

Nama Mahasiswa : NANDA AHIMSA DWIPUTRA
 NPM : 1671010075
 Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Oktober 1997
 Program Studi : Strata 1 (S1)
 Judul Skripsi :

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN DARI MASKAPAI PENERBANGAN X”

ABSTRAKSI

Transportasi udara merupakan transportasi yang sangat diminati dengan berbagai kemudahan dan waktu tempuh yang relatif cukup singkat. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pengangkutan udara juga terdapat kesalahan yang dilakukan oleh maskapai seperti keterlambatan dan/atau pembatalan penerbangan serta hilangnya barang bawaan bagasi. Hal ini tentu merugikan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan udara oleh sebab dalam hukum pengangkutan terdapat 3 (tiga) prinsip tanggung gugat yaitu: prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan, prinsip tanggung gugat berdasarkan praduga dan prinsip tanggung gugat mutlak. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah yuridis Normatif, penelitian berdasarkan pada sumber data yang berupa peraturan perundang - undangan yang berlaku, keputusan - keputusan pengadilan, jurnal ataupun artikel dan teori - teori serta konsep hukum dan pandangan para sarjana hukum terkemuka, dengan catatan supaya dapat menemukan jawaban dengan menganalisa ataupun membandingkan antara satu dengan yang lainnya. Analisa tersebut berdasarkan UUPK, PERMENHUB No 77/2011 dan PERMENHUB No 89/2015. Hasil penelitian ini dapat dilihat melalui bentuk kesalahan dan tanggung gugat maskapai terhadap kesalahan tersebut. Seluruh tanggung gugat yang diberikan kepada pihak maskapai penerbangan termasuk ke dalam bentuk tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan atau *liability based on fault* yang berdasarkan dari prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability* serta membahas upaya penumpang terhadap kerugian yang diderita akibat dari kesalahan tersebut.

Kata Kunci : **Perlindungan konsumen, penumpang angkutan udara, kesalahan**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi seiring perkembangan zaman khususnya dalam bidang transportasi sangatlah membantu manusia dalam menghemat waktu dan juga tenaga untuk menuju suatu tempat yang jaraknya dekat maupun jauh. Transportasi sangat membantu manusia dalam melakukan segala aktivitas yang ada dimana hal ini dapat dilihat dari peningkatan kebutuhan jasa angkutan baik penumpang atau barang baik dalam negeri, dan luar negeri, serta transportasi memiliki peran sebagai pendorong dan penggerak bagi suatu wilayah.¹

Pada era modern seperti saat ini jasa transportasi semakin berkembang pesat pertumbuhannya dimasyarakat, terutama untuk transportasi udara yang sekarang dapat ditumpangi oleh seluruh lapisan masyarakat karena pihak maskapai telah menyiapkan berbagai macam penerbangan dari kelas ekonomi, bisnis maupun eksekutif dengan perbedaan harga dan fasilitas. Peran dari pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai².

Adanya kemajuan teknologi yang pesat dengan didukung oleh strategi marketing yang semakin canggih, membuat calon penumpang semakin memperoleh kemudahan (*accessability*) dalam mengakses layanan jasa penerbangan dari suatu maskapai. Adanya pelayanan melalui internet, telepon dan media massa semakin memudahkan calon penumpang untuk memperoleh informasi mengenai jasa penerbangan disamping juga kemudahan untuk

¹Abdul Kadir, *Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*, Citra Aditya Bakti, Yogyakarta, 1990, Hal. 122.

²H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta, Djambatan 1991, Hal. 1

melakukan transaksi melalui jalur tersebut, tanpa harus bertemu langsung dengan pihak penyedia jasa penerbangan.

Meningkatnya akan minat pada maskapai penerbangan dalam beberapa tahun terakhir memberikan dampak positif bagi para penumpang penerbangan, karena semakin banyak maskapai penerbangan dengan macam-macam pelayanan dan memberikan banyak promo sehingga harga tiket maskapai menjadi lebih murah dan dapat lebih dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat. Namun pada sisi lain juga menimbulkan banyak kekhawatiran bahwa harga tiket yang murah juga mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya layanan atas perawatan pesawat, sehingga kekhawatiran tersebut diduga menjadi faktor terjadinya kecelakaan pesawat terbang.

Pengangkut atau maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk mengangkut penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan selamat secara tepat waktu, dan sebagai kompensasi dari pelaksana kewajibannya tersebut maka perusahaan penerbangan mendapat bayaran sebagai imbalan penyelenggaraan pengangkutan dari penumpang. Dalam praktik kegiatan transportasi udara niaga sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah beberapa kali melakukan wanprestasi. Beberapa kasus atau fakta yang bisa dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi oleh pengangkut adalah tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan kepada penumpang yaitu, berupa terjadinya kecelakaan pesawat yang mengakibatkan penumpang meninggal dunia dan/atau cacat, penundaan penerbangan atau "*delay*", keterlambatan, kehilangan atau kerusakan

barang bagasi milik penumpang, pelayanan yang kurang memuaskan, informasi yang tidak jelas tentang produk jasa yang ditawarkan dan lain-lain. Setiap kecelakaan penerbangan selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang yang tentu saja melahirkan permasalahan hukum, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab³.

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi.

Namun dalam beberapa kasus pengguna jasa tidak mendapatkan apa yang seharusnya didapatkan apabila suatu maskapai melakukan kesalahan atau bahkan kesalahan yang sering sekali sangat merugikan kepentingan pengguna jasa seperti sering tertundanya jadwal penerbangan dan yang paling parah adalah kecelakaan suatu maskapai penerbangan yang diakibatkan kesalahan teknisi atau pengurangan dana perawatan pesawat agar bisa mengurangi harga tiket maskapai penerbangan demi tujuan keuntungan maskapai.

Tidak sedikit dari pengguna jasa yang mempertanyakan bagaimana perlindungan hukum apabila maskapai yang mereka atau keluarga mereka gunakan mengalami kejadian yang tak terduga dan sangat merugikan bagi mereka seperti salah satu maskapai X yang mengalami kecelakaan yang diduga

³R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya, Bandung, 1995, Hal. 697

terjadi akibat *human error* karena membiarkan pesawat tersebut lepas landas demi mengurangi dana perawatan untuk keuntungan maskapai karena mereka menganggap pesawat baru sangatlah aman, yang dimana hingga saat ini pemberian ganti ruginya belum diberikan secara merata kepada para pihak keluarga pengguna jasa.

Melihat dampak dari kesalahan pihak maskapai X dan untuk menjawab pertanyaan permasalahan tersebut penulis menuangkannya kedalam bentuk penelitian yang berjudul :

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA YANG DIRUGIKAN AKIBAT KESALAHAN DARI MASKAPAI PENERBANGAN X”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung gugat maskapai penerbangan X atas kesalahan yang merugikan penumpang angkutan udara ?
2. Bagaimana upaya penumpang terhadap kerugian yang disebabkan oleh kesalahan dari maskapai penerbangan X ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami tanggung gugat terhadap maskapai penerbangan X atas kesalahan yang merugikan penumpang angkutan udara.
2. Untuk mengetahui dan memahami mengenai bagaimana upaya penumpang terhadap kerugian yang disebabkan oleh kesalahan dari maskapai penerbangan X.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

1. Peneliti diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang Ilmu Hukum Perdata khususnya mengenai tanggung gugat terhadap maskapai penerbangan X atas kesalahan yang merugikan penumpang angkutan udara serta upaya penumpang terhadap kerugian yang disebabkan oleh kesalahan maskapai penerbangan.
2. Untuk mendalami dan mempraktekkan teori yang telah diperoleh peneliti selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

b. Manfaat Praktis

1. Peneliti diharapkan dapat mengembangkan penalaran dan membentuk pola pikir yang dinamis sekaligus untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.
2. Untuk memberikan informasi dan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Perlindungan Konsumen

1.5.1.1 Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

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

Kata konsumen berasal dari kata *consumer* yang jika diartikan secara harfiah berarti setiap orang yang menggunakan barang. Sementara arti konsumen dalam kamus Bahasa Indonesia-Inggris yang memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Sedangkan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) definisi dari konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).

Black laws dictionary memberi penjelasan mengenai konsumen sebagai berikut : *a person who buys good service for personal, family, or house-hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than bussines purpose*. Penjelasan tersebut memberikan definisi dari konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus

dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis⁴.

Menurut Sri Handayani arti dari konsumen sendiri adalah "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa"; atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang", ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara”.

Celina Tri Siwi Kristiyanti juga memberikan penjelasan mengenai batasan tentang konsumen, yakni⁵:

- A. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- B. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- C. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau

⁴Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016, Hal. 15

⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal. 25

rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

1.5.1.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

KUHPerdata memiliki beberapa ketentuan yang bertujuan untuk melindungi konsumen seperti yang terdapat dalam beberapa Pasal di buku III dan V, bagian II dimulai dari Pasal 1365 KUHPerdata dimana pasal tersebut bertujuan untuk melindungi baik konsumen dan juga pelaku usaha dari perbuatan melanggar hukum⁶.

Menurut Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen⁷.

Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen

⁶ Farida Hasyim, *Hukum Dagang*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, Hal. 48

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, Hal. 2

sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, dan Hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

1.5.1.3 Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen

Para Pihak yang terdapat dan terlibat dalam perlindungan konsumen adalah :

a. Konsumen

Konsumen dapat diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu/seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Konsumen juga dapat diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa⁸.

Pengertian di atas memberikan penjelasan bahwa subjek yang disebutkan sebagai konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut “orang” melainkan masih ada subjek lain yang

⁸Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin, 2008, Hal. 96

juga dapat disebut sebagai konsumen yaitu “badan hukum”⁹.

Namun jika hanya berpedoman pada rumusan pengertian konsumen yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kemudian dikaitkan dengan Pasal 45 yang mengatur tentang gugatan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, maka baik keluarga maupun orang serta makhluk hidup lain, tidak dapat menuntut ganti kerugian karena mereka tidak termasuk konsumen, tetapi kerugian yang dialaminya dapat dijadikan alasan untuk mengadakan tuntutan ganti kerugian¹⁰.

b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan istilah yuridis dari produsen. Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent* dan dari bahasa Inggris *producer* yang berarti penghasil. Batasan mengenai apa yang dimaksud dengan pelaku usaha dapat dilihat pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

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

⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, Hal. 5

¹⁰ *ibid*, Hal. 6

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha juga mencakup pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yang dalam arti setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen, dimana sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut tanggung jawab pelaku usah¹¹.

c. Pemerintah

Semakin berkembangnya teknologi saat ini maka diperlukannya peran aktif pemerintah dalam melakukan pengawasan, membuat, dan menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku saat ini. Berdasarkan prinsip pembangunan yang menyatakan bahwa pembangunan harus dilaksanakan secara bersama-sama oleh masyarakat dengan Pemerintah dan karena itu menjadi tanggung jawab bersama pula, maka melalui pengaturan dan pengendalian oleh pemerintah, tujuan pembangunan nasional dapat dicapai dengan baik. Upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk melindungi konsumen dari

¹¹Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Berbagai Negara*, DKIH: Indonesia-Belanda, Ujung Pandang, 1988, Hal. 2

produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan. Berdasarkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah:

- a. Registrasi dan penilaian.
- b. Pengawasan produksi.
- c. Pengawasan distribusi.
- d. Pembinaan dan pengembangan usaha.
- e. Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.¹²

Peranan pemerintah di atas harus diterapkan secara berkelanjutan dengan tujuan terciptanya sebuah lingkungan usaha yang sehat, pengusaha yang bertanggung jawab, dan menghilangkan monopoli, dan persaingan usaha tidak sehat lainnya

1.5.1.4 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Terciptanya Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk membentuk suatu kaidah hukum yang memiliki tujuan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dari perkembangan industri yang sangat cepat.

¹²Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hal 24.

a. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-Undang dibuat karena tentunya memiliki tujuan khusus¹³ dalam bagian konsiderans dari UUPK dapat dilihat bahwa peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran/pertimbangan sebagai berikut :

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945;
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta

¹³Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996suherman, Hal. 95

kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;

4. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.

Jadi dapat dilihat bahwa dasar pemikiran dari hukum perlindungan konsumen bersumber dari tujuan pembangunan nasional seperti yang diamanatkan pada pembukaan UUD 1945.

Tujuan adanya perlindungan konsumen dapat ditemukan pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekutif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

b. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.

Asas-asas hukum perlindungan konsumen dapat ditemukan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Pada penjelasan pasal ini disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara

maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

1.5.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Setiap konsumen dan pelaku usaha mempunyai hubungan hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak, sedang

di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.

A. Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak Konsumen

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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.
 3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
 6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 7. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan

dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di atas lebih luas daripada hak-hak konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat

John. F. Kennedy di depan kongres, yaitu terdiri atas

:

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi; dan
- d. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948.

2. Kewajiban Konsumen

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban konsumen, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban pertama di atas adalah penting karena seringkali pelaku usaha telah memberikan peringatan atau petunjuk secara jelas pada suatu produk, namun konsumen tidak mengikuti petunjuk tersebut. Oleh karena itu, peraturan ini memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab

jika konsumen yang bersangkutan mengabaikan petunjuk tersebut.

Dalam hal kewajiban beritikad baik, hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen baru bermula pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha di mana kemungkinan merugikan konsumen dimulai sejak barang dirancang diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Selanjutnya ketentuan konsumen harus membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, merupakan suatu kewajiban dan hal yang sudah semestinya dilakukan.

B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

1. Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad buruk.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak/kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktik, jika suatu produk yang kualitasnya lebih rendah dari produk yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha lainnya, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa itikad baik merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perjanjian sehingga setiap para pihak harus beritikad baik demi kelancara suatu perjanjian

sehingga dapat menciptakan budaya bertanggung jawab pada tiap-tiap pelaku usaha.

1.5.1.6 Pengaturan Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur kegiatannya sehari-hari yang tidak terlepas dari transaksi apapun baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

1.5.2. Pengangkutan Udara

1.5.2.1 Pengertian Pengangkutan Udara

Menurut Pasal 1 Angka 26 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pengertian Pengangkutan adalah :

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.

Menurut Pasal 1 angka 13 sampai dengan angka 18 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pengangkutan dibagi menjadi beberapa jenis diantaranya :

13. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
14. Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.

15. Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.
16. Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
17. Angkutan Udara Luar Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebaliknya.
18. Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niagacha dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.

Kata “pengangkutan” sendiri berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti mengangkut dan membawa. Dalam kamus hukum tercantum bahwa, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan baran dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan¹⁴.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto pengangkutan adalah suatu perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan

¹⁴ Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, Hal. 413

penumpang atau pengirim barang dimana para pihak pengangkut saling mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan dari satu tempat ke tempat lainnya dengan selamat sementara pihak lainnya (pengirim, penerima, dan penumpang) mengikatkan dirinya untuk berkewajiban membayar biaya tertentu untuk penyelenggaraan pengangkutan tersebut¹⁵.

1.5.2.2 Pengertian Pesawat

Menurut Pasal 1 Angka 3 dan 4 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan :

3. 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.
4. Pesawat Terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.

Sementara Menurut Pasal 1 Angka 6 sampai dengan angka 9 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pesawat udara dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Pesawat Udara Indonesia adalah pesawat udara yang mempunyai tanda pendaftaran Indonesia dan tanda kebangsaan Indonesia.
2. Pesawat Udara Negara adalah pesawat udara yang digunakan oleh Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia, kepabeanan, dan instansi pemerintah lainnya untuk menjalankan fungsi dan kewenangan penegakan hukum serta tugas

¹⁵ Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta 1991, Hal.

- lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pesawat Udara Sipil adalah pesawat udara yang digunakan untuk kepentingan angkutan udara niaga dan bukan niaga.
 4. Pesawat Udara Sipil Asing adalah pesawat udara yang digunakan untuk kepentingan angkutan udara niaga dan bukan niaga yang mempunyai tanda pendaftaran dan tanda kebangsaan negara asing.

1.5.2.3 Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan

1.5.2.3.1 Pihak Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Ada beberapa ciri penumpang :

- a) Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- b) Membayar biaya angkutan;
- c) Pemegang dokumen angkutan.

1.5.2.3.2 Penumpang Angkutan Udara

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara oleh pengangkut berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa bayaran. Di dalam draft convention September 1964 pernah dirumuskan tentang defenisi penumpang udara di mana disebutkan bahwa penumpang adalah setiap

orang yang diangkut dalam pesawat udara, kecuali orang yang merupakan anggota awak pesawat, termasuk pramugara atau pramugari. Dengan defenisi tersebut, maka jelaslah semua yang termasuk awak pesawat sebagai pegawai pengangkut tidak tergolong sebagai penumpang, sedangkan pegawai darat pengangkut yang turut serta atau diangkut dengan pesawat udara baik untuk keperluan dinas pada perusahaan penerbangannya maupun untuk kepentingan pribadi dianggap sebagai penumpang biasa.

1.5.2.4 Perjanjian Pengangkutan Udara

Tiket pesawat udara yang standar sebenarnya merupakan gabungan antara tiket penumpang dan bagasi dan isinya lebih lengkap, seperti nama penumpang, jenis kelamin, berat badan rute yang diterbangi, syarat-syarat perjanjian, jenis barang yang dapat dibawa ke dalam kabin, undang-undang yang berlaku bagi angkutan, jenis barang yang dilarang atau dibatasi angkutannya, harga tiket, nama pengangkut, tanggal dikeluarkannya tiket dan lain-lain. Sebagaimana dikatakan di atas, dibandingkan dengan tiket bus, tiket kereta api, tiket Garuda Indonesia Airways misalnya, jauh lebih lengkap, yang terdiri dari beberapa halaman. Pada salah satu halaman bahkan tercantum apa yang

dinamakan “Syarat- syarat Perjanjian”. Tetapi tetap saja tiket pesawat dapatkah dikatakan sebagai suatu perjanjian angkutan. Suatu perjanjian angkutan adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut dan penumpang atau pengirim barang, berdasarkan perjanjian mana penumpang atau barang akan diangkut oleh pengangkut, dengan imbalan bayaran atau suatu prestasi lain¹⁶.

1.5.2.5 Pengaturan Pengangkutan Udara

Pengangkutan Udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan yang sekarang telah dirubah karena tidak sesuai dengan kepentingan nasional dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

1.5.3 Tanggung Gugat

1.5.3.1 Pengertian Tanggung Gugat

Menurut J.H. Nieuwenhuis, tanggung gugat merupakan kewajiban untuk menanggung ganti kerugian sebagai akibat pelanggaran norma. Perbuatan melanggar norma tersebut dapat terjadi disebabkan karena perbuatan melawan hukum dan wanprestasi.¹⁷

Sejalan dengan pendapat tersebut, Peter Mahmud Marzuki berpendapat bahwa, tanggung jawab dalam arti *liability*

¹⁶ E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara (Kumpulan Karangan Tentang Hukum Udara & Hukum Angkasa)*, Penerbit Alumni, Bandung, 1984, Hal. 166

¹⁷ J.H. Nieuwenhuis, *Hoofdstukken Verbintenissenrecht*, Terjemahan Universitas Airlangga, Surabaya, 1985, Hal. 135

diartikan sebagai suatu tanggung gugat sebagai terjemahan dari kata *liability/aansprakelijkheid* yang merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Tanggung gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. misalnya harus membayar ganti kerugian kepada orang atau badan hukum lain karena telah melakukan perbuatan melanggar hukum *onrechtmatige daad* sehingga menimbulkan kerugian bagi orang atau badan hukum lain tersebut. Istilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat.¹⁸

Tanggung gugat adalah kewajiban untuk menanggung ganti kerugian sebagai akibat pelanggaran norma. Perbuatan melanggar norma tersebut dapat terjadi disebabkan karena perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Tanggung gugat tidak memiliki perbedaan yang jauh dengan tanggung jawab dalam konteks hukum. Ada dua cara untuk tanggung gugat, yaitu:

1. Dalam dirinya sendiri, karena ia sendiri melakukan perbuatan melawan hukum (tanggung gugat perorangan, Pasal 1365, 1366 KUHPerdara).

¹⁸ R. Wirjono Projodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur, Bandung, 1984, Hal. 13

2. Dalam sifat tertentu, misalnya sebagai orang tua, sebagai majikan, sebagai pemilik gedung (tanggung gugat kualitatif yang diatur dalam Pasal 1367, dan 1368 KUHPerdara)

1.5.3.2 Macam-Macam Tanggung Gugat

dalam kamus hukum ada 2 (dua) istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yakni liability dan responsibility. Tanggung-gugat (*liability/aansprakelijkheid*) merupakan bentuk spesifik dari tanggungjawab. Pengertian tanggung-gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi/ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum.

Liability merupakan istilah hukum yang luas, di dalamnya mengandung makna bahwa; *liability* menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter resiko atau tanggungjawab, yang pasti yang bergantung, atau yang mungkin. *Liability* didefinisikan untuk menunjuk; semua karakter hak dan kewajiban. *Liability* merupakan kewajiban yang secara aktual atau potensial bertanggungjawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya, atau beban; kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.

Sri Djadmiati menyebutkan sebagai tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab jabatan, tanggung jawab pribadi, berkaitan dengan pendekatan fungsionaris atau pendekatan perilaku. Dari sudut pandang hukum administrasi, tanggung jawab pribadi berkenaan dengan administrasi dalam penggunaan wewenang dalam pelayanan publik. Penggunaan wewenang yang dimaksud disini meliputi tindakan pemerintah menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan tindakan dalam menetapkan suatu kebijakan atau diskresi. Sedangkan tanggung jawab jabatan berkenaan dengan legalitas (keabsahan) tindak pemerintahan; dalam hukum administrasi, persoalan legalitas tindak pemerintahan berkaitan dengan pendekatan terhadap kekuasaan pemerintahan. Pendekatan kekuasaan berkaitan dengan wewenang yang diberikan menurut undang-undang berdasarkan prinsip legalitas atau prinsip *rechtmatigheid*.¹⁹

Tanggung gugat kualitatif mempunyai akibat bahwa ia harus menanggung suatu kerugian di mana ia sendiri tidak mengambil bagian. Dalam hal ini dapat dikatakan tanggung gugat tanpa kesalahan, bahkan tanggung gugat tanpa melawan hukum. Banyak pendapat tentang hal ini apakah tanggung gugat

¹⁹ Tatiek Sri Djamati, *Tanggung Jawab Pribadi dan Tanggung Jawab Jabatan*, Alumni Universitas Trisakti, Jakarta, 2010, Hal. 94-95

untuk orang-orang itu merupakan anggapan bersalah (*Schuld vermoeden*) dan tanggung gugat risiko.

Tanggung gugat risiko adalah orang harus menanggung risiko untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain tanpa pengecualian. Putusan H. R berkali-kali menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara Pasal 1367 ayat(1) dan Pasal 1365, 1966, hal ini mengakibatkan bahwa untuk tanggung gugat suatu kerugian harus ada kesalahan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Yuridis-Normatif, dengan metode pendekatan perundang-undangan. Penelitian normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dan pandangan dari sarjana terkemuka. Bahan-bahan tersebut disusun kemudian dikaji dan ditarik kesimpulan mengenai hubungan dengan masalah yang diteliti.

Suatu analisis pada hakekatnya menekankan pada metode deduktif sebagai pegangan utama, dan metode induktif sebagai tata kerja penunjang analisis normatif mempergunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data penelitiannya²⁰.

²⁰ Amirudin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 2012, Hal 16

1.6.2 Sumber Data

Di dalam jenis penelitian hukum normatif, data yang diperoleh dari :

1. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder dapat dibagi menjadi :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Delay Management
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan

pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.²¹ yaitu :

1. Literatur yang berkaitan dengan tarif batas atas
2. Buku pengangkutan udara
3. Buku perlindungan konsumen
4. Jurnal dan artikel mengenai tarif batas atas
5. Wawancara

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, dan sebagainya.²²

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan bahan hukum yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini diperoleh dengan cara :

1. Studi Pustaka / Dokumen

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari berbagai literatur bahan bacaan, makalah, surat kabar, majalah, artikel, internet, hasil penelitian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana terkait dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis. Semua ini dijadikan pedoman dan landasan dalam penelitian.

²¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2010, Hal. 182

²² H. Zainuddin Ali, *Metode Penelitian hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, Hal. 106

2. Wawancara

Wawancara merupakan alat pengumpul data yang tertua yang sering digunakan untuk mendapatkan informasi dalam suatu situasi. Wawancara adalah situasi peran antara pribadi dan bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian antara perorangan.

1.6.4 Metode Analisis Data

Proses analisis data merupakan tindak lanjut proses pengolahan data merupakan kerja seseorang peneliti yang memerlukan ketelitian dan pencurahan daya pikir secara optimal. Teknik untuk menemukan berbagai macam pola tema dan merumuskan teori yang berupa hipotesa, meskipun tidak ada rumus yang pasti untuk dapat digunakan untuk merumuskan hipotesa, hanya saja pada analisis pola beserta tema dan hipotesa lebih diperkaya dan diperdalam dengan cara menggabungkannya dengan sumber yang ada.

Berdasarkan tipe penelitian yang bersifat deskriptif analisis yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian hipotesis – hipotesis, maka analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data sekunder.

1.6.5 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 5 (Lima) bulan, dimulai dari bulan Agustus 2019 sampai dengan Desember 2019

penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus minggu ketiga yang meliputi tahap persiapan penelitian yakni, pendaftaran proposal, penentuan dosen pembimbing, pengajuan judul, penentuan judul penelitian, acc judul penelitian, penulisan proposal penelitian, bimbingan proposal penelitian, pendaftaran ujian proposal, seminar proposal, dan perbaikan proposal, selanjutnya tahap pelaksanaan terhitung sejak minggu kedua sampai dengan minggu keempat, meliputi: pengumpulan data sekunder yang disertai data sekunder, pengolahan dan penganalisaan data. Tahap penyelesaian penelitian ini meliputi, pendaftaran skripsi, penulisan laporan penelitian, bimbingan skripsi, pendaftaran ujian skripsi dan pelaksanaan ujian lisan.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab *Pertama*, merupakan bab pendahuluan, dalam bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahannya. Suatu pembahasan sebagai pengantar untuk masuk kedalam pokok penelitian yang akan dibahas. Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif.

Bab *Kedua*, membahas tentang tanggung gugat maskapai penerbangan X atas kesalahan yang merugikan penumpang angkutan udara yang dibagi menjadi dua sub bab, sub bab pertama yaitu mengenai

bentuk-bentuk kesalahan dalam maskapai penerbangan X dan sub bab kedua mengenai tanggung gugat maskapai penerbangan X terhadap kesalahan yang merugikan penumpang tersebut.

Bab *Ketiga*, membahas mengenai upaya penumpang terhadap kerugian yang disebabkan oleh kesalahan maskapai penerbangan X.

Bab *Keempat*, adalah bab penutup dalam penulisan skripsi yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran-saran yang dianggap perlu.