

**ANALISA PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA
JASA PENERBANGAN DALAM HAL KETERLAMBATAN
PENERBANGAN DAN SANKSI BAGI MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR SEBAGAI
PELAKU USAHA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum*



OLEH:

NURAFNI OKTAVIA
NIM:1935038

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
FAKULTAS HUKUM
2023**

PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURAFNI OKTAVIA
NIM : 1935038
Bidang Minat : Hukum Perdata
Juduk Skripsi : Analisa Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Penerbangan Dalam Hal Keterlambatan Penerbangan dan Sanksi Bagi Maskapai Penerbangan Lion Air Sebagai Pelaku Usaha.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apa bila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia diberikan sanksi oleh pimpinan fakultas.

Pasir Pengaraian, 24 juni 2023

Yang membuat pernyataan,



NURAFNI OKTAVIA

NIM:1935038

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA PENERBANGAN DALAM HAL KETERLAMBATAN PENERBANGAN DAN SANKSI BAGI MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR SEBAGAI PELAKU USAHA

SKRIPSI

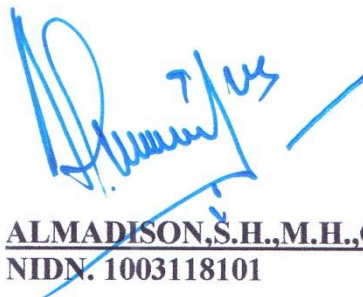
Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

PENYUSUN,

NURAFNI OKTAVIA

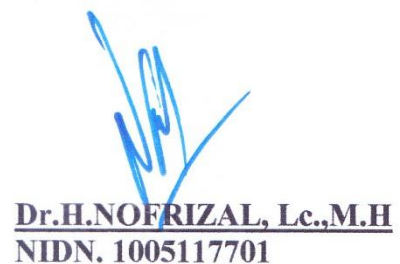
NIM.1935038

PEMBIMBING I



ALMADISON, S.H., M.H., CPLC., CPCLE
NIDN. 1003118101

PEMBIMBING II



Dr. H. NOFRIZAL, Lc., M.H
NIDN. 1005117701

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
FAKULTAS HUKUM**

2023

LEMBARAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di uji dan di pertahankan dihadapan penguji pada hari.....
tanggal.....bulan Juni 2023.

Tim Penguji Skripsi :

Ketua : Almadison, S.H., M.H., CPLC., CPCLE

Sekretaris : Dr.H.Nofrizal, Lc., M.H

Anggota : Rise Karmila, S.H. M.Hum

Anggota : Riski Anlafater, SH., Mkn

Anggota : Fitri Elfiani, SH., MH

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Pasir pengaraian


Rise Karmila, S.H. M.Hum
NIDN. 1004068502

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah segala Puji dan syukur kehadiran Allah Subhana Wa Ta'alla atas segala rahmat dan karunia-Nya, tiada kata yang terucap dengan tulus dan ikhlas yakni Alhamdulillah Rabbil 'alamin tiada henti karena dapat terselesaikannya skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan atas insan pilihan Tuhan yakni nabi besar Muhammad SAW dengan lafadznya Allahumma Sholliala Aayyidina Muhammad Waal Alihi Sayyidina Muhammad.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian. Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr.Hardianto,M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Zulkifli, S.H. M.H.C.L.A selaku Wakil Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Rise Karmila, S.H. M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Almadison,S.H. M.H. CPLC. CPCLE., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Universitas Pasir Pengaraian dan sekaligus sebagai pembimbing 1 yang sangat berjasa akan semua arahan,masukan,saran dan bimbingan

yang diberikan selama penulisan skripsi berlangsung sehingga dapat selesai dengan baik dan lancar.

5. Bapak Dr.H.Nofrizal , Lc.,M.H selaku pembimbing 2 yang sangat berjasa akan semua arahan, masukan, saran dan bimbingan yang diberikan selama penulisan skripsi berlangsung sehingga dapat selesai dengan baik, lancar , dan tepat waktu.
6. Bapak dan ibuk dosen Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis, semoga jasa ibuk dan bapak dosen di balas oleh Tuhan yang Maha Esa.
7. Doa orang tua yang selalu mendoakan, memberikan support, dan motivasi kepada penulis.
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada teman-teman seperjuangan di Universitas Pasir Pengaraian.

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dari ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pasir Pengaraian, 24 juni 2023

Penyusun,

Nurafni Oktavia
NIM.1935038

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pengertian Konsumen	13
2.2 Perlindungan Konsumen.....	14
2.3 Asas – asas Perindungan Konsumen.....	24
2.4 Pengertian Pelaku Usaha.....	25
2.5 Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	37
2.6 Sanksi Maskapai Penerbangan Jika Melakukan Pelanggaran	44

2.7 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009.....	44
2.8 Tinjauan Yuridis Terhadap Penumpang Sebagai Konsumen Penerbangan Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Metode Penelitian	48
3.2 Sumber Data.....	48
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4 Metode Penyajian Data.....	50
3.5 Metode Analisa Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Bentuk Hak Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan Apabila Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Dari Segi Peraturan Perundang – Undangan	51
4.1.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Untuk Mendapatkan Tuntutan Ganti Rugi di luar pengadilan.....	59
4.1.2 Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa di Pengadilan... ..	62
4.2 Penerapan Sanksi Dalam Keterlambatan Jadwal Penerbangan Dan Keevektifannya Di Mata Pengguna Jasa Penerbangan	68
4.2.1 Analisa Kasus Terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum (Kasus David Tobing).....	70

4.2.2	Analisa Putusan Hakim Dalam Perkara Putusan No.	
	309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst Dengan Teori Kepastian dan Keadilan	
	Hukum.....	72
BAB V	PENUTUP.....	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85

ABSTRAK

Di era globalisasi, penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang sangat penting. Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami ledakan jumlah maskapai penerbangan yang mengoperasikan rute penerbangan domestik dan internasional. Namun banyaknya maskapai penerbangan tidak menjamin bahwa setiap maskapai akan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Faktanya, pelanggan terus menghadapi berbagai masalah saat menggunakan layanan maskapai penerbangan. Pelanggan sering mengalami penundaan organisasi penerbangan maskapai sebagai salah satu masalah mereka. Tentunya keterlambatan tersebut bertentangan dengan perjanjian pengangkutan dan mengakibatkan kerugian konsumen bagi kedua belah pihak. Undang-undang pada dasarnya telah memberikan pengaturan yang jelas sehubungan dengan remunerasi yang akan diperoleh nasabah atas kelaianan yang disebabkan muncul dari penangguhan. Namun, undang-undang undangan untuk pemberian kompensasi, sanksi, dan kompensasi tidak berfungsi dengan baik, sehingga tidak mungkin untuk secara efektif melindungi konsumen dari keterlambatan pesawat. Undang-undang dan peraturan ini tidak efektif karena sejumlah alasan. Pertama, fungsi pengawasan dan penegakan hukum dari badan yang berwenang kurang dimanfaatkan. Ini karena pembatasan yang diberlakukan oleh undang-undang dan peraturan tentang otoritas dan kurangnya sumber daya manusia. Kedua, adanya ketidakjelasan pengaturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen jika terjadi keterlambatan penerbangan, dan ketiga, kurangnya sosialisasi peraturan perundang-undangan yang melarang pemberian sanksi atau kompensasi kepada konsumen, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui hak-haknya sebagai konsumen.

Kata kunci: penerbangan, keterlambatan, konsumen.

ABSTRACT

In the age of globalization, aviation is one of the most important modes of transportation. In recent years, Indonesia has seen a boom in the number of airlines operating domestic and international flight routes. However, the number of airlines does not guarantee that each airline will provide customers with the best service. In point of fact, customers continue to encounter numerous issues when using airline services. Customers frequently encounter airline flight organization delays as one of their issues. Naturally, the delay contravenes the transportation agreement and results in consumer losses for both parties. The law fundamentally has given clear arrangements with respect to remuneration that customers will get for misfortunes caused emerging from the deferral. However, the statutory invitation for the granting of compensation, sanctions, and compensation is not functioning properly, making it impossible to effectively protect consumers from delays in aircraft. These laws and regulations are ineffective for a number of reasons. First, the authorized body's supervisory and law enforcement functions were underutilized. This is because of restrictions imposed by laws and regulations on authority and a lack of human resources. Second, there is ambiguity in statutory arrangements regarding consumers' protection in the event of flight delays, and third, there is a lack of socialization of laws and regulations against giving consumers sanctions or compensation, which means that many people are unaware of their rights as consumers.

Keywords:*flight,delays,consumer.*