 2) Manfaat Praktis

Pembahasan dari masalah yang terkait memberikan sebuah masukan kepada PT Lion Mentari Airlines untuk lebih tegas dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut.

## I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

### a. Kerangka Teori

#### 1) Teori Pertanggung Jawaban .

Tanggung jawab (*liability*) dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita, misalnya dalam perjanjian transportasi udara, perusahaan penerbangan”bertanggung jawab” atas keselamatan penumpang dan/atau barang kiriman, karena itu apabila timbul kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang, maka perusahaan penerbangan harus”bertanggung jawab” dalam arti *liability*. Tanggung jawab di sini diartikan perusahaan penerbangan “wajib membayar” ganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang akibat perusahaan penerbangan melakukan wanprestasi. Perusahaan penerbangan dapat digugat di depan pengadilan perdata.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> K.Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Cetakan II, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, h.217

Menurut Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.<sup>6</sup>

Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.<sup>7</sup> Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan melawan hukum. Menurut pasal 1365 KUHPerdata yang di maksud perbuatan melawan hukum adalah tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.<sup>8</sup> Ada 3 katagori perbuatan melawan hukum :

- a) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- b) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- c) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

---

<sup>6</sup> Khairunnisa, Kedudukan, Peran, Dan Tanggung Jawab Hukum, (Medan: Pasca Sarjana 2008),h.4

<sup>7</sup> Purbacaraka,Perihal Kaedah Hukum, (Bandung: Citra Aditya, 2010), h.37

<sup>8</sup> Subekti,Tjitrosudibio,Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,cetakan XXXVIII Pradya Paramita,2007,Jakarta, h. 346

## 2) Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang disasar pada teori ini, yaitu masyarakat berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.

Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal van de wettelijke bescherming*, dan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der rechliche schutz*

Secara gramatikal, perlindungan adalah:

- a) Tempat berlindung; atau
- b) Hal (perbuatan) memperlindungi.<sup>9</sup>

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah: “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum”.<sup>10</sup>

Maria Theresia Geme mengartikan 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.”<sup>11</sup>

Undang-Undang Dasar 1945 yang tercantum Pasal 1 ayat 3 menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Hal ini dapat

---

<sup>9</sup> Salim, Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi, Cetakan III RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, h. 259

<sup>10</sup> Ibid, h. 262

<sup>11</sup> Ibid

dikatakan bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur essential 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 social (*law as tool of social engginering*). Kepentingan manusia adalah suatu tuntutan yang dilindungi dan dipenuhi manusia dalam bidang hukum.<sup>12</sup>

#### b. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan pedoman dari definisi-definisi operasional di dalam judul penulis. Adapun definisinya seperti berikut:

- 1) Tanggung Jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya kalau ada suatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb.
- 2) Perlindungan Konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>13</sup>
- 3) 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.<sup>14</sup>
- 4) Pelaku Usaha adalah 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

---

<sup>12</sup> Ibid, h.266.

<sup>13</sup>Indonesia 1 opcit, pasal 1 angka 1.

<sup>14</sup> *Ibid.* , pasal 1 angka 2.

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>15</sup>

- 5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>16</sup>
- 6) Maskapai Penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.<sup>17</sup>
- 7) Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).<sup>18</sup>
- 8) Penerbangan adalah satu keadaan 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.<sup>19</sup>
- 9) Pesawat udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.<sup>20</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid.* , pasal 1 angka 3.

<sup>16</sup> *Ibid.* ,pasal 1 angka 5.

<sup>17</sup>“Maskapai penerbangan”, [https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai\\_penerbangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan), di akses tanggal 28 September 2016, pukul 18.10 wib.

<sup>18</sup> Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 49 Tahun 2012, pasal 1 angka 5.

<sup>19</sup> Indonesia, UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, pasal 1 angka 1.

<sup>20</sup> *Ibid.*

- 10) Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

## **I.6. Metode Penelitian**

### **a. Pendekatan Masalah**

Metode pendekatan yang akan dipakai dalam penelitian adalah metode yuridis normative yaitu analisa terhadap pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur terhadap permasalahan diatas dan mengacu pada studi kepustakaan yang ada ataupun terhadap data sekunder yang digunakan.

### **b. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum normative adalah data sekunder, yang terbagi menjadi 3 golongan, yaitu :

#### **1) Sumber Bahan Hukum Primer**

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER), Peraturan Menteri Perhubungan

#### **2) Sumber Bahan Hukum Sekunder**

Sumber bahan hukum sekunder merupakan bahan-bahan data yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum data primer seperti berbagai bahan kepustakaan berupa buku, majalah, hasil penelitian, makalah dalam seminar, pendapat para ahli dan jurnal yang berkaitan dengan pertanggung jawaban perdata maskapai penerbangan terhadap tiket yang tidak sesuai.

### 3) Sumber Bahan Hukum Tersier

Sumber hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang mana terdiri Artikel artikel yang berkaitan dengan pertanggung jawaban perdata maskapai penerbangan terhadap tiket yang tidak sesuai dengan jadwal penerbangan.

#### c. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen atau berkas yang berkaitan tentang pertanggung jawaban perdata maskapai penerbangan terhadap tiket yang tidak sesuai dengan jadwal penerbangan.

#### d. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data dalam pola, kategori dan uraian besar. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu data yang dikumpulkan akan dianalisis melalui tiga tahap, yaitu mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Model analisis ini meliputi empat tahap yaitu tahap pengumpulan data, tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap verifikasi atau penarikan kesimpulan.

### I.7. Sistematika Penulisan

Seperti yang dikemukakan, bahwa yang dibahas dalam skripsi ini adalah **“Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Kepada Konsumen Untuk Mendapatkan Ganti Rugi Penjualan Tiket Pesawat Yang Tidak Sesuai Dengan Jadwal Penerbangan (Studi Putusan Nomor: 441K/Pdt/2013/PN.JKT.PST)”**

Untuk memberikan gambaran tentang isi penulisan skripsi ini, maka disusun sistematika penulisan tercemin dalam tiap-tiap Sub Bab, yang terdiri dari 5 (Lima) Bab yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab I ini penulisan menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG MASKAPAI PENERBANGAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian tanggung jawab, pengertian dari perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan pelaku usaha, pengertian jasa, pengertian maskapai, pengertian penumpang, pengertian penerbangan, pengertian pesawat udara, pengertian tiket, hak dan kewajiban konsumen, pengertian pertanggung jawaban, prinsip-prinsip tanggung jawab dan ganti rugi.

**BAB III KASUS POSISI PENJUALAN TIKET PESAWAT YANG TIDAK SESUAI JADWAL PENERBANGAN**

Bab ini akan menguraikan kasus posisi dan pertanggung jawaban perdata terhadap tiket penerbangan yang tidak sesuai pada maskapai tersebut berdasarkan putusan No:441K/Pdt/2013/PN.JKT.PST.

**BAB IV TANGGUNG JAWAB DAN GANTI RUGI BAGI PENUMPANG TERHADAP TIKET YANG TIDAK SESUAI JADWAL PENERBANGAN**

Pada bab ini adalah sebagai inti dari skripsi ini, menganalisa tanggung jawab, ganti rugi, dan perlindungan hukum dari maskapai penerbangan atas tiket yang tidak sesuai jadwal penerbangan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis akan menyimpulkan pembahasan pada perumusan masalah dan memberikan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan terkait dengan penulisan ini.

