

## MODEL PENYELESAIAN PERTIKAIAN DALAM PENERBANGAN KOMERSIAL INDONESIA DAN KONVENSYEN WARSAW 1929

**Annalisa Yahanan**

*Fakulti Undang-undang  
Universitas Sriwijaya*

**Rahmah Ismail**

*Fakulti Undang-undang  
Universiti Kebangsaan Malaysia*

---

### ABSTRAK

Penumpang penerbangan komersial yang tidak berpuas hati dalam menggunakan perkhidmatan pengangkutan akan mengajukan tuntutan kepada pihak penerbangan (pengangkut) apabila terjadi kerugian. Kerugian yang muncul merupakan dasar bagi penumpang untuk menuntut ganti rugi. Banyaknya penerbangan komersial di Indonesia menimbulkan persaingan yang sengit dalam menawarkan perkhidmatan. Namun pelayanan yang ditawarkan oleh pihak penerbangan kadang-kadang tidak bersesuaian dengan perjanjian pengangkutan yang berkecenderungan meningkatnya potensi pertikaian. Suatu hal yang tidak dapat dinafikan pada masa ini ialah ramai penumpang dirugikan oleh penerbangan komersial namun tidak berani menuntut. Salah satu alasannya adalah tidak faham tentang model penyelesaian pertikaian. Kertas kerja ini menganalisis model penyelesaian pertikaian dalam penerbangan komersial. Selain itu kertas kerja ini membandingkan model penyelesaian pertikaian dalam peringkat perundang-undangan nasional dan Konvensyen Warsaw 1929. Kajian ini menggunakan metodologi analisis kandungan perundang-undangan. Dalam era globalisasi dan liberalisasi, penerbangan komersial nasional merupakan bahagian daripada penerbangan antarabangsa yang kedepan memerlukan pengaturan yang lebih baik. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa model penyelesaian pertikaian berdasarkan Undang-Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan (UUP 2009) dan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) menggunakan model penyelesaian di mahkamah dan di luar mahkamah. PERMENHUB PM No. 77 tahun 2011 juga menggunakan dua model yang sama. Sedangkan Konvensyen Warsaw 1929 hanya menggunakan model penyelesaian di luar mahkamah. Kesimpulan kajian ini ialah model penyelesaian pertikaian dalam UUP 2009 dapat mengelirukan pihak pengguna kerana pengaturan diletakkan dalam pasal berbeza. Oleh itu UUP 2009 perlu dipinda. Sementara UUPK 1999 tidak secara jelas mengatur institusi yang mana berperan dalam menyelesaikan pertikaian.

**Kata kunci:** penumpang, penerbangan komersial, ganti rugi dan penyelesaian pertikaian

## PENERBANGAN KOMERSIAL

## PENDAHULUAN

Globalisasi ekonomi yang melanda Indonesia membawa dampak sangat luar biasa ke atas dunia perniagaan termasuk industri penerbangan.<sup>1</sup> Persaingan dunia penerbangan juga semakin sengit, sehingga setiap syarikat dituntut untuk memberikan perkhidmatan yang profesional kepada penumpang. Bagi memantapkan industri penerbangan dalam negeri, maka pengangkutan udara difokuskan bagi menciptakan iklim yang kondusif dengan mengekalkan hak dan kewajiban yang seimbang, standard pelayanan utama dan mengutamakan perlindungan terhadap pengguna.

Dalam perkhidmatan penerbangan, terdapat 3 (tiga) jenis perkhidmatan penerbangan iaitu: sebelum penerbangan (*pre flight service*), semasa penerbangan (*in flight service*) dan selepas penerbangan (*post flight service*).<sup>2</sup> Ketiga-tiga jenis penerbangan ini menimbulkan potensi kerugian terhadap penumpang. Oleh itu, penumpang yang menggunakan perkhidmatan penerbangan dapat menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian sama ada sebelum penerbangan, semasa penerbangan atau selepas penerbangan. Tujuan hak ganti rugi penumpang adalah untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang. Bagi mewujudkan hak ganti tersebut penyelesaian pertikaian haruslah mengikut prosedur tertentu, baik yang diselesaikan di mahkamah atau luar mahkamah.

Setiap masyarakat memiliki pelbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam menyelesaikan pertikaian atau konflik yang sedang mereka hadapi. Dalam hal terjadinya pertikaian, secara umum terdapat dua model penyelesaian pertikaian iaitu penyelesaian di mahkamah (*litigation*) dan di luar mahkamah (*out of court settlement*). Kertas kerja ini menganalisis tentang model penyelesaian pertikaian akibat kerugian yang dialami penumpang dalam menggunakan perkhidmatan penerbangan komersial.

## MODEL PENYELESAIAN PERTIKAIAN

Secara umum terdapat dua pendekatan yang sering digunakan dalam menyelesaikan pertikaian.

**Pendekatan Pertama**, menggunakan model pendekatan penyelesaian pertikaian di mahkamah iaitu untuk mendapatkan keadilan dengan sistem perlawanan (*the adversary system*)<sup>3</sup> dan menggunakan paksaan (*coersion*) untuk mengurus pertikaian yang timbul dalam masyarakat serta menghasilkan keputusan. Penyelesaian di mahkamah ini bersifat pertentangan antar para pihak. Oleh itu proses penyelesaian di mahkamah selalunya menghasilkan bentuk penyelesaian yang menempatkan salah satu pihak sebagai pemenang (*a winner*) dan pihak yang lain sebagai pihak yang kalah.

<sup>1</sup> Dalam dunia perniagaan, barang yang dijadikan objek jual beli ialah barang atau perkhidmatan. Begitu pula perlindungan terhadap pengguna, iaitu perlindungan terhadap pengguna barang atau perkhidmatan. Lihat Peter Carwright, *Consumer Protection and The Criminal Law: Law, Theory and Policy in the UK*, Cambridge University Press, UK, 2001, hlm 2.

<sup>2</sup> Suhartato Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani, *Grond Handeling*, PT. Citra Adiya, Bandung, 2009, hlm 32.

<sup>3</sup> Henry Campabell, *Blak's Law Dictionary: Definition and Phrases of American and English Jurisprudence Ancient and Modern*, Sixth Edition, St. Paul, Minn, West Publishing, Co, 1990, hlm 53. Adversary system is the jurisprudential network of laws, rules and procedures characterized by opposing parties who contend against each other for a result favorable to themselves. In such system, the judge acts as independent magistrate other than prosecutor; distinguished from inquisitorial system.

as hati dalam menggunakan n kepada pihak penerbangan g muncul merupakan dasar a penerbangan komersial di menawarkan perkhidmatan. angan kadang-kadang tidak ecenderung meningkatnya n pada masa ini ialah ramai mun tidak berani menuntut. del penyelesaian pertikaian. rtikaian dalam penerbangan odel penyelesaian pertikaian Konvensyen Warsaw 1929. i perundang-undangan. Dalam asional merupakan bahagian emerlukan pengaturan yang odel penyelesaian pertikaian g Penerbangan (UUP 2009) indungan Konsumen (UUPK ah dan di luar mahkamah. akan dua model yang sama. akan model penyelesaian di nyelesaian pertikaian dalam pengatur diletakkan dalam tara UUPK 1999 tidak secara nyelesaikan pertikaian.

anti rugi dan penyelesaian

(*a loser*).<sup>4</sup> Penyelesaian pertikaian di mahkamah, bukanlah merupakan *panacea*<sup>5</sup> yang mampu mengatasi semua pertikaian. Namun menurut B. Golberg F Sander dan N.H. Rogers dengan menggunakan penyelesaian di luar mahkamah mempunyai beberapa kelebihan,<sup>6</sup> iaitu:

1. mengurangi kesesakan kes di mahkamah. Banyaknya kes yang difailkan ke mahkamah menyebabkan proses penyelesaian seringkali menggunakan masa yang lama dan kos yang tinggi serta sering memberikan hasil yang kurang memuaskan;
2. meningkatkan keterlibatan masyarakat atau mengikut sertakan pihak-pihak yang bertikai dalam proses penyelesaian pertikaian;
3. memperlancar keadilan (*access to justice*) di masyarakat;
4. memberi kesempatan bagi tercapainya penyelesaian pertikaian yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh semua pihak, sehingga para pihak tidak menempuh banding dan kasasi;
5. penyelesaian pertikaian lebih cepat dan kos murah;
6. bersifat tertutup/rahsia (*confidential*);
7. lebih tinggi tingkat kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan, sehingga hubungan pihak-pihak yang bertikai di masa hadapan masih dimungkinkan terjalin dengan baik; dan
8. mengurangi berkembangnya permainan kotor di mahkamah.

**Pendekatan kedua**, menggunakan model penyelesaian pertikaian di luar mahkamah (*out of court*). Untuk mencapai keadilan, model ini lebih mengutamakan pendekatan perundingan dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bertikai serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian pertikaian ke arah *win-win solution*. Penggunaan salah satu model atau kaedah penyelesaian melalui mahkamah atau di luar mahkamah ditentukan oleh konsep tujuan penyelesaian pertikaian yang tertanam di fikiran pihak yang bertikai, kompleks serta kukuhnya status sosial yang terdapat dalam masyarakat<sup>7</sup>. Soetandyo Wignyosoebroto berpendapat penggunaan penyelesaian di mahkamah dan di luar mahkamah dipengaruhi oleh budaya atau nilai-nilai masyarakat yang merupakan latar belakang daripada sistem sosial dan pandangan atau nilai-nilai masyarakat terhadap pertikaian itu sendiri.<sup>8</sup> Dalam perkembangannya, ikatan kekeluargaan yang berdasarkan persatuan telah memudar/luntur dan berkembang kearah masyarakat yang bersifat individu, yang mana perhitungan untung rugi lebih banyak muncul, maka institusi mahkamah dijadikan wadah untuk menyelesaikan pertikaian kerana undang-undang yang tersedia telah

<sup>4</sup> Adi Sulistiyo, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, Vo. 25 NO. 1 Tahun 2006, hlm. 81.

<sup>5</sup> ADR is not the panacea which cures all ills: neither is it suitable for all disputes, particularly those involving the liberty or rights of the citizen ... Arthur Marriot, "The Rule of ADR in the Settlement of Commercial Disputes", *Asia Pacific Law Review*, Vol. 1 Summer 1994.

<sup>6</sup> B. Golberg Frank E.A Sander dan Nancy .H. Rogers, *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, and Other Processes*, Boston, Toronto, Little Brown and Company, 1992.

<sup>7</sup> William J. Chambliss & Robert B. Seidman, *Law, Order and Power*, Massachusetts, Addison-Wesley Publishing Company, 1971, hlm.

<sup>8</sup> Soetandyo Wignyosoebroto, *Mencoba Memahami Pola Perilaku Pemakai Jalan Raya*, *Yuridika* No. 8, 1988.

h merupakan *panacea*<sup>5</sup> yang  
. Golberg F Sander dan N.H.  
amah mempunyai beberapa

nya kes yang difailkan ke  
ingkali menggunakan masa  
berikan hasil yang kurang

it sertakan pihak-pihak yang

kat;

ertikaian yang menghasilkan  
sehingga para pihak tidak

akan kesepakatan, sehingga  
lapan masih dimungkinkan

hkamah.

pertikaian di luar mahkamah  
mengutamakan pendekatan  
an pihak-pihak yang bertikai  
ian ke arah *win-win solution*.  
ian melalui mahkamah atau  
enyelesaian pertikaian yang  
kukuhnya status sosial yang  
to berpendapat penggunaan  
pengaruhi oleh budaya atau  
; daripada sistem sosial dan  
rtikaian itu sendiri.<sup>8</sup> Dalam  
an persatuan telah memudar/  
ersifat individu, yang mana  
nstitusi mahkamah dijadikan  
g-undang yang tersedia telah

in *Sengketa Win-Win Solution Dalam*  
m. 81.

t suitable for all disputes, particularly  
"The Rule of ADR in the Settlement of

ers, *Dispute Resolution: Negotiation,*  
ompany, 1992.

and Power, Massachusetts, Addison-

ola *Perilaku Pemakai Jalan Raya,*

memperoleh bentuk yang lengkap dan sempurna. Manakala di lingkungan masyarakat peniaga yang memerlukan gerak cepat, terlibat dalam hubungan-hubungan global, maka perhitungan untung rugi terjadi dalam masa hitungan detik, bukan jam, hari atau bulan serta perhitungan kos menjadi unsur penting. Apabila timbul pertikaian maka diperlukan penyelesaian yang lebih baik serta dapat dilaksanakan.

Dalam era globalisasi, masyarakat mulai mencari dan memikirkan tata cara apa yang paling efektif untuk menyelesaikan pertikaian yang timbul di antara mereka. Akhirnya terciptalah apa yang dinamakan penyelesaian pertikaian alternatif yang dikenali sebagai *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Perkembangan ADR terjadi kerana dorongan yang pada mulanya wujudnya kekecewaan masyarakat terhadap cara konvensional dalam menyelesaikan pertikaian yang tercermin daripada kecemasan-kecemasan yang ditujukan kepada mahkamah atau kepada mereka dalam profesyen undang-undang (seperti peguam). Penyelesaian ini kadang-kadang tidak terkendali dan mengabaikan undang-undang. Ada kalanya dapat dikatakan bahawa motivasi pemanfaatan ADR disebut sebagai prinsip "pemecahan masalah dengan bekerja sama" dan dapat mencapai hasil yang lebih baik daripada sistem mahkamah.<sup>9</sup>

## PENYELESAIAN PERTIKAIAN DI INDONESIA

### Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UUP 2009).

Dalam UUP 2009 menyebutkan bahawa penyelesaian pertikaian antara penumpang dengan pengangkut dapat dituntut di Mahkamah.<sup>10</sup> Apabila penumpang dirugikan kerana menggunakan perkhidmatan penerbangan komersial, maka mereka boleh membuat tuntutan terhadap pihak pengangkut (syarikat penerbangan). Pasal 176 UUP 2009 menyebutkan bahawa:

Penumpang, pemilik bagasi kabin, pemilik bagasi tercatat, pengirim kargo, dan/atau ahli waris penumpang, yang menderita kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 141, Pasal 143, Pasal 144, Pasal 145, dan Pasal 173 dapat mengajukan gugatan terhadap pengangkut di pengadilan negeri di wilayah Indonesia dengan menggunakan hukum Indonesia.

Pasal 176 UUP 2009 memperuntukkan penyelesaian pertikaian melalui mahkamah antara penumpang dan pengangkut dan tidak menyebutkan pilihan lain. Tuntutan penumpang dapat dilakukan apabila penumpang (ahli waris) mengalami kematian, kecatatan, kecederaan (pasal 141), kerugian kerana bagasi kabin hilang atau rosak (pasal 143), kerugian kerana bagasi berdaftar hilang atau rosak (pasal 144), kerugian yang ditanggung oleh pengirim kargo kerana kargo yang dikirim hilang atau rosak (pasal 145), dan pihak yang berhak menerima ganti rugi (173).

Kelemahan pasal 176 UUP 2009 tidak melingkupi pengaduan kerugian penumpang kerana kelewatan seperti yang disebut dalam pasal 146 UUP 2009. Maknanya kerugian yang dialami penumpang kerana kelewatan tidak dapat diajukan

<sup>9</sup> Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, PT. Fikahati Aneska, 2002, hlm. 19.

<sup>10</sup> Pasal 176 UUP 2009 (hal tuntutan), tidak mencantumkan pasal 146 (tanggungjawab pengangkut terhadap kelewatan) tetapi hanya memasukkan pasal 141, 143, 145 dan pasal 173).

tuntutan ganti rugi melalui mahkamah. Padahal pasal 3 UUP 2009 meletakkan asas adil dan merata serta asas perlindungan. Asas adil dan merata tidak boleh mengandung hal-hal yang bersifat diskriminasi berdasarkan latar belakang, agama, suku, golongan, gender atau status sosial. Sementara dalam Penjelasan Atas UUP 2009 menyebutkan pula asas keadilan iaitu :

dalam rangka menghadapi perkembangan dunia penerbangan tanpa batas hak angkut (*open sky police*), kerja sama bilateral, multilateral dan plurilateral, asas resiprokal, keadilan dan *cabotage*, serta penguatan industri penerbangan dalam Negara, pengaturan pengangkutan udara difokuskan untuk menciptakan iklim yang kondusif di bidang perkhidmatan pengangkutan udara dengan menetapkan hak dan kewajiban yang seimbang, standard pelayanan yang prima, dengan mengutamakan perlindungan terhadap perkhidmatan pengguna.

Sehingga kini dalam sejarah perkhidmatan penerbangan di Indonesia didapati 2 (dua) tuntutan penumpang yang mengalami kelewatan terhadap pengangkut dibenarkan oleh mahkamah iaitu:

**1. *David M.L Tobing v. PT. Lion Mentari Air (2007).***

Kelewatan penerbangan selama 90 minit dari Jakarta ke Surabaya membuat plaintiff mengajukan tuntutannya ke mahkamah kerana merasa dirugikan oleh syarikat penerbangan. Dalam Putusan Pengadilan Negeri No: 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst pada 28 Januari 2008 telah memenangkan tuntutan plaintiff dan dikuatkan lagi oleh Putusan Pengadilan Tinggi No: 228/PDT/2008/PT.DKI pada 2 Jun 2008. Dalam kes ini hakim mendapati bahawa PT. Lion Air terbukti tidak memberikan maklumat yang jelas mengenai alasan kelewatan, kepastian keberangkatan dan kapal terbang pengganti. Untuk itu PT. Lion Air membayar ganti rugi secara nyata kepada pihak plaintiff (David LM. Tobing) sebesar Rp. 718,000 atau lebih kurang RM. 239,333.

**2. *Hastjarjo Boediwibowo v. PT. Air Asia (2009)***

Hak maklumat telah diterima oleh penumpang pada 11 Disember 2008 pukul 14.00 WIB, yang menyebutkan perubahan jadual penerbangan sehingga 9 jam ditanggukkannya penerbangan. Maklumat yang dihantar oleh syarikat penerbangan melalui pelayanan pesanan ringkas (SMS) kepada plaintiff (Hastjarjo Boediwibowo) berbunyi : *AirAsia " your flight QZ7340 CKG-JOG 12Dec08 at 06.00 moved to QZ7344 at 15.05. Info call 021-50505088. Sorry for the inconvenience caused. Thank you. Sender : AirAsia.* Oleh itu, ia membuat plaintiff panik untuk mencari penerbangan yang lain. Atas dasar perubahan jadual dan tidak berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan oleh pihak pengangkut maka plaintiff pada 27 Ogos 2009 menuntut pihak PT. Indonesia Air Asia ke mahkamah di Pengadilan Negeri Tangerang. Berdasarkan Putusan No:305/Pdt.G/2009/PN.TNG dan dikuatkan lagi dalam Putusan No: 54/PEN/PDT/2010/PT. Banten pada 25 Ogos 2010 mahkamah memenangkan pihak plaintiff. Kandungan Putusan daripada Mahkamah Pengadilan Tinggi Banten memutuskan pengangkut hendaklah membayar ganti rugi tiket kepada plaintiff berjumlah Rp. 806 (RM. 268,66)

P 2009 meletakkan asas adil  
ta tidak boleh mengandung  
rang, agama, suku, golongan,  
tas UUP 2009 menyebutkan

enerbangan tanpa batas hak  
nultilateral dan plurilateral,  
guatan industri penerbangan  
udara difokuskan untuk  
idmatan pengangkutan udara  
imbang, standard pelayanan  
gan terhadap perkhidmatan

erbangan di Indonesia didapati  
watan terhadap pengangkut

te Surabaya membuat plaintif  
asa dirugikan oleh syarikat  
: 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst  
aintif dan dikuatkan lagi oleh  
l pada 2 Jun 2008. Dalam kes  
tidak memberikan maklumat  
erangkatan dan kapal terbang  
gi secara nyata kepada pihak  
ebih kurang RM. 239,333.

da 11 Disember 2008 pukul  
penerbangan sehingga 9 jam  
tar oleh syarikat penerbangan  
intif (Hastjarjo Boediwibowo)  
8 at 06.00 moved to QZ7344 at  
nce caused. Thank you. Sender  
encari penerbangan yang lain.  
ngan penjelasan yang diberikan  
9 menuntut pihak PT. Indonesia  
. Berdasarkan Putusan No:305/  
an No: 54/PEN/PDT/2010/PT.  
kan pihak plaintif. Kandungan  
nten memutuskan pengangkut  
erjumlah Rp. 806 (RM. 268,66)

dan membayar kerugian immateri (kerana panik dan gangguan konsentrasi) sejumlah  
Rp. 50,000,000 (RM. 16,666).

Model Penyelesaian pertikaian jika merujuk pasal 176 UUP 2009 hanya dapat  
diselesaikan di Mahkamah. Namun pasal 365b UUP 2009 menyebutkan bahawa:<sup>11</sup>

majlis profesi penerbangan mempunyai tugas melaksanakan *mediation*  
(pengantaraan) antara perkhidmatan penerbangan dan pengguna  
perkhidmatan penerbangan.

Majlis profesi penerbangan mempunyai tugas sebagai mediator penyelesaian  
pertikaian perselisihan di bidang penerbangan di luar mahkamah.<sup>12</sup> Maknanya pasal  
365b memberikan makna bahawa penyelesaian pertikaian dapat diselesaikan dengan  
menggunakan metode di luar mahkamah iaitu menggunakan cara pengantaraan.  
Dengan demikian UUP 2009 mempunyai 2 (dua) model penyelesaian pertikaian  
iaitu melalui mahkamah dan di luar mahkamah. Namun pasal 365b menjadikan UUP  
2009 tidak sistematis, kerana pasal 176 UUP 2009 diletakkan pada Bab X tentang  
ANGKUTAN UDARA, Bahagian Kelapan tentang Tanggungjawab Pengangkut, Paragraf  
7 (Hal Gugatan) sementara pasal 365b diletakkan pada Bab XVI tentang INVESTIGASI  
DAN PENYELIDIKAN LANJUTAN KECELAKAAN PESAWAT UDARA, Bahagian Ketiga  
tentang Penyelidikan Lanjutan Kecelakaan Pesawat Udara. Seharusnya pasal 176 dan  
pasal 365b disatukan sehingga lebih mudah untuk difahami.

Ketika permasalahan ini ditanyakan kepada salah satu pembuat Undang-Undang  
Penerbangan perwakilan daripada akademik, beliau menyebutkan bahawa<sup>13</sup>

Penyelesaian diluar pengadilan (ADR) sangat terbuka sehubungan dengan  
Peraturan Mahkamah Agung No.2 Tahun 2009 yang intinya membuka  
kesempatan dengan cara pengantaraan dalam menyelesaikan pertikaian di  
luar mahkamah. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi jumlah perkara yang  
dihadapi Mahkamah Agung dan agar mendekati rasa keadilan. Keputusan-  
keputusan hakim sekarang ini hanya mengutamakan kepastian hukum dan  
kurang memperhatikan rasa keadilan. Oleh itu setiap pelaksanaan keputusan  
pengadilan selalu dilawan oleh para pihak. Hal ini jelas tidak memenuhi rasa  
keadilan, tetapi ada kepastian hukum. Untuk itu arah kebijakan mahkamah di  
Indonesia dalam UUP 2009 dimungkinkan menyelesaikan pertikaian di luar  
mahkamah dengan pengantaraan dengan merujuk pasal 365b.

<sup>11</sup> Majlis profesi penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 364 mempunyai  
tugas:

- menegakkan etika profesi dan kompetensi personel dibidang penerbangan;
- melaksanakan mediasi antara penyedia jasa penerbangan, personel dan pengguna jasa penerban-  
gan; dan
- menafsirkan penerapan regulasi di bidang penerbangan.

<sup>12</sup> Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 365 majlis profesi  
penerbangan memiliki fungsi:

- menjadi penegak etika profesi dan kompetensi personel penerbangan;
- menjadi mediator penyelesaian sengketa perselisihan dibidang penerbangan di luar pengadilan;

- menjadi penafsir penerapan regulasi di bidang penerbangan;

<sup>13</sup> Temu bual dengan Prof. DR. Martono melalui Emel pada 1 Oktober 2010.

### Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999)

UUPK 1999 menyatakan bahawa setiap pengguna yang dirugikan boleh membuat tuntutan terhadap pihak peniaga. Tuntutan itu dapat diajukan melalui institusi yang bertugas menyelesaikan pertikaian antara pengguna dan peniaga atau melalui mahkamah (peradilan) yang berada di lingkungan peradilan umum seperti yang termaktub dalam pasal 45(1) UUPK 1999. Penyelesaian pertikaian di lingkungan Peradilan Umum melingkupi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung. Selanjutnya pasal 45(2) UUPK 1999 menyebutkan bahawa penyelesaian pertikaian antara pengguna dengan peniaga dapat diselesaikan melalui mahkamah atau di luar mahkamah. Institusi yang disebutkan dalam pasal 45(1) UUPK 1999 tidak menyebutkan secara jelas, siapa institusi tersebut. Namun kejelasan mengenai institusi dapat dirujuk dalam pasal 49 dan 52 UUPK 1999.

Penyelesaian pertikaian melalui mahkamah dalam dunia perniagaan saat ini merupakan suatu permasalahan tersendiri kerana apabila para peniaga menghadapi pertikaian dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan memerlukan kos yang tinggi. Di samping itu penyelesaian pertikaian dalam dunia perniagaan diharapkan tidak merosak hubungan perniagaan dengan sesiapa dia terlibat dalam pertikaian. Hal ini tentu sukar bagi peniaga apabila pihak tersebut membawanya kepada mahkamah, kerana proses penyelesaian pertikaian melalui mahkamah akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan salah satu pihak. Oleh itu ada pelbagai kritikan terhadap penyelesaian pertikaian melalui Pengadilan, iaitu:

- a. penyelesaian melalui pengadilan sangat lambat;
- b. kos perkara mahal;
- c. mahkamah secara am tidak responsif;
- d. putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah; dan
- e. kemampuan para hakim yang bersifat am.

Penyelesaian pertikaian berdasar UUPK 1999 dapat diselesaikan pada insitusi yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang mana badan ini terdapat di tiap-tiap kota Propinsi dan kabupaten.

Merujuk pasal 49 (1) dan pasal 54 (1) UUPK 1999, menurut Yusuf Shofie<sup>14</sup> fungsi utama BPSK iaitu sebagai instrument undang-undang penyelesaian pertikaian antara pengguna dan peniaga di luar Mahkamah.<sup>15</sup> Tugas utama BPSK ialah memberikan perundingan tentang perlindungan pengguna dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian pertikaian pengguna dengan cara pendamaian (*conciliation*), pengantaraan (*mediation*) dan timbangtara (*arbitrase*).<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003, hlm. 21.

<sup>15</sup> Pasal 52 a UUPK 1999: institusi yang ditugaskan untuk menyelesaikan pertikaian tersebut ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

<sup>16</sup> Pasal 52 (a) UUPK 1999 terkait dengan SK. Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

## Peraturan Konsumen (UUPK)

dirugikan boleh membuat diajukan melalui institusi dan peniaga atau melaluiadilan umum seperti yangpertikaian di lingkungan dan Tinggi, dan Mahkamahkan bahawa penyelesaian saikan melalui mahkamah asal 45(1) UUPK UUPK 1999 Namun kejelasan mengenai 9.

di dunia perniagaan saat ini para peniaga menghadapi yang berlangsung lama dan pertikaian dalam dunia niagaan dengan sesiapa dia niaga apabila pihak tersebut penyelesaian pertikaian melalui pihak dan kemenangan salah penyelesaian pertikaian melalui

lan

apat diselesaikan pada insitusi onsumen (BPSK), yang mana aten.

, menurut Yusuf Shofie<sup>14</sup> fungsi penyelesaian pertikaian antara ama BPSK ialah memberikan i melaksanakan penanganan pendamaian (*conciliation*), ).<sup>16</sup>

urut Undang-Undang Perlindungan kti, Bandung, 2003, hlm. 21. menyelesaikan pertikaian tersebut

i Perindustrian dan Perdagangan

Cara pendamaian (*conciliation*) dilaksanakan di atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Sedangkan majlis BPSK bersikap pasif. Dalam hal ini BPSK bertugas sebagai pengantara antara pihak yang bertikai. Pihak BPSK sebagai pihak pengantara akan mengklasifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung ditengah-tengah para pihak tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang pengantara dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian suatu pertikaian. Pendamaian menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak yang mana akhirnya kepentingan-kepentingan bergerak mendekat (*moving closer*) dan selanjutnya dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua-dua belah pihak (*a measure of goodwill*). Berbeza dengan perundingan (*negotiation*) yang merupakan strategi penyelesaian pertikaian yang mengarah kepada perundingan diantara pihak-pihak yang bertikai tanpa intervensi pihak ketiga. Sebagai salah satu teknik pilihan penyelesaian pertikaian alternatif, cara ini sering digunakan dalam pertikaian industri yang melibatkan pakar-pakar (*expert negotiator*) yang mewakili para pihak.<sup>17</sup> Teknik perundingan masing-masing pihak kadang merujuk pada 'give and take' atau "give and get".<sup>18</sup>

Penyelesaian pertikaian dengan cara pengantaraan (*arbitrase*) yang hampir sama dengan cara pendamaian diadakan di atas inisiatif sendiri atau para pihak. Bezanya dengan cara pendamaian ialah pada perantaraan Majlis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasihat. Peranan utama mediator adalah memantapkan garis-garis komunikasi dan dialog (*lines of communication and dialogue*) diantara kedua pihak, yang akan menghantarkan kebersamaan yang lebih besar (*greater mutual understanding*). Pada akhirnya suatu kesepakatan akan tercipta tanpa cara-cara merugikan, setidaknya tercipta suatu hubungan baik tanpa konflik.

Penyelesaian dengan cara timbangtara, yang mana para pihak menyerahkan penyelesaian sepenuhnya kepada Majlis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa pengguna yang terjadi. Timbangtara merupakan suatu kaedah penyelesaian pertikaian dalam masalah-masalah sivil (*civil matters*) yang dapat dipersetujui oleh kedua-dua pihak. Sifatnya mengikat (*binding*) dan dapat dilaksanakan.<sup>19</sup>

Adapun contoh penyelesaian pertikaian yang dibawa ke BPSK seperti berikut:

1. *Ferry Setiawan v. PT. Sriwijaya Air* (2004). Permasalahan yang muncul adalah terjadinya perubahan jadual keberangkatan dari Tanjung Pandan-Jakarta pukul 7.30 ditangguhkan menjadi pukul 9.30 (kelewatan masa hingga 2 jam). Pengantaraan adalah metod penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang ditandatangani pada tarikh 27 Disember 2004. Tuntutan pihak pengguna kepada pihak pengangkut adalah meminta penjelasan daripada pihak PT. Sriwijaya Air terkait dengan perubahan jadual keberangkatan kerana factor cuaca dan plaintif telah menerima penjelasan pihak pengangkut (*PT. Sriwijaya Air*). Berdasarkan putusan BPSK No.41/P3K/XI/2004 terjadi pendamaian antara kedua pihak yang mana plaintif menerima permohonan maaf daripada pihak pengangkut (surat No: 001/EXT/I.D/SJY/1/2005 tarikh 18 Januari 2005).

<sup>17</sup> Susan Stewart, *Conflict Resolution: A Foundation Guide*, Winchester: Waterside Press, 1988, hlm. 20-21.

<sup>18</sup> Susan Stewart, *Conflict Resolution: A Foundation Guide*, Winchester: Waterside Press, 1988, hlm. 22-23.

<sup>19</sup> Arbitration is a method of dispute resolution in civil matters can be agreed to by both parties, which maybe binding and which can have the force law. Susan Stewart, *Conflict Resolution: A Foundation Guide*, Winchester: Waterside Press, 1988, hlm. 16-17.



2. *Plaintif v. PT. Merpati Nusantara Airlines (2010)*<sup>20</sup>

Kerugian plaintif kerana kelewatan akibat cuaca buruk antara penerbangan Manokwari-Bandung, akibatnya terjadi kelewatan sehingga 3 hari. Penumpang (palintif) meminta ganti rugi harga tiket dan akomodasi selama 3 (tiga) hari. Metod arbitrase merupakan penyelesaian yang dipilih oleh para pihak. Ganti rugi yang dibayar pihak pengangkut kepada penumpang berdasarkan kerugian nyata Rp. 1,500,000 atau lebih kurang RM. 500.

3. *Plaintif v. Sriwijaya Airlines (2007)*

Dalam kes ini terjadi kesalahan pembuatan nama di dalam tiket yang dipesan melalui telefon oleh pihak pengangkut, akibatnya pihak penumpang tidak boleh berangkat kerana perbezaan nama. Untuk itu penumpang harus membeli tiket baru. Sehubungan dengan itu pihak penumpang meminta ganti rugi sebagai pengganti pembelian tiket baru. Pertikaian ini diselesaikan dengan menggunakan meod arbitrase. Tuntutan pihak penumpang disetujui oleh pihak pengangkut dengan mengganti rugi harga tiket.

4. *PT. Fresh Tour Travel v. PT. Mandala (2011)*

PT. Mandala mengalami bankrap, sehingga Agent PT. Fresh Tour Travel tidak dapat menerbangkan kumpulan penumpang yang mahu melaksanakan umrah. Kes ini masih dalam proses di BPSK Bandung dan belum ada metod penyelesaian yang disetujui oleh para pihak.

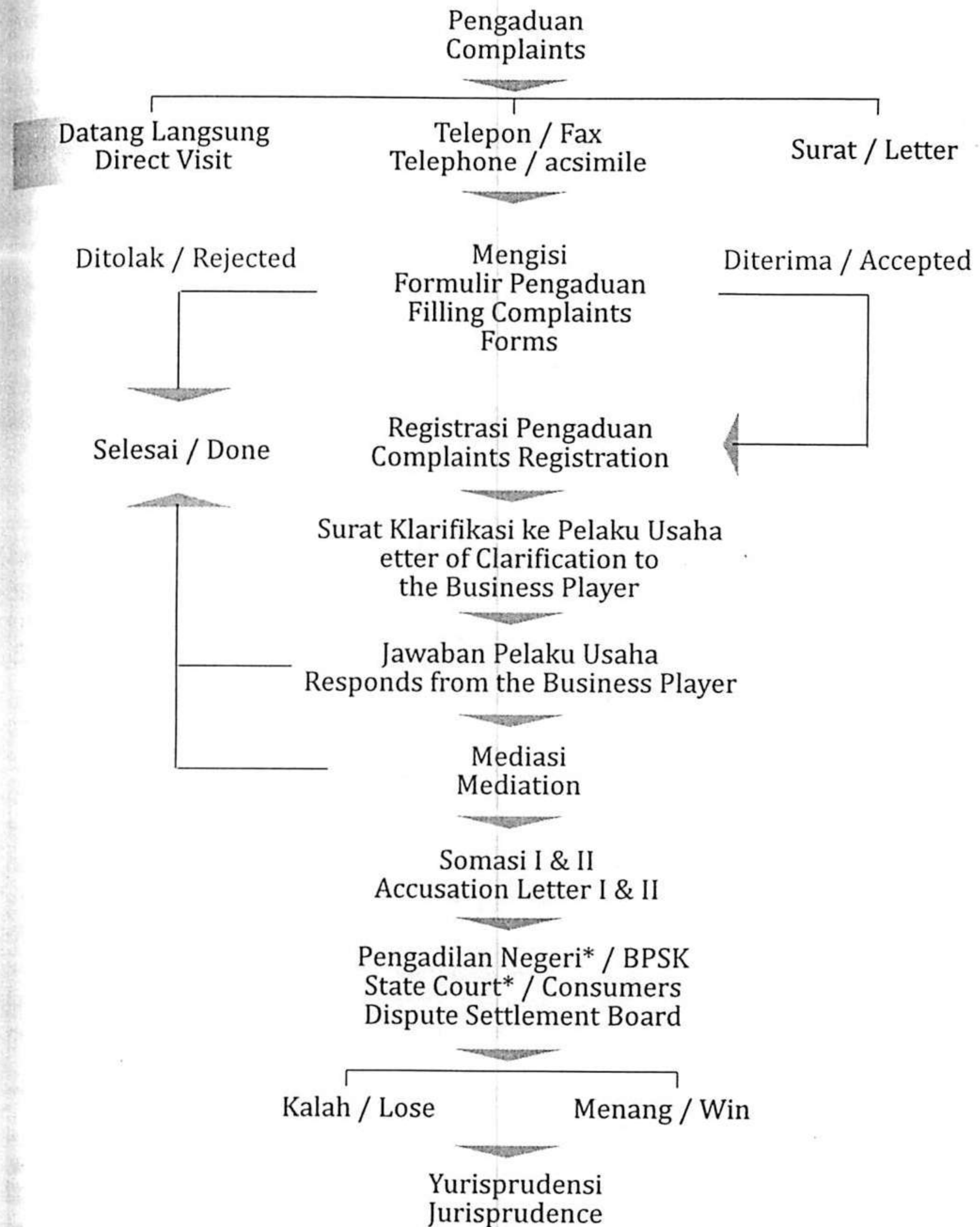
Penyelesaian pertikaian antara pihak pengguna (penumpang) dan peniaga (syarikat penerbangan) dapat langsung dibawa ke BPSK, namun kadangkala pengguna perlu bantuan sehingga permasalahan itu dibawa ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Apabila pihak YLKI tidak dapat mendamaikan antara para pihak, maka pihak YLKI mengarahkan untuk menyelesaikan pertikaian itu di BPSK.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Kes nombor 2, 3 dan 4 didapati berdasarkan temu bual dengan Bpk Rachmat di Pejabat YLKI Bandung pada tarikh 8 September 2011.

<sup>21</sup> Temubual melalui emel dengan Encik Sudaryatmo, ketua harian YLKI Jakarta, 24 September 2011.

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN  
COMPLAINTS HANDLING MECHANISM



\*hanya untuk kasus publik / only for public cases

1.1 Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (PERMENHUB 77 tahun 2011)

PERMENHUB 77 Tahun 2011 merupakan ketentuan amalan daripada beberapa pasal-pasal di dalam UUP 2009 iaitu pasal 62(1), pasal 168, pasal 170, pasal 172, pasal 179, pasal 180, pasal 184(3) dan pasal 186(2). PERMENHUB ini disahkan pada

ual dengan Bpk Rachmat di Pejabat  
no, ketua harian YLKI Jakarta, 24

rook antara penerbangan  
tingga 3 hari. Penumpang  
dasi selama 3 (tiga) hari.  
oleh para pihak. Ganti rugi  
erdasarkan kerugian nyata

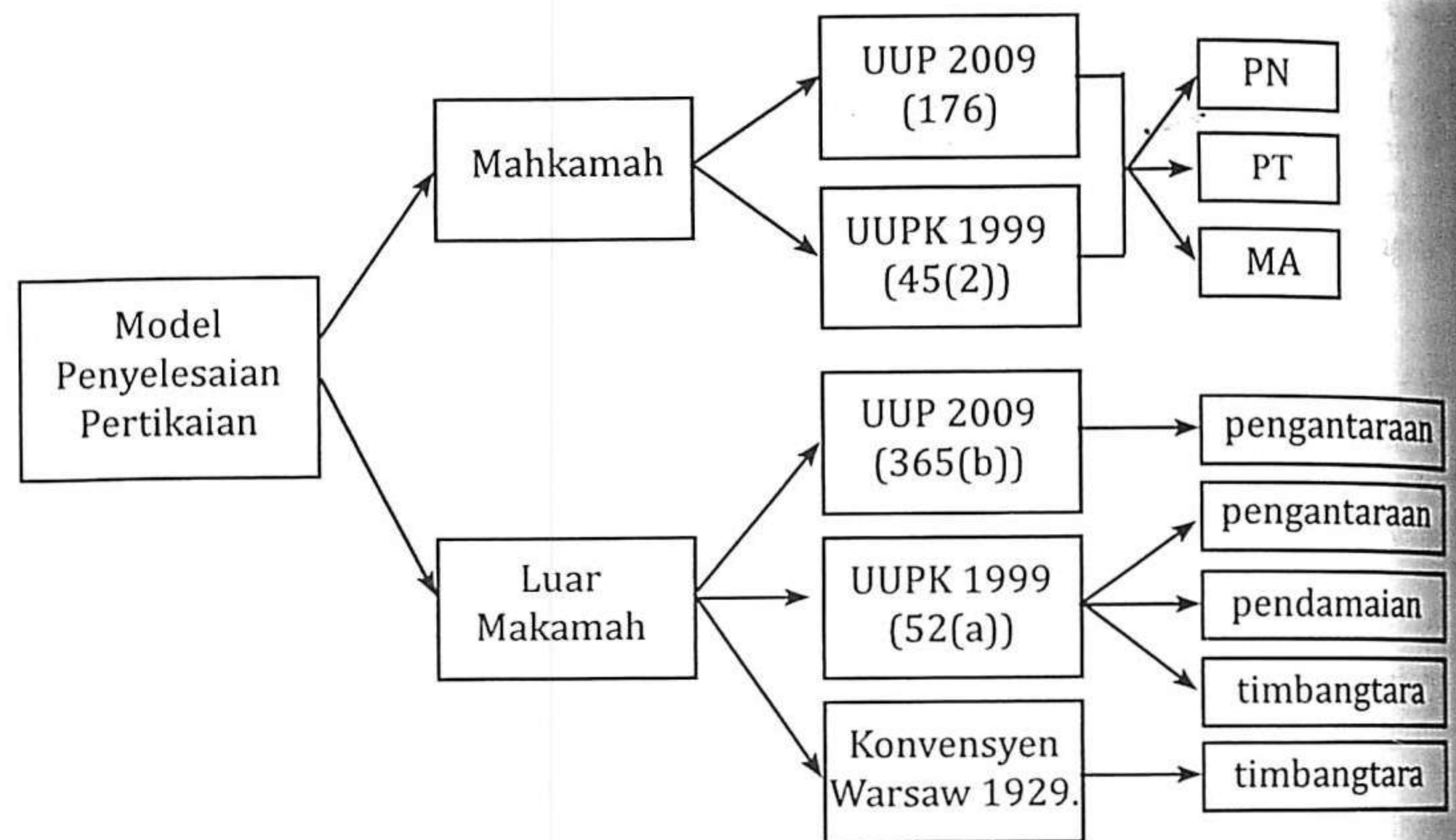
dalam tiket yang dipesan  
ak penumpang tidak boleh  
ipang harus membeli tiket  
eminta ganti rugi sebagai  
ikan dengan menggunakan  
jui oleh pihak pengangkut

resh Tour Travel tidak dapat  
elaksanakan umrah. Kes ini  
a metod penyelesaian yang

(penumpang) dan peniaga  
amun kadangkala pengguna  
nyasan Lembaga Konsumen  
amaikan antara para pihak,  
tikaian itu di BPSK.<sup>21</sup>

tarikh 8 Ogos 2011 dan berdasarkan pasal 29 mula berlaku 3 bulan semenjak tarikh ditetapkan. Dengan demikian peraturan ini berlaku mula pada 8 November 2011.

Berdasarkan pasal 23 PERMENHUB 77 tahun 2011, apabila penumpang mengalami kerugian, maka baik penumpang, ahli waris, penerima kargo mahupun pihak ketiga dapat menuntut ganti rugi di Mahkamah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui timbangtara atau alternatif penyelesaian pertikaian lain. PERMENHUB77 tahun 2011 lebih memberikan kejelasan dibanding UUP 2009 tentang model penyelesaian pertikaian dalam penerbangan komersial iaitu di mahkamah dan di luar mahkamah.



Rajah 1 : Model Penyelesaian Pertikaian Pengguna (Penumpang)

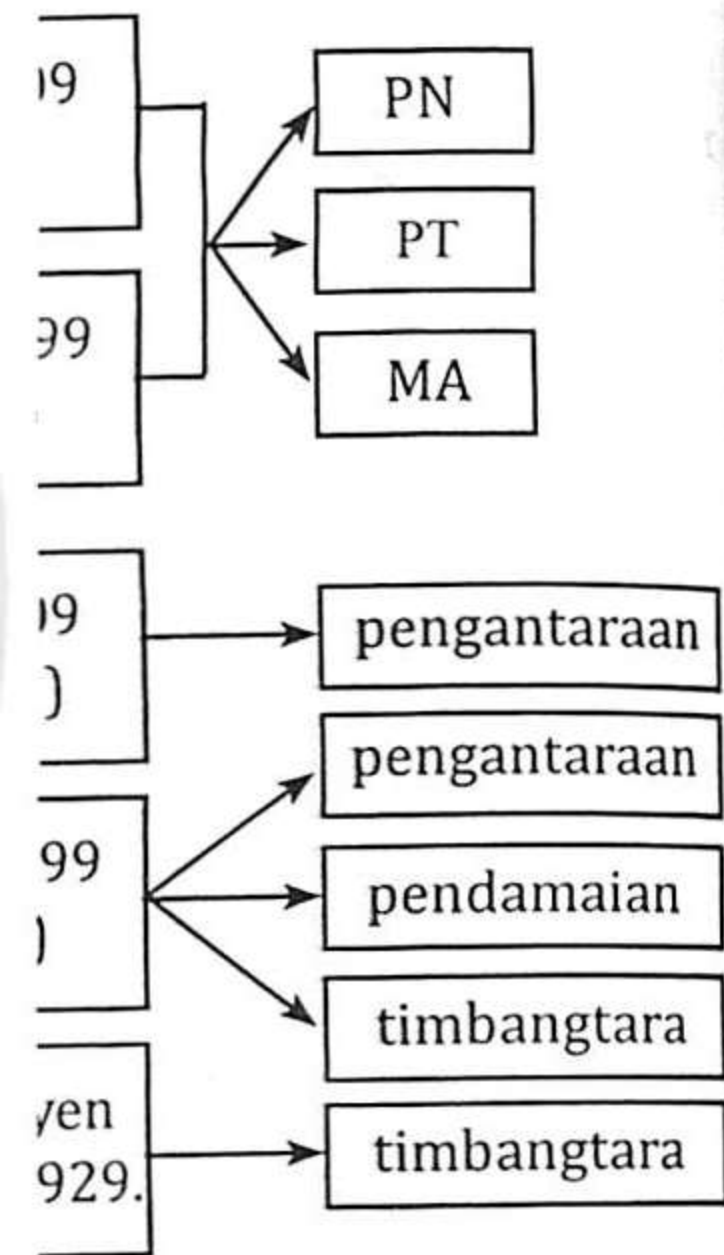
PN = Pengadilan Negeri  
 PT= Pengadilan Tinggi  
 MA= Mahkamah Agung

### PENYELESAIAN PERTIKAIAN DI BAWAH KONVENSYN WARSAW 1929

Konvensyen Warsaw 1929 adalah perjanjian untuk menyeragamkan pelbagai peraturan mengenai pengangkutan udara antarabangsa yang ditandatangani di Warsaw pada 12 Oktober 1929. Ia dikenali dengan nama Konvensyen Warsaw (*Warsaw Convention*). Konvensyen Warsaw 1929 bertajuk "*Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International by Air*"<sup>22</sup> mengatur keseragaman dokumen pengangkutan dan liabiliti. Namun dalam amalannya, berlaku tidak seragam dan kemudian lahir

<sup>22</sup> Konvensyen Warsaw 1929 telah diganti dengan Konvensyen Montreal 1999 dengan tajuk "*Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air, signed at Montreal on 28 May 1999*". Konvensyen Montreal mencuba menampung seluruh kandungan Konvensyen Warsaw 1929 serta Protokol dan suplemennya. Sampai dengan saat ini, konvensyen Montreal tersebut belum berkuatkuasa.

ku 3 bulan semenjak tarikh pada 8 November 2011. 2011, apabila penumpang penerima kargo mahupun wilayah Negara Kesatuan natif penyelesaian pertikai kejelasan dibanding UUP erbangan komersial iaitu di



guna (Penumpang)

## WARSAW 1929

ragamkan pelbagai peraturan datang di Warsaw pada 12 arswa (*Warsaw Convention*). : *Unification of Certain Rules an dokumen pengangkutan eragam dan kemudian lahir*

onsyen Montreal 1999 dengan tajuk *Carriage by Air, signed at Montreal* uh kandungan Konvensyen warsaw nvensyen Montreal tersebut belum

Protokol *The Hague 1955*, Konvensyen Guadalajara 1961, Protokol Guatemala City 1971, Protokol Tambahan No. 1, 2, 3 dan 4 Montreal 1974. Konvensyen Warsaw 1929 berkuatkuasa di Indonesia pada 29 September 1933.

Konvensyen Warsaw 1929 antaranya mengatur tentang defenisi pengangkut antarabangsa (*international carriage*), keseragaman dokumen pengangkutan antarabangsa iaitu tiket penumpang (*passanger's ticket*), tiket bagasi (*bagage claim tag*), surat muatan udara (*airwaybill* atau *consignment note*), hukuman apabila tidak diberikan dokumen pengangkutan, keseragaman prinsip liabiliti berasaskan andaian (*presumption of liability*) dikaitkan dengan liabiliti terhad. Selain itu, ia juga mengatur tentang fasal pengecualian (*exoneration clause*), tindakan kesalahan (*wilful misconduct*), kesalahan oleh penumpang (*contrybutary negligence*), jumlah ganti rugi, liabiliti kepada penumpang dan/atau barang, keseragaman penggunaan mata wang,<sup>23</sup> mahkamah yang mengadili, pengangkutan campuran dan bidang kuasa negara ahli. Peruntukan dalam Konvensyen Warsaw 1929 menetapkan bentuk hukuman yang akan dikenakan apabila terjadi pelanggaran.

Konvensyen Warsaw 1929 memiliki impak dalam menciptakan regim antarabangsa. Apabila plaintif ingin membawa tuntutan terhadap sebuah syarikat penerbangan, ia dapat dilakukan dimana sahaja dan liabiliti yang akan dikenakan adalah sama.<sup>24</sup> Professor Bin Cheng menyebutkan bahawa pemakaian peraturan antarabangsa dijamin secara komprehensif, memerintahkan dan eksklusif. Konvensyen Warsaw 1929 bersifat komprehensif kerana meliputi pengangkutan penumpang, bagasi, dan kargo dan peraturannya adalah terperinci. Konvensyen ini memerintahkan untuk mengaplikasikan terma pengangkutan terlepas daripada keinginan atau tindakan para pihak dan tidak dapat dirubah bahkan oleh suatu persetujuan pun, melainkan keinginan penumpang atau pengirim tertentu. Selanjutnya dikatakan eksklusif kerana tidak termasuk pembaharuan undang-undang.<sup>25</sup>

Konvensyen Warsaw 1929 merupakan konvensyen induk yang mengatur keseragaman dan liabiliti syarikat penerbangan sebagai pengangkut apabila penumpang meninggal dunia, cedera,<sup>26</sup> kecacatan kekal mahupun kecacatan sementara,<sup>27</sup> kehilangan barang, kerosakan barang sebahagian mahupun keseluruhnya, atau barang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya disebabkan oleh kemalangan kapal terbang. Berdasarkan article 32 Konvensyen Warsaw 1929, apabila pihak penumpang merasa dirugikan akibat menggunakan perkhidmatan penerbangan

<sup>23</sup> Penggunaan mata uang dengan "the gold standart" yang dapat dikonversi dengan Dollars atau Special Drawing Right (SDR) pada *free market price of gold* atau *the exchang value of French France*. Seterusnya lihat *Air Carrier Liability Report* No. 551-564. P 180. Issued by The Legal Departement IATA. Geneve. December 1982.

<sup>24</sup> David Grant & Stephen Mason, *Holiday Law*, London, Sweet & Maxwell, 1998, hlm 415.

<sup>25</sup> Bin Cheng, *Air Transport and the Consumer: A need for change*, National Consumer Council, HMSO, 1986, hlm 208.

<sup>26</sup> Istilah kecederaan tubuh badan menjadi sumber perbezaan. Apakah istilah tersebut termasuk juga kerugian mental, emosi, trauma, kaget dll. Seterusnya lihat Caroline Desbien, *Air Carrier Liability for Emotional Distress*, article 17 Warsaw Convention: is still be invoked? dalam Michel Midle ED. *Annals of Air and Space Law*. Vol. XVII-1992 Part II, hlm 153-194.

<sup>27</sup> Istilah yang digunakan dalam seksyen 17 konvensyen Warsaw 1929 adalah "damages". Istilah tersebut menimbulkan pelbagai penafsiran yang berbeza. Apakah damages tersebut termasuk bodily injury, mentally injury, mental anguis akibat pembajakan udara. Lihat Georgette Miller, *compensable Damage*, seksyen 17 Konvensyen Warsaw, Vol. 80. Harvard Law Review 497-602 (1966-1967).

maka dapat diselesaikan dengan cara timbangtara seperti yang disebutkan dalam artikel 32:

*Any clause contained in the contract and all special agreements entered into before the damage occurred by which the parties purport to infringe the rules laid down by this Convention, whether by deciding the law to be applied, or by altering the rules as to jurisdiction, shall be null and void. Nevertheless for the carriage of goods arbitration clauses are allowed, subject to this Convention, if the arbitration is to take place within one of the jurisdictions referred to in the first paragraph of Article 28."*

Merujuk artikel 32 Konvensyen Warsaw 1929, ternyata penyelesaian pertikaian dalam penerbangan komersial hanya menyebutkan pengangkutan kargo diselesaikan dengan cara timbangtara dan tidak menyebut secara jelas model penyelesaian pertikaian lain apabila terjadi kerugian yang menyebabkan kematian, cedera, kecacatan, bagasi (kabin atau berdaftar) dan kerugian kerana kelewatan. Namun artikel 32 Konvensyen Warsaw 1929 merujuk pula ke atas artikel 28 Konvensyen Warsaw 1929 yang menyebutkan bahawa:

- 1. An action for damages must be brought, at the option of the plaintiff, in the territory of one of the High Contracting Parties, either before the Court having jurisdiction where the carrier is ordinarily resident, or has his principal place of business, or has an establishment by which the contract has been made or before the Court having jurisdiction at the place of destination.*
- 2. Questions of procedure shall be governed by the law of the Court seized of the case.*

Dengan demikian konvensyen warsaw 1929, memberikan suatu gambaran bahawa untuk penyelesaian pertikaian berhubung dengan pengangkutan kargo maka model penyelesaian pertikaian menggunakan cara timbangtara, manakala untuk kerugian lain antaranya kerana kematian, kecederaan, kecacatan, kerugian bagasi baik kabin mahupun bagasi berdaftar dan kerugian kerana kelewatan dapat merujuk undang-undang domestik kedua belah pihak (plaintif atau defendant) atau sesuai dengan kontrak yang telah dibuat.

## **KESIMPULAN**

Memasuki era globalisasi dirasakan perlu untuk menggalakkan perbaikan undang-undang penerbangan dan undang-undang perlindungan pengguna utamanya pengaturan tentang model penyelesaian pertikaian dan prosedur penyelesaian pertikaian baik di mahkamah mahupun di luar mahkamah. Perlunya perbaikan ini untuk melindungi hak-hak penumpang sebagai pengguna perkhidmatan penerbangan. Penumpang yang tidak mengetahui hak-haknya untuk menuntut pengangkut sehubungan dengan ganti rugi perlu diberikan pemahaman tentang model penyelesaian pertikaian. Selain itu pihak pengangkut (syarikat penerbangan) hendaklah memberikan respon dan pelayanan yang baik kepada penumpang apabila

erti yang disebutkan dalam  
cial agreements entered into  
purport to infringe the rules  
of the law to be applied, or by  
and void. Nevertheless for the  
subject to this Convention, if  
jurisdictions referred to in the

229, ternyata penyelesaian  
dibutuhkan pengangkutan kargo  
menyebut secara jelas model  
yang menyebabkan kematian,  
kerugian kerana kelewatan.  
Lihat pula ke atas artikel 28

the option of the plaintiff, in the  
either before the Court having  
jurisdiction, or has his principal place  
of business, or the contract has been made or  
performed in the territory of destination.

the law of the Court seized of the  
memberikan suatu gambaran  
tentang pengangkutan kargo maka  
dibandingkan, manakala untuk  
menyebut, kecacatan, kerugian bagasi  
kerana kelewatan dapat merujuk  
ke atas artikel 28 (atau defendant) atau sesuai

digalakkan perbaikan undang-  
undang pengguna utamanya  
dan prosedur penyelesaian  
perkhidmatan. Perlunya perbaikan  
perkhidmatan pengguna perkhidmatan  
perkhidmatan hak-haknya untuk menuntut  
diberikan pemahaman tentang  
angkutan (syarikat penerbangan)  
baik kepada penumpang apabila

ada pengaduan yang disebabkan oleh rasa tidak puas terhadap perkhidmatan yang  
diberikan.

## RUJUKAN

- Adi Sulistiyo, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, Vo. 25 NO. 1 Tahun 2006.
- Arthur Marriot, "The Rule of ADR in the Settlement of Commercial Disputes", *Asia Pacific Law Review*, Vol. 1 Summer 1994.
- B. Golberg Frank E.A Sander dan Nancy .H. Rogers, *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, and Other Processes*, Boston, Toronto, Little Brown and Company, 1992.
- Henry Campabell, *Black's Law Dictionary: Definition and Phrases of American and English Jurisprudence Ancient and Modern*, Sixth Edition, St. Paul, Minn, West Publishing, Co, 1990.
- Susan Stewart, *Conflict Resolution: A Foundation Guide*, Winchester: Waterside Press, 1988.
- Suhartato Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani, *Grond Handeling*, PT. Citra Adiya, Bandung, 2009.
- Soetandyo Wignyosoebroto, *Mencoba Memahami Pola Perilaku Pemakai Jalan Raya*, *Yuridika* No. 8, 1988.
- Peter Carwright, *Consumer Protection and The Criminal Law: Law, Theory and Policy in the UK*, Cambridge University Press, UK, 2001
- Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, PT. Fikahati Aneska, 2002.
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003.
- William J. Chambliss & Robert B. Seidman, *Law, Order and Power*, Massachusetts, Addison-Wesley Publishing Company, 1971.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- KOMPAS 2006-2009
- Konvensyen Warsaw 1929.