

**Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang
yang Memiliki 2 (dua) Pas Masuk Pesawat Terbang (*Boarding Pass*)
Pada Jasa Angkutan PT. Lion Air
(Analisis Putusan No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh:

Ade Tagor Mauli

02121001178

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA
2017**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Ade Tagor Mauli

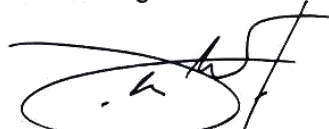
NIM : 02121001178

JUDUL SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG YANG MEMILIKI
2 (DUA) PAS MASUK PESAWAT TERBANG (*Boarding Pass*)
PADA JASA ANGKUTAN PT. LION AIR
(ANALISIS PUTUSAN No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST)

Secara Substansi telah disetujui dan dinyatakan Siap Untuk Diuji/Dipertahankan
Dalam Ujian Komprehensif

Pembimbing Utama



Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP.197002071996032002

Pembimbing Pembantu



Arfianna Novera, S.H., M.Hum.
NIP.195711031988032001

Mengetahui

Dekan,



Dr. Febrin, S.H., MS
NIP.196201311989031001

**UNIVERSITAS SRIWIJYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ade Tagor Mauli
Nomor Induk Mahasiswa : 02121001178
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 25 November 1993
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : Strata 1 (satu)
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian/Program Kekhususan : Ilmu Hukum / Studi Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Palembang Juli 2017

ADE TAGOR MAULI
02121001178

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**”Hati yang gembira adalah obat yang manjur,
tetapi semangat yang patah mengeringkan tulang”**

(Amsal 17:22)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ **Tuhan Yesus**
- ❖ **Bapak Nahinan dan Mama**
- ❖ **Abangku**
- ❖ **Kerabatku**
- ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Puji Tuhan, banyak berkat yang Tuhan Yesus berikan tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Tuhan Yesus yang telah memberikan segala berkat, kekuatan, dan penyertaan yang tiada terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul, “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG YANG MEMILIKI 2 (DUA) PAS MASUK PESAWAT TERBANG (*Boarding Pass*) PADA JASA ANGKUTAN PT. LION AIR (ANALISIS PUTUSAN No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST)**”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk dukungan, bantuan, nasihat dan saran, terutama pembimbing skripsi saya.

Mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman penulis dalam penulisan materi skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan arahan yang bersifat membangun demi kemajuan pengetahuan penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi dan semoga menjadi berkat untuk kita semua.

Palembang, Juli 2017

Ade Tagor Mauli

NIM. 02121001178

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, arahan, saran, nasihat serta dorongan moral. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan penyertaan sehingga penulis dapat dikerjakan dan diselesaikan oleh penulis;
2. Kedua orang tuaku, Bapak Nahinan Parlaungan Panjaitan dan Mama Hastuti Hutabarat, Terima kasih telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, semangat dan bantuan yang diberikan;
3. Abang Tampanku Aron Budi Levi Panjaitan, S.T. Terima kasih atas do'a, dukungan, bantuan dan semangat yang kau berikan;
4. Bapak Dr. Febrin, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. H. Abdullah Gofar, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Bapak Mohjan, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu memberikan masukan dan bimbingan;
9. Bapak DR.H.ACHMAD ROMSAN, SH.,MH.,LL.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik Pengganti penulis yang selalu memberikan masukan dan bimbingan.

10. Bapak Drs. H. Murzal Zaidan, S.H.,M.Hum selaku Ketua Bagian Hukum Perdata;
11. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dengan nasihat, arahan dan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis dalam penulisan skripsi ini;
12. Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Pembantu yang telah memberikan waktu, pengaran dan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis dalam penulisan skripsi ini;
13. Seluruh dosen dan tenaga pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menempuh bangku kuliah;
14. Seluruh pegawai akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
15. Kepada Ibu Pdt. Sri Rahayu dan Pak Heriyanto yang sudah senantiasa mendoakan, mendorong dan memotivasi saya dalam penyelesaian skripsi.
16. Anak-anak P3MI EBENHAEZER. Terima kasih atas teman dalam seiman yang selalu saling mendukung;
17. Sahabat TIZER Boys ku, Amsal, Aron, Arwin, Ogik. Terima kasih atas persahabatan dalam Tuhanya sejak kecil.
18. Adik Cantiku Xzynga Maharane Putri, Terima kasih atas semangat dan motivasi yang membangun yang sudah di berikan;
19. Keluarga besar REGION, Ajis, Angga, Anjar, Aron, Edo Ipan, Imal, Madian, Nopan, Pepeng. Terima kasih atas semuanya sejak kecil hingga sekarang;
20. Keluarga Besar Leo Squad, Agus, Aldy, Dira, Farisa, Hafizd, Jaya, Maria, Ishak, Isman, Kiki, Opik, Pandu, Rilo, Ronggur, Robby, Sandi, Tridian, Ulik dan Wibowo. Sukses sudah di tangan;
21. Keluarga Besar Cerudikan FC, Ajis, Edo, Pepeng, Yandi. Terimakasih untuk gosip-gosip dan kesempurnaan dan ketampananya. Sukses sudah di tangan;
22. Sahabat BSB yang terlupakan, Hafizd, Dhuan, Ninang, Vallen dan

23. AHAI FC dan Intel Griya. Terima kasih untuk hari Minggu sore dan dialog dini hari;
24. Seluruh mahasiswa/i Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya khususnya angkatan 2012 yang selama ini berjuang bersama menempuh perkuliahan.
25. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan mendapat balasan dan berkat dari Tuhan. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf bila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini, terima kasih.

Palembang, Juli 2016

Penulis

Ade Tagor Mauli

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Ruang Lingkup	13
F. Landasan Teori/Kerangka Konsep	13
G. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Pendekatan Penelitian	17
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	18
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	19
5. Teknik Analisis Bahan Hukum	19

6. Teknik Penarikan Kesimpulan	20
--------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengangkutan Sebagai perjanjian.....	21
B. Tujuan Pengangkutan.....	23
C. Pihak Yang Terkait Dalam Pengangkutan Udara.....	23
D. Fungsi Jasa Angkutan Udara.....	27
E. Hak Yang di miliki konsumen.....	29
F. Terhadap Perbuatan Melanggar Hukum.....	35
G. Jawab Dalam Hukum Pengangkutan.....	42
H. Batas Tanggung Jawab Pengangkut	47

BAB III PEMBAHASAN

A. Dasar Pertimbangan Hakim.....	49
B. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang yang Memiliki Dua Pas Masuk Pesawat Terbang (<i>Boarding Pass</i>) untuk Satu Kursi Penumpang pada Perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PS	70

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR ISI	85
-------------------------	----

LAMPIRAN	88
-----------------------	----

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : **Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang yang Memiliki 2 (dua) Pas Masuk Pesawat Terbang (Boarding Pass) untuk 1 (satu) Kursi Penumpang Pada Jasa Angkutan PT. Lion Air (Analisis Putusan No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST)**

NAMA : **ADE TAGOR MAULI**

NIM : **02121001178**

Skripsi ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang yang Memiliki 2 (dua) Pas Masuk Pesawat Terbang (Boarding Pass) untuk 1 (satu) Kursi Penumpang Pada Jasa Angkutan PT. Lion Air (Analisis Putusan No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST) dengan pokok permasalahan ialah perbuatan melanggar hukum. Perbuatan Melanggar Hukum adalah Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang yang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Salah seorang penumpang yang hak nya telah dilanggar dan salah seorang penumpang lainnya merasa nama baiknya di permalukan di depan umum. Atas dasar itulah Majelis Hakim melakukan pemeriksaan terhadap Perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST tentang dugaan Perbuatan Melanggar Hukum Pasal 1365 KUHPerdara oleh tergugat terhadap Penggugat karena menyebabkan keterlambatan yang menimbulkan kerugian materiil. Untuk itu penulis mengkaji putusan ini dalam bentuk karya ilmiah berupa penelitian normatif dengan permasalahan, apa dasar pertimbangan Hakim dalam memutus perkara dan bagaimana perlindungan hukum terhadap penggugat. Hasil dari analisis ini adalah Majelis Hakim mengeluarkan putusan, bahwa tergugat dalam kasus ini dikenakan hukuman denda dengan nominal sesuai dengan pertimbangan Majelis Hakim karena terbukti melakukan Perbuatan Melanggar Hukum.

Kata Kunci: *Perbuatan Melanggar Hukum, Perlindungan Hukum, Kepastian Hukum*

Pembimbing Utama

Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP.197002071996032002

Pembimbing Pembantu

Arfianna Novera, S.H., M.Hum.
NIP.195711031988032001

Dekan,

Dr. Febrian, S.H., MS
NIP.196201311989031001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengangkutan bisa dijadikan sebagai kegiatan usaha yang menggunakan alat pengangkut mekanik. Alat angkut mekanik contohnya ialah gerbong untuk mengangkut barang, bus untuk mengangkut penumpang, pesawat kargo untuk mengangkut barang dan pesawat penumpang untuk mengangkut penumpang, kapal kargo untuk mengangkut barang dan kapal penumpang untuk mengangkut penumpang.¹

Adapun yang dimaksudkan dengan pengangkutan adalah suatu perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim meningkatkan diri untuk membayar uang angkutan.²

Di dalam hal jasa pengangkutan, setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan harus memperoleh izin usaha dari pemerintah sesuai dengan jasa pengangkutan yang dijalankannya. Perusahaan bidang jasa pengangkutan lazim disebut perusahaan pengangkutan. Perusahaan pengangkutan meliputi kegiatan bidang usaha bidang jasa:

¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2008, hlm. 2.

²H.M.N. Purwostjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia : Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 2008, hlm. 2.

- a. Pengangkutan dengan kereta api (*railway*) ;
- b. Pengangkutan dengan kendaraan bermotor umum (*highway*) ;
- c. Pengangkutan dengan kapal laut, kapal penyebrangan, kapal danau, dan kapal sungai (*waterway*) ;dan
- d. Pengangkutan dengan pesawat udara (*airway*).³

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan masyarakat, maka semakin tinggi pula mobilitas sosialnya baik itu dalam lingkup nasional maupun internasional. Untuk mendukung mobilitas sosial tersebut maka dibutuhkan peran pengangkutan agar dapat berpindah tempat secara cepat dan efisien. Pengangkutan bukan hanya dibutuhkan oleh kalangan bisnis, pejabat tetapi dibutuhkan pula bagi masyarakat umum. Pengangkutan juga mempunyai peranan yang sangat luas bagi perkembangan dan kemajuan ekonomi bangsa. Pada umumnya masyarakat kebanyakan rata-rata memilih pengangkutan udara dikarenakan alasan efisiensi waktu, keamanan, dan kenyamanan dalam hal berpergian ke suatu tempat. Berdasarkan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, tarif jasa pelayanan penumpang pesawat udara (JP3U) pada bandar udara angkutan udara dalam negeri diatur dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 26 Tahun 1996. Menurut keputusan Menteri Perhubungan tersebut angkutan udara dalam negeri adalah kegiatan pengangkutan dengan pesawat udara antarbandar udara di dalam wilayah Republik Indonesia, sedangkan penumpang pesawat udara adalah penumpang yang melakukan perjalanan

³*Ibid.*

dengan pesawat udara dan tidak terdaftar sebagai awak pesawat udara yang bersangkutan.⁴

Dalam Pasal 140 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 diatur kewajiban badan usaha angkutan udara niaga untuk mengangkut penumpang. Menurut pasal tersebut badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian angkutan, di samping itu badan usaha angkutan udara niaga juga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap yang disepakati. Perjanjian angkutan tersebut dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan. Dalam penjelasannya kewajiban angkut badan usahan angkutan udara niaga tersebut dimaksudkan agar badan usaha angkutan udara niaga tidak membedakan perlakuan terhadap pengguna jasa angkutan sepanjang yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan perjanjian angkutan yang disepakati.⁵

Perlindungan konsumen juga berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penerima jasa, dalam hal ini khususnya mengenai pertanggungjawaban angkutan udara terhadap konsumen seperti yang sudah ditulis di atas.

Dalam angkutan udara terdapat tiga macam konsep dasar tanggung jawab hukum (*legal liability concept*) masing-masing konsep tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), konsep tanggung jawab hukum

⁴Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 81.

⁵Martono dan Amad Sudiro *Op.cit*, hlm. 67-68.

atas dasar praduga bersalah (*presumption without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*). Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) terdapat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal tersebut yang di kenal sebagai tindakan melawan hukum (*onrechtmatigdaad*) berlaku umum terhadap siapa pun. Menurut pasal tersebut setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian (*to compensate the damage*). Berdasarkan ketentuan setiap orang harus bertanggung jawab (*liable*) secara hukum atas perbuatan sendiri artinya apabila karena perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain maka orang tersebut harus bertanggung jawab (*liable*) untuk membayar ganti kerugian yang diderita.⁶

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) harus memenuhi unsur-unsur ada kesalahan, ada kerugian, yang membuktikan adalah korban yang menderita kerugian, kedudukan tergugat dengan penggugat sama tinggi dalam arti saling dapat membuktikan, bilamana terbukti terjadi kesalahan maka jumlah ganti kerugian tidak terbatas (*unlimited liability*). Tanggung jawab berdasarkan kesalahan harus memenuhi ada kesalahan, ada kerugian, dan kerugian tersebut ada hubungan dengan kesalahan. Apabila ada kesalahan, tetapi tidak mengakibatkan kerugian, maka perusahaan tidak akan bertanggung jawab, demikian pula ada kerugian

⁶*Ibid.*

tetapi kerugian tersebut tidak ada hubungannya dengan kesalahan, maka perusahaan juga tidak akan bertanggung jawab.⁷

Sebagai suatu konsep, “konsumen” telah di perkenalkan beberapa puluh tahun lalu diberbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Disamping itu, telah pula berdiri organisasi konsumen Internasional, yaitu *International Organization of Consumer Union* (IOCU). Di Indonesia telah pula berdiri berbagai organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta, dan organisasi konsumen lain di Bandung, Yogyakarta, Surabaya, dan sebagainya.⁸

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.⁹

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan

⁷*Ibid.*

⁸Nurmadjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 12.

⁹Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.¹⁰

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen jelas mengatur tentang hubungan antara pelaku usaha dan konsumen serta menjamin hak-hak yang dimiliki oleh konsumen itu dan tercantum berbagai macam-macam hak yang dimiliki oleh konsumen seperti yang tertulis diatas. Yang menjadi pertanyaan bahwa apakah Undang-Undang tersebut sudah berjalan dengan baik sebagaimana dengan yang diharapkan dalam pembentukan Undang-Undang tersebut. Perlindungan konsumen juga berkaitan dengan pengangkutan.

Istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. , perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Oleh karena itu Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fiksi, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.¹¹

Satu hal yang juga sering dilupakan dalam kaitan dengan hak untuk mendapatkan keamanan adalah penyediaan fasilitas umum yang memenuhi

¹⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 5.

¹¹*Ibid.*

syarat yang ditetapkan. Di Indonesia, sebagian besar fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, hiburan, rumah sakit dan perpustakaan belum cukup akomodatif untuk menopang keselamatan pengunjungnya. Hal ini tidak saja bagi pengguna produk barang atau jasa (konsumen) yang berfisik normal pada umumnya, tetapi juga terlebih-lebih mereka yang cacat fisik dan lanjut usia. Akibatnya, besar kemungkinan mereka ini tidak dapat leluasa berjalan dan naik tangga di tempat-tempat umum karena tingkat risiko yang sangat tinggi.¹²

Perlindungan Konsumen menjadi tolak ukur negara dalam mensejahterakan rakyatnya, atas dasar bahwa pelaku usaha yaitu produsen dapat mempunyai batasan-batasan dalam hal penjualan barang/atau jasa kepada Konsumen. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹³

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen

¹²*Ibid.*

¹³Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹⁴

Dalam hal perlindungan konsumen, terdapat hak dan kewajiban baik itu dimiliki oleh pelaku usaha maupun konsumen. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak Konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa ;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen ;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁵

¹⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta 2001, hlm. 3.

¹⁵Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁶

Sedangkan hak yang dimiliki oleh pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;¹⁷

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan ;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

¹⁶Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

¹⁷Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;¹⁸

Sebagai contoh masalah terhadap hak penumpang yang berkaitan dengan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pihak pengangkut pada kasus dengan nomor perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST. Dimana Mujiburrahman sebagai penggugat I yang berprofesi sebagai dosen dan Azwar Agus sebagai penggugat II yang aku berprofesi sebagai dekan Universitas Taman Siswa berjuang untuk menuntut ganti rugi karena ada 2 (dua) pas masuk pesawat terbang (Boarding Pass) untuk 1 (satu) kursi penumpang pada jasa angkutan PT. Lion Air sebagai tergugat. Bahwa para penggugat yang merupakan penumpang transit diminta untuk turun dari pesawat untuk berangkat dengan pesawat berikutnya dan penggugat tidak dapat menerima alasan awak kabindan merasa dipersalahkan oleh tergugat karena sebagai penumpang transit. Padahal Kesalahan tersebut merupakan kesalahan tergugat dalam memberikan pelayanan kepada penumpang sehingga mengakibatkan keterlambatan keberangkatan pesawat dan telah memermalukan penggugat di muka umum adalah perbuatan melanggar hukum. Perbuatan tergugat sebagaimana uraian diatas telah menimbulkan

¹⁸Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

kerugian materiil dan immateriil terhadap para penggugat karena para penggugat merasa malu dan merasa direndahkan harga diri karena Penggugat I dan Penggugat II disebut sebagai penumpang transit dan menyebabkan keterlambatan keberangkatan pesawat. Para Penggugat mengalami kerugian secara materiil karena para penggugat menambah pembayaran uang taksi akibat telah lama menunggu kedatangan pesawat para Penggugat di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sebesar Rp. 500.000,-. Bahwa dalam putusanya, Hakim menyatakan Tergugat melakukan perbuatan melanggar hukum dan mengabulkan sebagian gugatan Penggugat I dan Penggugat II sebagian.¹⁹

Permasalahan inilah yang menurut penulis menarik untuk diteliti. Oleh karena itu penulis akan mengkaji lebih lanjut mengenai dasar putusan Hakim dalam memutus perkara perbuatan melanggar hukum melalui penelitian ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang yang Memiliki 2 (dua) Pas Masuk Pesawat Terbang (*Boarding Pass*) untuk 1 (satu) Kursi Penumpang Pada Jasa Angkutan PT. Lion Air (Analisis Putusan No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST”**.

B. RUMUSAN MASALAH

¹⁹Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 336/Pdt. G/2013/PN.JKT.PST

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap penumpang yang memiliki 2 (dua) pas masuk pesawat terbang (*Boarding Pass*) untuk 1 (satu) kursi penumpang pada perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis dasar pertimbangan hakim dalam memutus perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap penumpang yang memiliki 2 (dua) pas masuk pesawat terbang (*Boarding Pass*) untuk 1 (satu) kursi penumpang pada perkara No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST ?

D. MANFAAT PENELITIAN

Pengembangan keilmuan memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat teoritis, dibidang akademis dapat memberikan manfaat secara teoritis dalam ilmu hukum khususnya sebagai bahan penegak hukum, bahan literatur belajar, mengajar, bahan penelitian lanjutan bagi penelitian lain. Selain itu diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan yang berguna dan menambah wawasan serta pengetahuan dikalangan mahasiswa

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya di dalam mengamati permasalahan yang terjadi di masyarakat khususnya dibidang perlindungan hukum terhadap konsumen dan perbuatan melanggar hukum.

2. Manfaat Praktis, hasil pengembangan keilmuan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan PT. Lion Air yang berguna menambah pengetahuan di bidang perlindungan hukum terhadap konsumen dan perbuatan melanggar hukum.

E. RUANG LINGKUP

Dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal terjadinya 2 (dua) pas masuk pesawat terbang (Boarding Pass) untuk 1 (satu) kursi penumpang ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perbuatan melanggar hukum.

F. LANDASAN TEORI/KERANGKA KONSEP

Kerangka konsep merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau akan diteliti. Suatu konsep bukan merupakan gejala/fakta yang akan di teliti, akan tetapi merupakan *abstraksi* dari gejala tersebut. Gejala itu sendiri biasanya dinamakan fakta, sedangkan

konsep merupakan suatu uraian mengenai hubungan-hubungan dalam fakta tersebut.²⁰ Adapun kerangka dalam penulisan skripsi ini meliputi:

1. Perbuatan Melanggar Hukum

Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang yang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.²¹

Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.²²

Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.²³

Berkaitan dengan putusan tersebut, penggugat merasa telah terjadi perbuatan melanggar hukum karena perkataan penumpang sangat tidak menyenangkan para penggugat yang menganggap keterlambatan penerbangan terjadi akibat para penggugat.

Dalam Menentukan suatu perbuatan dapat di kualifisir sebagai melanggar hukum, diperlukan 4 syarat:

- a. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
- b. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain;

²⁰Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press. 2007), hlm. 133.

²¹Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

²²Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

²³Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

- c. Bertentangan dengan kesusilaan;
- d. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian.²⁴

2. Teori Kepastian Hukum

Menurut Kalsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus di lakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang liberatif. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.²⁵

Berkaitan dengan teori kepastian hukum, putusan hakim adalah mengabulkan sebagian dari gugatan para penggugat.

3. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan

²⁴Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Penerbit Pasca Sarjana FH Universitas Sriwijaya, 2003.

²⁵Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2000, hlm. 41.

terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²⁶

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²⁷

Berkaitan dengan teori perlindungan hukum, jelas penggugat telah mendapatkan perlindungan hukum dengan di kabulkan sebagian dari gugatan para penggugat.

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka (tertulis) atau data-data sekunder.²⁸

²⁶Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2000, hlm. 74.

²⁷C.S.T karsil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesi*, Balai Pustaka, Jakarta 1982, hlm. 102.

²⁸Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 14.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*)

Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu memahami hirarki, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan Perundang-Undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan di bentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, dari pengertian tersebut, secara singkat dapat dikatakan bahwa penulis melakukan pendekatan dengan melakukan legislasi dan regulasi.²⁹

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus menggunakan putusan hakim sebagai sumber bahan hukum. Putusan hakim yang digunakan adalah putusan yang telah dimiliki kekuatan hukum tetap. Pada saat membahas putusan pengadilan sebagai bahan hukum primer telah dikatakan bahwa yang memiliki kekuatan hukum adalah pada bagian *ratio decidendi*-nya, sehingga dalam pendekatan kasus yang perlu di pahami peneliti adalah *ratio decidendi* tersebut.³⁰ *Ratio decidendi* adalah alasan-alasa hukum yang digunakan oleh hakim untuk sampai kepada putusan-putusanya.³¹

²⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2005, hlm. 137.

³⁰Dyah Onchotina, dkk, *Penelitian Hukum (legal research)*, Sinagrafika, Jakarta, 2014, hlm.

³¹Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm 158.

3. Jenis dan Bahan Hukum

Pada penelitian hukum normatif, bahan pustaka merupakan data dasar yang dalam (ilmu) penelitian digolongkan sebagai data sekunder. Data sekunder tersebut mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, sehingga meliputi surat-surat pribadi, buku-buku harian, buku-buku, sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah.³²

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yaitu:³³

- i. Undang-Undang Dasar 1945;
- ii. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- iii. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- iv. Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- v. Putusan Hakim No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST tentang 2 (dua) pas masuk pesawat terbang (*Boarding Pass*) untuk 1 (satu) kursi penumpang.

b. Bahan Hukum Sekunder

Sumber Hukum Sekunder, penggunaan bahan hukum dalam penelitian hukum dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

- i. Untuk memperoleh latar belakang atau pemahaman yang menyeluruh mengenai bidang hukum tertentu. Misalnya penggunaan ensiklopedia hukum dalam penelitian hukum.
- ii. Sebagai tempat untuk menemukan bahan hukum primer yang terkait dengan isi hukum yang diketengahkan dalam penelitian.

³²Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 24.

³³Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 47.

iii. Sebagai pedoman bagi hakim ketika akan menjatuhkan putusan, biasanya terjadi ketika tidak terdapat bahan hukum primer yang mengatur mengenai isu hukum yang muncul atau bahan hukum primer yang tidak cukup jelas untuk diterapkan terhadap isu hukum yang ada. Hukum sekunder diperoleh dari: buku-buku teks hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum, jurnal hukum.³⁴

c. Bahan hukum tersier

Sumber hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), ensiklopedia.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Sesuai dengan pendekatan penelitian sebelumnya, maka teknik penelitian dikumpulkan dengan mencari peraturan perundang-undangan mengenai atau yang berkaitan dengan judul skripsi yang dikaji.³⁵ Data yang sudah terkumpul kemudian diolah melalui pemeriksaan (*editing*), penandaan (*coding*), penyusunan (*reconstructing*), dan sistemasi (*systematizing*) berdasarkan urutan pokok bahasan dan sub-pokok bahasan.³⁶

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Bahan informasi penunjang yang diperoleh, dikumpulkan dan dianalisis melalui metode *Deskriptif Analitis* dengan pendekatan kualitatif

³⁴Dyah Octorina Susanti, *Op. Cit.*, hlm. 89.

³⁵Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 237.

³⁶Abdulkadir Muhammad, *Metode-Metode Penelitian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 203

terhadap bahan hukum, yaitu menggambarkan dan membahas permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam skripsi ini menggunakan logika induktif. Yaitu Peneliti menjumpai fakta tertentu atau mereka sebut sebagai gejala. Dari fakta atau gejala ini kemudian dicoba untuk diabstraksikan dan dicari prinsip-prinsip atau apa yang telah dikuasainya untuk dibangun sebuah hipotesis. Jika telah terbangun hipotesis, dikumpulkan fakta-fakta atau gejala-gejala serupa dengan yang dijumpai pertama. Inilah kemudian yang disebut data yang dianalisis dan diolah.³⁸

³⁷Peter Mahmud Marzuki, *Metode-Metode Penelitian*, Sinar Grafika, Jakarta 2009, hlm. 194.

³⁸*Ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU:

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008.
- C.S.T kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesi*,.Jakarta : Balai Pustaka, 1982.
- Dr.Munif Fuady, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Dyah Onchotina, dkk, *Penelitian Hukum (legal research)*, Jakarta: Sinargrafika, 2014.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Herry Gunawan, *Pengantar Transportasi dan Logistik*, Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO, 2014.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Martono dan Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Muhammad Abdulkadir, *Metode-Metode Penelitian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- ||-----, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana: Jakarta, 2000.
- ||-----, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- ||-----, *Metode-Metode Penelitian*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Penerbit Pasca Sarjana FH Universitas Sriwijaya, 2003.
- Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, 2000.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta:UI-Press, 1998.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Subekti, *pokok-pokok Hukum Perdata*, Cetakan XXII, Jakarta : Intermedia, 1989.

Sudikno Mertokusumo, *mengenal hukum : suatu pengantar*, Yogyakarta :Liberty, 1986.

Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT RajaGrafindo Persada : Jakarta, 2013.

Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

JURNAL/MAKALAH ILMIAH:

Nurmadjito, makalah “Kesiapan Perangkat tentang Peraturan Perundang-undangan Perlindungan Konsumen Perdagangan dalam Menghadapi Era Bebas” dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, Bandung, 2000).

Prahatini Anisa, “Kerangka Pikir dan Alur Pikir Ilmiah”, Makalah metode penelitian. 2014.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Terjemahan Prof R. Subekti, dan R. Tjitrosudibjo).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

PUTUSAN:

No.336/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST

WEBSITE:

<http://books.google.co.id>

<http://hukumpedia.com>