

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Maskapai Penerbangan X Akibat
Keterangan Data Nama Dan Nomor Kursi Pada *Boarding Pass* Yang Sama Dengan
Konsumen Yang Lain Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen**

OLEH:

NAMA PENYUSUN : Andra Ramadhan

NPM : 2013200207

PEMBIMBING:

1. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.
2. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.H.



Penulisan Hukum


Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

BANDUNG

2018


Disetujui Untuk Diajukan
Dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum
Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing I



(Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.)

Pembimbing II



(Aluisius Dwi Rachmanto S.H., M.H.)

Dekan

(Dr. Tristam P. Moeliono, S.H., M.H., LL.M.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andra Ramadhan

Nomor Pokok : 2013200207

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Maskapai Penerbangan X Akibat Keterangan Data Nama Dan Nomor Kursi Pada *Boarding Pass* Yang Sama Dengan Konsumen Yang Lain Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/Karya Penulisan Hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 2018

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

Andra Ramadhan

2013200207

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini mengharuskan setiap orang melakukan pergerakan dengan cepat, hal ini yang menyebabkan jasa transportasi udara menjadi pilihan utama bagi konsumen dalam melakukan perjalanan ataupun melakukan pengiriman barang dibandingkan dengan berbagai jenis jasa transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan penggunaan jasa transportasi udara lebih efisien dan cepat. Salah satu jenis jasa transportasi udara yang sering digunakan oleh konsumen dalam melakukan perjalanan ataupun pengiriman barang adalah jasa transportasi pesawat terbang. Di Indonesia, pesawat terbang merupakan salah satu transportasi utama. Oleh karena itu Indonesia memiliki banyak maskapai penerbangan. Baik maskapai penerbangan yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara. Pada dasarnya dalam kegiatan jasa transportasi udara terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi penerbangan dalam hal ini adalah perusahaan maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa transportasi dalam hal ini disebut sebagai penumpang. Perusahaan maskapai penerbangan selaku pihak penyedia usaha dan penumpang selaku konsumen atau pihak pengguna jasa tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian, maka di dalam perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut atau perusahaan maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau penumpang terdapat hubungan hukum yang bersifat keperdataan yang di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan. Akan tetapi, pelanggaran akan hak-hak konsumen sangat riskan terjadi. Oleh karena itu, maka hukum perlindungan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting dalam hal mengatur hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh konsumen dan pelaku usaha terutama di dalam pelaksanaan kegiatan penerbangan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya penulisan hukum yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Maskapai Penerbangan X Akibat Keterangan Data Nama Dan Nomor Kursi Pada *Boarding Pass* Yang Sama Dengan Konsumen Yang Lain Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna dan terbilang cukup sederhana, serta masih banyak kekurangan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna baik bagi lingkungan fakultas, universitas, maupun masyarakat. Selesaiannya penulisan hukum ini Penulis sadari tidak lepas dari bantuan dan dukungan semua pihak yang telah mendukung Penulis selama ini. Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Herismono Kusharyono, S.H. dan Raden Arta Srikandi Sudradjat selaku orang tua Penulis, terima kasih telah memberikan doa, dukungan, semangat, teguran dan nasihat untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Avindia Sari Ayunindia selaku adik kandung Penulis, terima kasih telah memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
3. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. selaku dosen pembimbing Penulis, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama Penulis menyusun penulisan hukum ini.
4. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing Penulis, terima kasih atas kesabaran Bapak dalam membimbing Penulis selama proses penulisan hukum ini dari awal hingga akhir.
5. Ibu Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen penguji seminar dan sidang Penulis, terima kasih atas arahan dan bimbingan yang diberikan saat seminar dan sidang penulisan hukum Penulis.
6. Bapak I Wayan Parthiana, S.H., M.H. selaku dosen wali Penulis, terima kasih atas arahan dan nasihat Bapak selama masa perkuliahan Penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan kepada Penulis selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
8. Keluarga Bendi dan Keluarga Kusharyono, terima kasih atas doa dan dukungannya kepada Penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.

9. Devara Putra Aryasta dan Luthfi Ahmad Anindito selaku sahabat Penulis yang selalu mensupport, mengajarkan banyak hal, dan menemani dalam keadaan apapun.
10. Keluarga Kontrakan 217 (Andrew, Rama, Abram, Glenaldo, Thalia, Gema, Halbert, Richard).
11. Teman-teman Butul dan Sesame Street.
12. BEE LAW FUTSAL 2013 (Monang, Nino, Adri, Alfrey, Jodie, Luthfi, Andrew, Samuel, Fiandrey, Martin).
13. Keluarga Besar Bangers / Bangers 38.
14. Teman-teman yang sangat membantu dalam penulisan hukum ini (Ugani, Tika, Vinka, Deartha, Bima, Aviona, Rianti, Martin)
15. Teman-teman di Fakultas Hukum UNPAR terutama angkatan 2013 dan semua teman-teman Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

DAFTAR ISI

BAB I: Pendahuluan

1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	6
3. Tujuan Penelitian	7
4. Metode Penelitian.....	7
5. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II: Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	12
2.1 Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	12
2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	13
3. Para Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen	14
3.1 Konsumen	14
3.2 Pelaku Usaha.....	17
3.3 Pemerintah	18
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	18
4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
5. Larangan Bagi Pelaku Usaha	23
6. Klausula Baku.....	25
7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	26
8. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30

BAB III: Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Udara

1. Pengertian Pengangkutan Udara	34
2. Asas dan Tujuan Penerbangan	35
3. Jenis-Jenis Angkutan Udara.....	36
4. Para Pihak Dalam Pengangkutan Udara.....	37

4.1	Penumpang.....	37
4.2	Pengangkut.....	38
4.3	Pemerintah	39
5.	Hak dan Kewajiban Penumpang dan Pengangkut Dalam Pengangkutan Udara	40
5.1	Hak dan Kewajiban Penumpang	40
5.2	Hak dan Kewajiban Pengangkut	41
6.	Peran Pemerintah Dalam Pengangkutan Udara	42
7.	Perjanjian Pengangkutan Udara	43
7.1	Pelayanan	44
7.2	Keselamatan.....	44
7.3	Tanggung Jawab Pengangkut.....	45
8.	Dokumen Pengangkutan Udara	46
8.1	Tiket Penumpang.....	47
8.2	Tiket Bagasi	49
8.3	Surat Muatan Udara.....	50
9.	Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Udara	52
10.	Syarat dan Ketentuan Maskapai Penerbangan X	52

BAB IV: Analisis Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan X Yang Dibatalkan Keberangkatannya Akibat Kesamaan Data Nama Dan Nomor Kursi Pada *Boarding Pass* Dengan Penumpang Lainnya Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1.	Analisis Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan X Yang Dibatalkan Keberangkatannya Akibat Kesamaan Data Nama dan Nomor Kursi Pada <i>Boarding Pass</i> Dengan Penumpang Lainnya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	59
1.1	Kedudukan Para Pihak.....	59
1.2	Hubungan Para Pihak	61
1.3	Hak dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	63
1.4	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	67

1.5 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	70
2. Analisis Kerugian Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan X Yang Dibatalkan Keberangkatannya Akibat Kesamaan Data Nama dan Nomor Kursi Pada <i>Boarding Pass</i> Dengan Penumpang Lainnya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	72

BAB V: Penutup

1. Kesimpulan	75
2. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi diciptakan dengan tujuan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi sendiri dibagi menjadi 3 jenis, yaitu transportasi darat, transportasi air, dan transportasi udara. Masing-masing jenis transportasi memiliki karakteristik, kelebihan, serta kekurangan. Transportasi darat merupakan sarana perpindahan yang berada di daratan. Infrastruktur yang dibutuhkan sebagai penunjang keberadaan transportasi darat yang utama adalah struktur jalan beraspal atau beton dan juga rel. Jenis-jenis transportasi darat antara lain adalah sepeda, sepeda motor, mobil, bus/truk, dan kereta api. Transportasi air sesuai dengan namanya, beroperasi di atas air, yaitu di sungai, di danau, atau di laut. Jenis-jenis transportasi air antara lain adalah kapal laut, kapal pengangkut barang, kapal ferry, kapal tanker, kapal pesiar. Transportasi udara, menggunakan udara sebagai fasilitas untuk beroperasi. Jenis-jenis transportasi udara antara lain adalah helikopter dan pesawat terbang.

Di era globalisasi saat ini mengharuskan setiap orang melakukan pergerakan dengan cepat, hal ini yang menyebabkan jasa transportasi udara menjadi pilihan utama bagi konsumen dalam melakukan perjalanan ataupun melakukan pengiriman barang dibandingkan dengan berbagai jenis jasa transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan penggunaan jasa transportasi udara lebih efisien dan cepat. Salah satu jenis jasa transportasi udara yang sering digunakan oleh konsumen dalam melakukan perjalanan ataupun pengiriman barang adalah jasa transportasi pesawat terbang. Pesawat terbang merupakan salah satu jenis angkutan udara, seperti yang tertera pada Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, yang berbunyi:

“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.”¹

Di Indonesia, pesawat terbang merupakan salah satu transportasi utama. Oleh karena itu Indonesia memiliki banyak maskapai penerbangan. Baik maskapai penerbangan yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara. Istilah maskapai sendiri berasal dari bahasa Belanda, yaitu *maatschappij* yang berarti “perusahaan”. Maskapai penerbangan adalah sebuah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Maskapai penerbangan dapat digolongkan sebagai pelaku usaha, karena maskapai penerbangan merupakan badan usaha berbentuk badan hukum sebagaimana diatur di dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi;

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”²

Beberapa perusahaan maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan di Indonesia diantaranya Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, Batik Air, Sriwijaya Air dan lain-lain.

Pada dasarnya dalam kegiatan jasa transportasi udara terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi penerbangan dalam hal ini adalah perusahaan maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa transportasi dalam hal ini disebut sebagai penumpang. Pengguna jasa transportasi atau dapat disebut juga sebagai penumpang dapat digolongkan sebagai konsumen. Seperti yang telah diatur di dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

¹ Pasal 1 Angka 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

² Pasal 1 Angka 3 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.”³

Perusahaan maskapai penerbangan selaku pihak penyedia usaha dan penumpang selaku konsumen atau pihak pengguna jasa tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Pada hakekatnya perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana pihak penyedia jasa menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak pengguna jasa atau penumpang menyanggupi akan membayar ongkosnya. Menurut H.M.N Purwosutjipto perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat tujuan-tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁴

Sebagaimana layaknya suatu perjanjian, maka di dalam perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut atau perusahaan maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau penumpang terdapat hubungan hukum yang bersifat keperdataan yang di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan. Dalam jasa pengangkutan udara, antara penyedia jasa atau perusahaan maskapai penerbangan dan penumpang atau konsumen jasa penerbangan mengikatkan diri ke dalam perjanjian pengangkutan yang berbentuk tiket pesawat atau dapat juga disebut sebagai *boarding pass*. Seperti yang telah diatur di dalam Pasal 1 Angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang berbunyi:

“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.”⁵

³ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 69

⁵ Pasal 1 Angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Ketika konsumen atau penumpang telah membeli tiket pesawat yang digunakan untuk jasa penerbangan, maka sejak saat itu konsumen atau penumpang pesawat telah mengikatkan diri terhadap ketentuan-ketentuan dan peraturan yang ada pada tiket pesawat dan mendapatkan perlindungan dalam pemanfaatan jasa penerbangan tersebut. Berkaitan dengan ini, maka perlindungan konsumen menjadi suatu hal yang sangat penting, dalam hal ini penumpang jasa angkutan udara selaku konsumen memiliki hak dan maskapai sebagai pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya.

Secara umum terdapat empat hak mendasar konsumen diantaranya adalah hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁶ Selain itu, hak konsumen lebih khusus diatur di dalam Pasal 4 mengenai hak dan kewajiban pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti pada Pasal 4 Angka 1 disebutkan bahwa:

“Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”⁷

Dan Pasal 4 Angka 8 yang berbunyi:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”⁸

Dengan adanya pasal-pasal tersebut, ini berarti bahwa konsumen pengguna jasa pesawat terbang memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha, dan apabila terdapat pelanggaran pada hak-hak tersebut maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa pesawat terbang.

⁶ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 48

⁷ Pasal 4 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berkaitan dengan hal tersebut, banyak terjadi kasus-kasus yang melanggar pasal mengenai hak-hak konsumen sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam praktik kegiatan pengangkutan udara, pihak pengangkut atau penyedia jasa pesawat terbang sering kali melakukan wanprestasi terhadap konsumen atau penumpang. Wanprestasi, artinya tidak memenuhi kewajiban sebagaimana ditetapkan dalam perikatan atau perjanjian.⁹ Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pengangkut di antaranya tidak memberikan keselamatan dan keamanan pada penumpang, memberikan pelayanan atau *service* yang kurang bahkan tidak memuaskan, terjadinya keterlambatan penerbangan atau *delay*, pembatalan penerbangan atau *cancel*, dan lain-lain. Salah satunya adalah kasus mengenai adanya kesamaan keterangan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* penumpang maskapai penerbangan X dengan penumpang lainnya yang berdampak pada ketidakberangkatan salah satu penumpang yang memiliki *boarding pass* yang sama tersebut.¹⁰ Dalam kasus ini, petugas pesawat baru menyadari ada dua penumpang pesawat yang data *boarding pass*-nya sama setelah kedua penumpang duduk, dimana salah satu penumpang duduk di kursi yang kosong karena mengetahui kursi yang seharusnya tertera di *boarding pass*-nya telah diduduki oleh orang lain. Hal ini mengakibatkan terdapat salah satu penumpang menjadi tidak terdaftar, sehingga pesawat diundur keberangkatannya hingga satu jam. Hal ini dikarenakan pilot enggan menerbangkan pesawat jika salah satu dari kedua penumpang yang memiliki kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* tidak segera turun dari pesawat. Setelah satu jam berdiskusi panjang dan penumpang lain mulai mengeluh, akhirnya salah satu penumpang yang memiliki kesamaan data nama dan kursi pada *boarding pass* tersebut terpaksa untuk turun dan batal berangkat. Terjadinya kesamaan data nama dan kursi pada *boarding pass* kedua penumpang tersebut diduga merupakan kelalaian manajemen perusahaan maskapai penerbangan. Dari kasus tersebut dapat terlihat bahwa salah satu penumpang pesawat yang terpaksa turun dan tidak jadi berangkat jelas terlanggar haknya sebagai konsumen jasa penerbangan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis akan melakukan sebuah penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap**

⁹ Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Nuansa Aulia, Bandung, 2012, hlm. 175

¹⁰ Alfian Hilmi, 2017, *Kisah Boarding Pass Garuda Kembar yang Libatkan Ajudan Pejabat*, URL: <https://today.line.me/ID/pc/article/Kisah+Boarding+Pass+Garuda+Kembar+yang+Libatkan+Ajudan+Pejabat-yQzLev> , diakses pada 5 Oktober 2017

Konsumen Maskapai Penerbangan X Akibat Keterangan Data Nama Dan Nomor Kursi Pada *Boarding Pass* Yang Sama Dengan Konsumen Yang Lain Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai penerbangan X yang dibatalkan keberangkatannya karena kesamaan keterangan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai penerbangan X yang dibatalkan keberangkatannya karena kesamaan keterangan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Metode Penelitian

Metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Metodologi merupakan unsur yang mutlak harus ada di dalam suatu penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, perannya antara lain adalah untuk mengadakan atau melaksanakan penelitian secara lebih baik atau lebih lengkap, memberikan kemungkinan yang lebih besar untuk meneliti yang belum diketahui, dan memberikan pedoman untuk mengintegrasikan pengetahuan mengenai masyarakat.¹¹

Penelitian hukum tidak akan mungkin dipisahkan dari disiplin hukum maupun ilmu-ilmu hukum. Pada penelitian kali ini, metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis – normatif. Menurut Soerjono Soekanto, metode pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.¹²

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan ini didapat dari 3 (tiga) bahan pustaka yaitu bahan hukum primer, sekunder, tersier.

Untuk lebih jelasnya penulis akan mengemukakan sebagai berikut:

4.1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif (yang dibuat oleh pejabat berwenang).

Bahan hukum primer yang dipergunakan oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 18

¹² Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 13-14

4.2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus. Yang dimaksud dengan bahan hukum sekunder disini adalah doktrin-doktrin atau bahan-bahan berupa buku literatur.

4.3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 bab yang saling berangkai dari satu bab ke bab yang lainnya. Adapun sistematika penulisan ini diuraikan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisan.

BAB II : Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini membahas mengenai landasan teori yang berisi tentang definisi-definisi umum pengertian tentang perlindungan konsumen.

BAB III : Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Udara

Dalam bab ini membahas mengenai definisi-definisi umum tentang pengangkutan udara, perjanjian pengangkutan udara, para pihak dalam perjanjian pengangkutan udara, serta hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian pengangkutan udara.

BAB IV : Analisis Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Maskapai Penerbangan X Yang Dibatalkan Keberangkatannya Akibat Kesamaan Data Nama Dan Kursi Pada *Boarding Pass* Dengan Konsumen Lainnya Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pesawat terbang yang dibatalkan keberangkatannya akibat kesamaan data nama dan kursi pada boarding pass dengan konsumen lainnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V : Penutup

Dalam bab ini akan ditulis tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari penulis berdasarkan penelitian dan saran dari penulis tentang penelitian.