

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN
PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN
TIDAK EFEKTIF**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh :

VERA THEA LISWENDA

50 2012 062

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

2016

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI

PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA

JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF



Nama : VERA THEA LISWENDA

Nim : 50 2012 062

Program Studi : HUKUM

Program Kekhususan : HUKUM PERDATA

PEMBIMBING

Hj. Alriza Gusti, SH, M.Hum

Palembang, April 2016

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :

KETUA : Prof. Dr. Dra. H. Marshaal NG, SH, MH

ANGGOTA :1. Dra. Hj. Lilies Anisah, SH., MH

2. Yudistira Rusydi, SH., M.Hum

DISAHKAN OLEH

DEKAN FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



DR. Hj. SRI SUATMI, SH., M.Hum

NBD/NIDN : 6791348/0006046009

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
Strata I bagi :

NAMA : VERA THEA LISWENDA

NIM : 502012062

PRODI : ILMU HUKUM

**JUDUL : PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN
PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN
TIDAK EFEKTIF**

Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis
berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM

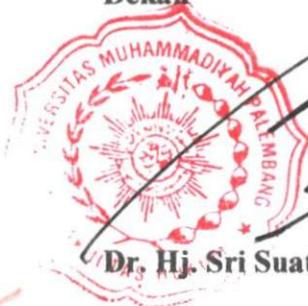
Diketahui

Dosen Pembimbing



Hj. Aniza Gusti, SH, M.Hum

Dekan



Dr. Hj. Sri Suatmiati, SH. M.Hum

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : VERA THEA LISWENDA
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 30 Januari 1994
Nim : 502012062
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

“ PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF ”

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah kami sebutkan sebelumnya.

Demikianlah surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Palembang, Maret 2016

Yang menyatakan,



VERA THEA LISWENDA

MOTTO :

Ketahuiilah sesungguhnya kepunyaan Allah apa yang dilangit dan dibumi. Sesungguhnya dia mengetahui keadaan yang kamu berada didalamnya (*sekarang*). Dan (*mengetahui pula*) hari (*manusia*) dikembalikan kepada-Nya, Lalu diterangkan kepada mereka apa yang telah mereka kerjakan. Dan Allah Maha Mengetahui Segala Sesuatu.

(Q.S. AN - NUUR : 64)

Ku Persembahkan Untuk :

- ❖ **Ketiga Orang Tua ku tercinta**
- ❖ **Ayuk Dan Kakak Ku Yang Tercinta**
- ❖ **Kakak Ipar Dan Ayuk Ipar Ku Tercinta**
- ❖ **Keponakan-Keponakan Ku Tercinta**
- ❖ **Tante-Tante Ku Tercinta**
- ❖ **Sahabat-Sahabatku Tercinta**
- ❖ **Teman-Teman Kkn Posko 110**
- ❖ **Teman-Teman Seperjuangan**
- ❖ **Almamater Yang Ku Banggakan**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF

Vera Thea Liswenda

Tidak selamanya Maskapai Penerbangan dapat memberikan ketepatan waktu atau on time performance. Yang menjadi permasalahannya adalah bagaimana pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif dan apa saja yang menjadi kendala pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif.

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif yang diambil data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengelolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian keperustakaan dengan jalan meneliti dokumen-dokumen yang ada yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi baik berupa buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bahan tertulis lainnya, dan penelitian lapangan untuk mendapatkan data dan informasi penulis terjun langsung ke objek penelitian pada pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pihak maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif karena faktor teknik operasioanal. Ganti rugi yang dimaksud adalah dengan memberikan makanan dan minuman jika keterlamabtan 30-60 menit dan keterlamabatan lebih dari 4 jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang Sesuai dengan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan. Adapun ganti rugi yang tidak diberikan oleh pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia terhadap konsumen yaitu faktor yang mempengaruhi jadwal penerbangan tidak efektif tersebut karena faktor cuaca. Adapun Kendala yang dihadapi pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif untuk memberikan ganti rugi tidak ada kendala yang dihadapi karena pihak maskapai

sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan Menteri Perhubungan tetapi yang menjadi kendala pihak maskapai adalah dalam memberikan perlindungan hak terhadap konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk didengar, hak untuk memilih.

Kata Kunci : perlindungan konsumen, maskapai penerbangan, tidak efektif

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T shalawat dan salam kepada junjungan kita nabi Muhammad S.A.W, akhirnya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini, yang diajukan guna melengkapi persyaratan wajib dalam rangka menempuh ujian akhir Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Skripsi ini berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF“** yang dengan usaha maksimal telah penulis perbuat sehingga sampai ditangan pembaca ini, namun sebegitu jauh penulis menyadari akan adanya kekurangan-kekurangan, baik mengenai susunan kalimat maupun isinya.

Pada kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE., MM Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Dr. Sri Suatmiati, SH., M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Muhammadiyah Palembang

3. Wakil Dekan I, II, III, IV lingkungan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Bapak Mulyadi Tanzili, SH., MH, Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
5. Ibu Hj. Alriza Gusti, SH., M.Hum, Selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan kritikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Yahya Selma, SH., MH, Selaku Penasehat Akademik
7. Seluruh Staf Pimpinan, Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
8. Untuk Ketiga Orang Tua Saya Aipda.M. Fahrul (Alm), Muhammad Mukhtar Rosidi , Lily Mursulina yang selalu memberikan dukungan serta doanya
9. Kakak perempuan saya Dora Thea Murliyati, kakak laki-laki saya Fadli Alvianda Dan Kakak Ipar saya Wendra Yuswan , Ayuk Ipar saya Ayu Diah Sri Lahara
10. Keponakan ku Rifky Arswendo , Rihanna Thea Arswendo , Rifkha Thea Arswendo, Azka Alfaro
11. Tante-tanteku Juwita , Evi Lestari ,yang telah berkorban baik materil maupun moril selama penulis menuntut ilmu pengetahuan di Fakultas Muhammadiyah Palembang.
12. Sahabat- sahabat ku Nova Tresia Permata, Sartika Erick, Nahla Jamilie Rahma Mukhtarudin, Widia Octasari, Feby Muka Siswati

13. Teman-teman kkn posko 110

14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan materil dan formil yang telah menjadikan skripsi ini dapat selesai dengan baik dan besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amiiin

Wassalam'mualaikum Wr.Wb

Palembang, Maret 2016

Penulis

VERA THEA LISWENDA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	8
C. Ruang Lingkup Dan Tujuan	8
D. Kerangka Konseptual.....	9
E. Metode Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perlindungan Konsumen	15
1. Pengertian Konsumen	19
2. Hak Konsumen	20
3. Kewajiban Konsumen	23
4. Hak Pelaku Usaha	24
5. Kewajiban Pelaku Usaha	24
B. Pengertian Pengangkutan	25
1. Pengertian Maskapai Penerbangan	26

2. Kewajiban Pengangkut	29
3. Tanggung Jawab Pengangkut	32

BAB III. PEMBAHASAN

A. Pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Jadwal Penerbangan Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif	34
B. Kendala Yang Dihadapi pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif	43

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari 13.677 pulau.¹ Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat membutuhkan peran jasa pengangkutan untuk menghubungkan antara pulau yang satu dengan pulau yang lainya.

Dengan jumlah konsumen yang begitu besar, suatu usaha transportasi atau bisnis transportasi jasa pengangkutan merupakan salah satu usaha yang sangat menggiurkan untuk di dirikan, karena sangat diperlukan oleh pemakai jasa untuk menghubungkan antar pulau di Indonesia agar mempermudah dan mempercepat suatu perjalanan dengan lebih efisien.

Pentingnya jasa Transportasi memperlancar gerak roda perekonomian sudah tidak dapat diragukan lagi, mengingat beberapa keuntungan yang dimilikinya. Diantara sekian banyak usaha, bisnis transportasi penerbangan atau jasa angkutan udara merupakan salah satu hal yang paling menantang. Dimana Indonesia merupakan pasar yang sangat potensial bagi suatu perusahaan jasa transportasi udara yang ingin menjalankan bisnis tersebut. Beberapa keuntungan yang diberikan oleh jasa angkutan udara antara lain seperti jangkauan yang luas, waktu tempuh yang relatif singkat, tarif yang masih dapat dijangkau oleh masyarakat serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan.

¹ Lembaga Pertahanan Nasional, 1992, *Kewiraan Untuk Mahasiswa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Kerjasama Dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdikbud), Hlm.19.

Bisnis penerbangan, membutuhkan modal yang sangat besar, teknologi tinggi, dan sumber daya manusia yang harus memenuhi kualifikasi tertentu, karena dalam bisnis ini faktor keselamatan haruslah dikedepankan. Padahal saat ini bisnis penerbangan di Indonesia sangat ketat lantaran jumlah maskapai penerbangan yang berdiri semakin banyak.

Timbulnya maskapai penerbangan yang sangat banyak di Indonesia berawal dari diratifikasinya *World Trade Organization/General Aviation Training & Testing Service (WTO/GATTs)*² oleh Indonesia, dimana dengan diratifikasinya *World Trade Organization/General Aviation Training & Testing Service(WTO/GATTs)* tersebut tidak dibenarkan lagi pemerintah Indonesia melakukan monopoli dibidang perusahaan jasa penerbangan³, sehingga para pelaku usaha berlomba-lomba untuk mendirikan perusahaan angkutan udara, dimana pada tahun 2007 terdapat sekitar 20 maskapai domestik baik berjadwal maupun tidak berjadwal yang telah berdiri.⁴

Angkutan udara, sebagai salah satu komponen sistem transportasi nasional, pada hakekatnya mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyediaan jasa layanan angkutan dalam negeri maupun diluar negeri. Terutama dalam rangka menghubungkan daerah-daerah yang sulit dijangkau dengan angkutan lain secara cepat dan efisien untuk jarak tertentu, dimana jika menggunakan angkutan darat dari Jakarta ke Bali membutuhkan waktu 24 jam ,sedangkan jika menggunakan

² Biro Kerjasama Luar Negeri, Makalah Direktorat Perdagangan Perindustrian Multilateral, Ditjen Multilateral Ekubang, Deplu. 2004.

³ Saefullah Wiradipradja, "*Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*", Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25, No.1, Tahun 2006., Hlm..5.

⁴ *Maskapai Tidak Ada Yang Berkategori Satu*, [http://: www. MediaIndonesiaonline.com/php/artikel ___](http://www.MediaIndonesiaonline.com/php/artikel___), Diakses Tanggal 22 Oktober 2015.

pesawat udara hanya membutuhkan waktu 1,5 jam.⁵ Oleh karena itu, Transportasi udara merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan adanya transportasi udara mempermudah masyarakat dalam menjalankan kegiatannya dalam hal penggunaan atau pengiriman barang.

Kita mengetahui, bahwa pesawat udara merupakan salah satu alat pengangkutan yang mempunyai teknologi paling canggih yang pernah diciptakan manusia. Tetapi alat pengangkutan yang paling canggih teknologinya tersebut tidak selamanya mendatangkan rasa aman dan nyaman serta memuaskan bagi penggunanya karena akibat kesalahan-kesalahan manusia. Salah satu yang sering terjadi adalah banyaknya penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan yang dilakukan maskapai penerbangan serta banyaknya terjadi kecelakaan akhir-akhir ini. Penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan biasanya terjadi akibat adanya hal-hal yang diluar kendali manusia seperti cuaca buruk atau rusaknya sistem pesawat. Tetapi seringkali penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan juga dapat diakibatkan oleh kesalahan manusia sendiri atau *human error* serta diakibatkan oleh keteledoran pihak manajemen.

Terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu ataupun biaya. Dimana dalam kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perusahaan angkutan udara yang selalu melakukan penundaan dan pembatalan penerbangan padahal mereka selalu berbicara masalah ketepatan waktu atau *on time performance* dalam penerbangan

⁵ Ninok, *Maraknya "Low-Cost airline" dan revolusi Angkutan Penerbangan*, Sabtu 24 April 2004; (diakses tanggal 22 oktober 2015), <http://www.Kompas.com/php/Comsumer/ptr2.htm>

untuk mempromosikan maskapainya.⁶ Dengan adanya keterlambatan jadwal penerbangan menjadikan konsumen terlambat untuk sampai ditempat yang dituju.

Kerugian waktu yang dialami konsumen karna harus menunggu lama tersebut menjadi beban dan tanggung jawab perusahaan angkutan udara, sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 146 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Yang berbunyi “ Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi ,atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional “. Dan dalam Pasal 141 sampai Pasal 149 mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan/atau pengirim kargo. Diteruskan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang mengatur ketentuan tentang besaran ganti kerugian yang ditanggung pihak pengangkut, apabila kesalahan atau kelalaian terhadap pengguna jasa angkutan disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkut.

Pihak yang bertindak sebagai pengangkut mempunyai tanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional yang tidak memungkinkan untuk penerbangan. Bentuk kompensasi atas keterlambatan penerbangan tersebut dapat berupa pengalihan penerbangan dengan biaya yang dijamin, sampai dengan

⁶ Krisman Kaban, *Industri Penerbangan Dan Janji-Janji Palsu*, <http://www.SinarHarapan.co.id/berita>, Diakses, Kamis 22 Oktober 2015.

ada

cutan

lgian

atang

atang

atang

gasi

uran

wat.

atan

atas

kan

vab

ada

han

lak

Kemudian secara rinci, keterlambatan diatur dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang berbunyi :

1. Keterlambatan antara 30-90 menit, maka pengangkut wajib menyediakan minuman dan makanan ringan.
2. Keterlambatan antara 90-180 menit, maka pengangkut wajib menyediakan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam, dan memindahkan penumpang ke penerbangan lainnya apabila diminta oleh penumpang.
3. Keterlambatan lebih dari 180 menit, maka pengangkut wajib memberikan minuman , makanan ringan, makan siang atau malam, dan apabila penumpang tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara lainnya, maka kepada penumpang wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan di hari berikutnya.

Tiga tahun setelah adanya Peraturan Menteri Perhubungan tersebut, Pemerintah menerbitkan Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 yang melengkapi regulasi sebelumnya. Pasal 10 Permenhub baru ini mengatur soal Ganti Rugi yang biasa diterima penumpang apabila mengalami keterlambatan penerbangan.

Jika mengalami keterlambatan lebih dari empat jam, penumpang wajib menerima ganti rugi senilai Rp.300.000 ribu. Kerugian bisa diganti 50 persen apabila pengangkut atau pihak maskapai menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan akhir penumpang. Selain itu pengangkut wajib

menyediakan tiket penerbangan lanjutan dan menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan bila tidak ada transportasi selain angkutan udara.

Lengkapannya, isi Pasal 10 Permenhub 77 Tahun 2011;

1. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00(tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
2. Diberikan ganti rugi sebesar 50 persen (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada transportasi selain angkutan udara.
3. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau subkelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.⁸

Sementara Pasal 19 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyatakan, “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang disertai konsumen akibat mempergunakan barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya”. Namun dalam

⁸ <http://www.rmoil.co/2014/09/18/172538/keterlambatan-penerbangan-tanpa-sanski-dan-ganti-rugi>. Diakses, Kamis 22 Oktober 2015

kenyataannya ada saja pihak maskapai penerbangan yang tidak memberikan jaminan ganti rugi sesuai dengan yang dicantumkan didalam pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Karna persoalan itulah penulis secara khusus akan melakukan pembahasan dan menganalisis dalam bentuk skripsi dengan judul :

“PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF”

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif ?
2. Apakah kendala yang dihadapi PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif ?

C. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

Adapun ruang lingkup dan tujuan pembahasan skripsi ini, hanya dimaksudkan untuk menganalisis bagaimana pihak maskapai penerbangan memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif Dan kendala yang dihadapi maskapai penerbangan dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis :

1. Untuk mengetahui pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif.

D. Kerangka Konseptual

Penulis menganggap perlu untuk melakukan pembatasan-pembatasan terhadap beberapa pengertian untuk memperoleh suatu definisi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Perlindungan Konsumen

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

2. Konsumen

“Orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang bersedia dimasyarakat baik untuk digunakan sendiri maupun orang lain dan untuk tidak diperdagangkan”⁹

3. Maskapai Penerbangan

“Sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk

⁹ <https://eghasyamgrint.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 23 oktober 2015

menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerjasama atau aliansi dengan maskapai lainya untuk keuntungan bersama”¹⁰

4. Penerbangan

“Suatu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keamanan dan keselamatan, lingkungan hidup serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya”¹¹

5. PT.Citilink Indonesia

“Sebuah maskapai penerbangan yang berbiaya murah dan anak perusahaan Garuda Indonesia. Sebagai unit bisnis strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan berbiaya murah di Indonesia”¹²

6. Jika

“Kata penghubung untuk menandai syarat (janji)”¹³

7. Jadwal

“Kegiatan atau rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci”¹⁴

8. Efektif

“Tercapainya tujuan atau target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan”

9. Tidak efektif

¹⁰ <http://www.Wikipedia.org/php/>, Kategori:Maskapai_Penerbangan, Diakses Pada Tanggal 23 Oktober 2015

¹¹ Agus Pramono, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Udara Dan Ruang Angkasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, Hlm. 33

¹² <https://id.m.wikipedia.org/wiki/citilink>. Diakses Pada Senin 2 November 2015.

¹³ <https://kbbi.web.id/jika>. Diakses Pada Jum'at 04 Desember 2015

¹⁴ <http://kbbi.web.id/jadwal>. Diakses Pada Jum'at 4 Desember 2015

“Tidak tercapainya tujuan atau target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan”¹⁵

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian empiris. Penelitian hukum empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata meneliti bagaimana bekerjanya hukum dilingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup dimasyarakat maka metode penelitian empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi atau keadaan yang sedang terjadi atau berlangsung yang tujuannya agar dapat memberikan data seteliti mungkin mengenai objek penelitian sehingga mampu menggali hal-hal yang bersifat ideal, kemudian dianalisis berdasarkan teori hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

3. Sumber Data

- a. Data primer, data yang diperoleh dengan cara menggali informasi secara langsung kepada para pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang

¹⁵ <http://www.materiakutansi.com>. Diakses pada 23 oktober 2015.

¹⁶ Zainuddin Ali. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Edisi ke5. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm.223

diteliti dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada pihak PT.Citilink Indonesia.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari :

- 1) Bahan hukum primer, yaitu semua peraturan perundang-undangan yang mengikat dan ditetapkan oleh pihak-pihak yang berwenang.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu semua dokumen yang merupakan informasi atas kajian tentang faktor dominan penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan seperti buku-buku, literatur, majalah, karya ilmiah yang terkait dengan faktor dominan terjadinya keterlambatan penerbangan dan beberapa situs internet yang berkaitan dengan masalah dalam skripsi ini.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu semua dokumen yang berisi konsep-konsep dan keterangan-keterangan yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, termasuk ensiklopedia dan data statistik bila diperlukan.¹⁷

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data tersebut, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Penelitian keperustakaan, studi ini dilakukan dengan jalan meneliti dokumen-dokumen yang ada, yaitu dengan menugmpulkan data dan informasi baik berupa buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-

¹⁷ Ibid, hlm.224

undangan dan bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu dengan jalan mencari, mempelajari, dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

- b. Penelitian lapangan, dalam hal ini untuk mendapatkan data dan informasi, penulis terjun langsung ke objek penelitian pada PT.Citilink Indonesia Sedangkan alat untuk mengumpulkan data adalah observasi serta wawancara.

5. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang penulis gunakan dalam mengelolah data ini adalah dari hasil wawancara, observasi, dan bahan pustaka dengan ini menggunakan metode konten analisis, yaitu penulis mencoba memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh kemudian menganalisa data dengan bepedoman pada sumber-sumber sehingga ditarik suatu kesimpulan.

F. Sistematika penulisan

Rancangan penulisan skripsi ini disusun secara keseluruhan dalam 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup dan tujuan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang menyajikan landasan teori tentang tinjauan secara umum khususnya mengenai perlindungan

konsumen, konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, pengangkutan, maskapai penerbangan, kewajiban dan tanggung jawab pengangkut.

BAB III PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan, yang akan menguraikan hasil penelitian yang secara khusus menganalisis permasalahan yang diangkat diatas.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dari masalah-masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Setelah mengambil kesimpulan dari seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat pula memberikan saran-saran yang membangun demi kesempurnaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Sebagaimana kita ketahui bahwa tantangan bangsa Indonesia dalam pembangunan jangka panjang kedua adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mewujudkan masyarakat maju, adil, makmur, dan mandiri.

Sebagaimana diketahui dari keterbukaan itu akan memberikan begitu banyak tantangan baik sebagai konsumen produsen/ pengusaha ataupun sebagai pemerintah. Salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkat permasalahan perlindungan konsumen¹⁸.

Dampak yang timbul tersebut perlu mendapat perhatian bersama karena perkembangan dinamis dan terus menerus yang terjadi dibidang ekonomi, banyak menimbulkan permasalahan baru dibidang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen pengusaha dan pemerintah.

Sejalan dengan itu, selaku salah satu anggota tim penyusunan rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan

¹⁸ Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV.Mandar Maju. Hlm.6

Perdagangan, dapat disampaikan bahwa tujuan penyelenggara, pengembangan dan peraturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan¹⁹:

- a. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya.

Pengertian dari Perlindungan Konsumen tampaknya diartikan dengan cukup luas, yang terwujud dalam perkataan²⁰ :

“ Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”

Pengertian tersebut diparelkan dengan definisi konsumen, yaitu²¹ :

¹⁹ Ibid, Hlm.7

²⁰ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet Ke 3. Jakarta:PT.SUN. Hlm. 4

²¹ Ibid, Hlm.5

“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”

Pernyataan tidak untuk diperdagangkan yang dinyatakan dalam definisi dari konsumen ini ternyata memang dibuat sejalan dengan pengertian pelaku usaha yang diberikan oleh undang-undang, dimana dikatakan bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah ²²:

“ Setiap 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”.

Ini berarti tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan/ atau jasa yang tunduk pada undang-undang ini, melainkan juga rekan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan/ atau pengguna barang dan/ atau jasa.

Selanjutnya, untuk mempertegas makna dari barang dan/ atau jasa yang dimaksudkan, Undang-Undang juga memberikan definisi dari Barang dan Jasa sebagai berikut²³:

Barang adalah “ Setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan , atau dimanfaatkan oleh konsumen”; dan

²² Ibid, Hlm.5

²³ Ibid, Hlm. 6

estasi yang

in karena

an hukum

artabat dan

nendorong

un, semua

men dapat

u dipenuhi

i maupun

ing jawab,

an jujur.

; memadai

dak yang

n” sudah

c kedalam

consumer

an hukum

: rules or

er of law

Grafika.

Karena posisi konsumen lemah jadi harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekalipun tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Ada juga yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. AZ. Nasution, misalnya berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.

1. Pengertian Konsumen

Sebagai suatu konsep, “konsumen” telah diperkenalkan berapa puluh tahun lalu diberbagai Negara dan sampai saat ini sudah puluhan Negara memiliki Undang-Undang atau Peraturan yang khusus memberikan Perlindungan kepada Konsumen termasuk menyediakan sarana peradilan. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai Negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan kepada konsumen.

AZ. Nasution dalam buku “konsumen dan hukum” menyebutkan bahwa sampai saat ini belum jelas apa yang dimaksud dan apa saja termasuk dalam “cabang hukum” hukum konsumen dan atau hukum perlindungan konsumen²⁶.

Alasan yang dapat dikemukakan untuk menerbitkan Peraturan Perundang-Undangan yang secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dapat disebutkan sebagai berikut²⁷:

²⁶ Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, Op.Cit. Hlm.13

- a. Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum dengan penjual, konsumen merupakan pengguna barang dan jasa untuk diproduksi ataupun diperdagangkan.
- b. Konsumen memerlukan sarana atau cara hukum tersendiri sebagai upaya guna melindungi atau memperoleh haknya.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Ayat (2) yakni²⁸ :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

2. Hak Konsumen

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

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :²⁹

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
- c. Hak untuk memilih (the right to choose)
- d. Hak untuk didengar (the right to be heard)

²⁷ Ibid. Hlm.14

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit.. Hlm. 27

²⁹ Ibid. Hlm.30

Empat hak dasar ini sudah diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang bergabung dalam Thea International Organization Of Constumer Union (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F.Kennedy, pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen, yaitu³⁰ :

1. The right to safe products.
2. The right to be informed about products.
3. The right to definite choices in selecting products.
4. The right to be heard regarding consumer interests.

Setelah itu, resolusi perserikatan bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (guidelines for consumer protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi³¹:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersediannya upaya ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

³⁰ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. Op.Cit. Hlm 27

³¹ Ibid. Hlm.28

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 5 UU No.8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut³²:

- a) Hak atas kenyamanan 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 mendapatkan 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.

Adapun hak-hak konsumen terhadap pengangkut antara lain³³:

- a. Hak untuk diangkut dengan pesawat udara hingga sampai ditempat tujuan yang telah diperjanjikan dengan selamat, aman, dan sesuai dengan waktu perjalanan yang telah ditentukan.
- b. Hak untuk memperoleh pembayaran ganti kerugian atas kerugian-kerugian akibat keterlambatan atau penundaan keberangkatan sesuai

³² Ibid, Hlm.29

³³ Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti. Hlm.2

dengan ketentuan undang-undang dan peraturan pemerintah yang menyangkut isi perjanjian.

- c. Hak untuk membawa barang bagasi
- d. Hak untuk memperoleh tiket penumpang

3. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai balance, konsumen juga diwajibkan untuk yakni³⁴ :

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

dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/ atau kepastian hukum bagi dirinya.

Adapun kewajiban-kewajiban penumpang terhadap pengangkut antara lain³⁵:

- 1) Membayar biaya angkutan udara, (harga tiket penumpang), kecuali terdapat perjanjian yang lain, seperti pembayaran bukan dengan uang, atau tiket dengan Cuma-Cuma yang diberikan kepada relasi pengangkut.
- 2) Mentaati semua petunjuk atau peraturan yang diterapkan oleh pengangkut atau pegawai-pegawainya.
- 3) Meminta kepada penumpang untuk menunjukkan tiket penumpang setiap saat diperlukan, dan berhak menolak setiap penumpang yang tidak dapat menunjukkan tiket penumpangnya dan tidak bisa memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian.
- 4) Menentukan pembebasan tanggung jawab atas kerugian akibat pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan.

³⁴ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. Op.Cit, Hlm. 30

³⁵ Abdulkadir Muhammad. Op.Cit. Hlm.157

- 5) Membebaskan diri dari tanggung jawab untuk sebagian atau seluruhnya atas kerugian yang timbul dalam pengangkutan udara, atau menetapkan ketentuan-ketentuan tentang pembatasan tanggung jawab.

4. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk³⁶:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi keseimbangan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertikad tidak baik
- c. Melakukan pembelaan dari sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak 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

5. Kewajiban Pelaku Usaha

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut³⁷:

- a. Beritikad baik dalam melaakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa, serta memberikan 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 standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

³⁶ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. Op.Cit, Hlm. 33

³⁷ Ibid, Hlm. 34

- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat pengguna, 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

B. Pengertian Pengangkutan

Kata yang paling tepat untuk menyatakan aspek kegiatan dan hasilnya itu adalah “Pengangkutan” karena sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia , bukan “Angkutan”. Istilah angkutan artinya hasil dari perbuatan mengangkut atau menyatakan apa yang diangkut (muatan). Apabila dipakai dengan istilah hukum, yang tepat adalah “Hukum Pengangkutan” (Transportation Law), bukan “Hukum Angkutan”.³⁸

Pengangkutan adalah kegiatan pemuatan penumpang atau barang kedalam alat pengangkut, pemindahan penumpang atau barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran dari alat pengangkut di tempat tujuan yang disepakati.³⁹

Jadi penggunaan alat pengangkut itu disertai pembayaran sejumlah uang sebagai imbalan atau sewa, pengangkutan itu disebut pengangkutan niaga. Jadi pengangkutan niaga adalah penggunaan alat pengangkut oleh penumpang dan pengirim untuk mengangkut penumpang atau barang ketempat tujuan yang telah disepakati dengan pembayaran sejumlah uang sebagai biaya atau sewa. Pembayaran sejumlah uang sebagai biaya pengangkutan membuktikan bahwa

³⁸ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit.Hlm.1

³⁹ Ibid, Hlm.4

pengangkut menjalankan kegiatan usaha perusahaan di bidang jasa pengangkutan. Setiap kegiatan usaha pengangkutan dengan memungut biaya atau sewa disebut pengangkutan niaga.

1. Pengertian Maskapai Penerbangan

Makna penerbangan tidak hanya perpindahan satu tempat ketempat lain dalam lingkup nasional atau regional saja akan tetapi sudah mencapai dalam taraf internasional, sehingga penerbangan itu mencakup berbagai macam komponen. Tidak hanya saja sebagai konsumen utamakan tetapi banyak hal lain seperti cargo, dokumen dan sebagainya yang masuk didalamnya. Suatu penerbangan bisa dilakukan pasti ada sebuah alat untuk menjalankannya. Disinilah maskapai penerbangan menepatkan diri sebagai pelaksana penerbangan itu.

Definisi dari penerbangan itu sangatlah beragam, namun inti dari penerbangan itu sendiri adalah perpindahan sesuatu dari suatu tempat ketempat yang lain dengan media pesawat terbang. Penerbangan adalah perpindahan dari suatu tempat ketempat yang lain di atmosfer dengan menggunakan alat bantu yang disebut pesawat.⁴⁰

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, Pengertian Maskapai yaitu Perseroan Dagang, Perusahaan Pelayanan Penerbangan.⁴¹ Dalam bahasa Inggris, Penerbangan adalah Aviation yang berarti : "The operation of aircraft" yang artinya bahwa Penerbangan adalah mengenai pengoperasian pesawat terbang. Atau

⁴⁰ www.wikipedia.org, *Penerbangan*, Diakses Hari Rabu Tanggal 9 Desember 2015.

⁴¹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka: Jakarta, Edisi Ketiga. Hlm.234

dengan kata lain pengertian penerbangan adalah merupakan jasa pelayanan transportasi udara yang melibatkan berbagai unsure utama yaitu:⁴²

- a. Moda transportasi udara (pesawat terbang).
- b. Ruang lalu lintas udara atau rute penerbangan.
- c. Terminal atau Bandar udara yang terdiri dari prasarana (landasan pacu/runway, landasan hubung/taxiway dan apron), dan
- d. Muatan udara yaitu penumpang udara dan kargo udara.

Selain berbagai unsur diatas, dalam penyelenggaraan pelayanan penerbangan sebagai penyelenggaraan atau operator pelaksanaan setiap pesawat terbang. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Ayat (1) menyebutkan:

“Penerbangan adalah suatu kesatuan system yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara. Navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya⁴³”.

Didalam Pengaturan Regulasi Penerbangan yang berlaku sekarang yaitu Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Maskapai penerbangan atau yang juga dikenal sebagai Badan Usaha Angkutan Udara seperti yang diatur dalam Pasal 1 Ayat (20):

“Badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, atau badan usaha Badan Hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang Kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan Mengangkut penumpang, kargo, dan atau pos dengan memungut biaya”

⁴² Sakti Adji, Adi & Sasmita, 2012, *Penerbangan Dan Banaaar Udara*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Hlm.5

⁴³ Agus Pramono, Loc.Cit. Hlm.33

Sebagai perusahaan penyedia jasa penerbangan. Maskapai penerbangan Menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.⁴⁴

Definisi dari pesawat itu sendiri adalah setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara. Pesawat memegang peranan vital dalam perkembangan bisnis ini karena pesawat merupakan alat utama dalam menjalankan sebuah maskapai penerbangan

Berdasarkan pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, yang dimaksud Pesawat Udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.

Sedangkan Pasal 1 Ayat (4) Pesawat Terbang adalah Pesawat Udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.

Maskapai Penerbangan adalah salah satu bentuk koperasi atau badan hukum yang diregistrasi secara local dalam suatu wilayah Negara bisa berbentuk perusahaan milik Negara yang dioperasikan oleh pemerintah, atau pihak swasta sebagai perusahaan yang mewakili Negara.

Maskapai Penerbangan pertama kali dibentuk setelah Perang Dunia I (1914-1918) oleh kumpulan sederetan pilot amerika dan eropa. Tujuan utamanya adalah untuk menghantar surat-surat dan dokumen-dokumen antar daerah dan Negara.

⁴⁴ D.Danny & H. Simanjuntak, 2007, *Standar Keamanan Dan Keselamatan Jasa Penerbangan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, Hlm.7

Kemudian berkembang menjadi alat transportasi untuk penumpang dan dokumen (kargo).

2. Kewajiban Pengangkut

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Perusahaan Pengangkut Udara Niaga wajib mengutamakan pengangkutan penumpang atau barang yang pemiliknya telah melunasi kewajibannya membayar biaya pengangkutan sesuai dengan perjanjian pengangkutan udara niaga yang disepakati. Tiket penumpang dan tiket bagasi merupakan tanda bukti telah dilunasi biaya pengangkutan udara niaga.

Dengan demikian, kewajiban utama pengangkut udara niaga adalah mengangkut penumpang atau barang berdasarkan dokumen pengangkutan yang telah diserahkan oleh perusahaan oleh perusahaan pengangkutan udara niaga. Ketentuan ini dimaksudkan agar calon penumpang atau pemilik barang yang telah lebih dulu melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati, mendapatkan prioritas utama untuk diangkut.

Dalam hal terjadi keterlambatan atau penundaan dalam pengangkutan karena kesalahan pengangkut, perusahaan pengangkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak kepada penumpang atau memberikan ganti rugi yang secara nyata dialami oleh penumpang atau pemilik barang. Pelayanan yang layak dalam hal ini adalah pelayanan yang didalam batas kelayakan sesuai dengan kemampuan pengangkut kepada penumpang selama menunggu keberangkatan, antara lain, berupa penyediaan tempat dan konsumsi secara layak atau mengupayakan

mengalihkan pengangkutan ke perusahaan pengangkutan udara niaga lainnya sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang telah disepakati.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur tentang tanggung jawab pengangkutan udara sesuai dengan ketentuan Pasal 140 sampai Pasal 153 tentang Dokumen Angkutan Penumpang, Bagasi, dan kargo antara lain⁴⁵ :

Pasal 140 menyebutkan bahwa:

- (1) Badan usaha pengangkutan udara niaga selanjutnya disebut pengangkut niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan.
- (2) Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.
- (3) Perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud Ayat (1) dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.

Pasal 150 menyebutkan bahwa⁴⁶:

Dokumen pengangkut udara niaga terdiri atas:

- a. Tiket penumpang pesawat udara (passenger tickets).
- b. Pas masuk pesawat udara (boarding pass).
- c. Tanda pengenalan bagasi (baggage identification), dan
- d. Surat muatan udara (airway bill).

Pasal 151 menyebutkan :

- (1) Pengangkut udara niaga wajib menyerahkan tiket kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif.
- (2) Tiket penumpang yang dimaksud paling sedikit memuat :
 - a. Nomor, tempat , dan tanggal penerbangan
 - b. Nama penumpang dan nama pengangkut
 - c. Tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan.
 - d. Nomor penerbangan
 - e. Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan (apabila ada)

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, Op.Cit. Hlm. 162

⁴⁶ Ibid, Hlm.163

- f. Pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.
- (3) Pihak yang berhak menggunakan tiket penumpang adalah orang yang Namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah.
- (4) Dalam hal tiket tidak diisi keterangan-keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) atau tidak diberikan oleh pengangkut, pengangkut tidak berhak menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

Pasal 152 menyebutkan :

- (1) Pengangkut udara niaga harus menyerahkan pas masuk pesawat udara (boarding pass) kepada penumpang.
- (2) Pas masuk pesawat udara yang dimaksud paling sedikit memuat:
 - a. Nama penumpang
 - b. Rute penerbangan
 - c. Nomor penerbangan
 - d. Tanggal dan jam keberangkatan
 - e. Nomor tempat duduk
 - f. Pintu masuk keruang tunggu menuju pesawat udara (boarding gate)
 - g. Waktu masuk pesawat udara/ boarding time

Pengangkut udara niaga wajib menyerahkan tanda pengenal bagasi kepada penumpang. Tanda pengenal bagasi yang dimaksud paling sedikit memuat⁴⁷ ;

- a. Nomor tanda pengenal bagasi
- b. Kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan :
- c. Berat bagasi

Pasal 153 Ayat (2) menyebutkan :

“Dalam hal tanda pengenal bagasi tidak diisi keterangan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2), hilang, atau tidak diberikan oleh pengangkut, pengangkut tidak berhak menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya”

⁴⁷ Ibid, Hlm.164

3. Tanggung Jawab Pengangkut

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara terhadap Penumpang sesuai dengan ketentuan Pasal 141 sampai dengan Pasal 149⁴⁸:

Pasal 147 menyebutkan bahwa⁴⁹ :

- (1) Pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.
- (2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa :
 - a. Mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan.
 - b. Memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ketempat tujuan.

Pasal 149 menyebutkan bahwa:

“ ketentuan lebih lanjut mengenai batas waktu keterlambatan angkutan udara diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri”

Untuk meringankan tanggung jawab pengangkut, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mewajibkan setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan⁵⁰ :

- a. Pesawat udara yang dioperasikan
- b. Personil pesawat yang dioperasikan
- c. Tanggung jawab kerugian pihak kedua dan pihak ketiga
- d. Kegiatan investigasi insiden dan kecelakaan pesawat udara

Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud diatas dikenakan sanksi administratif berupa :

⁴⁸ Ibid, Hlm.164

⁴⁹ Ibid, Hlm.165

⁵⁰ Ibid, Hlm.170

- a. Peringatan
- b. Pembekuan sertifikat
- c. Pencabutan sertifikat

BAB III

PEMBAHASAN

A. Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif

Secara umum Perlindungan Konsumen yang artinya Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Menurut penulis pengertian Perlindungan Konsumen adalah Hak yang diberikan Undang-Undang untuk melindungi konsumen agar konsumen mempunyai kekuatan dan kepastian hukum. Setelah penulis menguraikan secara singkat tentang pengertian Perlindungan Konsumen secara umum seperti diatas, lebih lanjut penulis akan menganalisis masalah Pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif. Salah satu segi penting dalam pengangkutan udara adalah Adanya Perlindungan Konsumen untuk menjamin perlindungan terhadap konsumen dari pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia, agar kepentingan perlindungan konsumen terjamin bila adanya kerugian diderita oleh konsumen terhadap Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia.

Secara teoritis pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif didasarkan pada perjanjian pengangkutan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Angkutan Udara

ACTUAL TIME		DELAYED		ADVANCE SCHEDULE		REASON	
NO OPS							
1							
2			No	Ops			
3	09.03	09.39	3	14	-	-	-

CAT 1 : KETERLAMBATAN 30 SAMPAI 60 MENIT

CAT 2 : KETERLAMBATAN 61 MENIT SAMPAI 120 MENIT

CAT 3 : KETERLAMBATAN 121 MENIT SAMPAI 180 MENIT

CAT 4 : KETERLAMBATAN 181 MENIT SAMPAI 240 MENIT

CAT 5 : KETERLAMBATAN LEBIH DARI 240 MENIT

CAT 6 : KETERLAMBATAN PENERBANGAN

KETERANGAN :

HLP : HALIM PERDANA KUSUMA

BTH : BATAM

SUB : SURABAYA

BDO : BANDUNG

INTERNASIONAL

SIN : SINGAPORE

KUL : KUALA LUMPUR

Jadwal penerbangan pesawat Citilink Indonesia

Tanggal 2 januari 2016

No	Flight No		AIRCRAFT		SCHEDULE LOCAL TIME		FROM / TO	
	ARR	DEP	RGS	TYPE	ARR	DEP	ARR	DEP
1	QG820	QG111	GQK	A320	07.50	08.20	HLP	HLP
2	QG931	QG930	GIM	A320	08.05	08.35	BTH	BTH
3	QG790	QG894	GQL	A320	14.50	15.20	SUB	BDO

4	QG114	QG115	GLP	A320	16.05	16.35	HLP	HLP
5	QG929	QG113	GLL	A320	17.30	18.20	BTH	HLP
6	QG895	QG789	GQI	A320	18.10	18.40	BDO	SUB
7	QG112	QG928	GQK	A320	18.05	18.25	HLP	BTH
8	QG110	QG821	GIY	A320	19.25	19.55	HLP	HLP
9								
10								
INTERNASIONAL								
1	MI 162	MI 161	SLJ	A320	08.40	09.15	SIN	SIN
2	3K 235	3K 236	OSI	A320	13.30	14.10	SIN	SIN
3	AK 435	AK 452	AH6	A320	09.00	09.25	KUL	KUL

ACTUAL TIME		DELAYED		ADVANCE SCHEDULE		REASON	
ARR	DEP	ARR	DEP	ARR	DEP	ARR	DEP
07.35	08.15	-	-	15	5	-	
07.51	08.40	-	5	14	-	-	
14.45	15.25	-	5	5	-	-	
15.57	16.35	-	-	8	-	-	
18.12	18.50	42	30	-	-	CAT 1	CAT 1
19.00	18.54	50	14	-	-	CAT 1	-
08.39	19.27	34	62	-	-	CAT 1	CAT 2
09.20	19.57	-	2	5	-	-	

ACTUAL TIME		DELAYED		ADVANCE SCHEDULE		REASON	
1	08.30	09.35	10	-	20	✓	✓
2	03.35	14.15	5	5	-	✓	✓
3	08.52	09.35	-	-	8	✓	✓

CAT 1 : KETERLAMBATAN 30 SAMPAI 60 MENIT

CAT 2 : KETERLAMBATAN 61 MENIT SAMPAI 120 MENIT

CAT 3 : KETERLAMBATAN 121 MENIT SAMPAI 180 MENIT

CAT 4 : KETERLAMBATAN 181 MENIT SAMPAI 240 MENIT

CAT 5 : KETERLAMBATAN LEBIH DARI 240 MENIT

CAT 6 : KETERLAMBATAN PENERBANGAN

KETERANGAN:

HLP : HALIM PERDANA KUSUMA

BTH : BATAM

SUB : SURABAYA

BDO : BANDUNG

INTERNASIONAL

SIN : SINGAPORE

KUL : KUALA LUMPUR

Bagi pihak konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha dapat mengajukan gugatan ganti kerugian dengan dasar KUHPERDATA jo Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara sebagai Penyelesaian Secara Litigasi Kepengadilan.

Dalam transportasi udara terdapat tiga macam prinsip tanggung jawab hukum, yaitu ⁵¹:

1. Prinsip Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan (based on fault liability)

⁵¹ Agus Pramono, Op.Cit. Hlm.31

Pada Prinsipnya tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan berlaku terhadap semua perusahaan transportasi. Tanggung jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur-unsur :

- a. Adanya kesalahan
- b. Kerugian
- c. Kerugian tersebut ada hubungannya dengan kesalahan

Dapat dipahami bahwa prinsip ini jelas bahwa setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan dan harus mengganti rugi dan pihak yang dirugikan wajib membuktikan kesalahan pengangkut.

2. Prinsip Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Praduga Bersalah (*presumption of liability*)

Menurut prinsip ini ditekankan bahwa selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi tersebut.

3. Prinsip tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*)

Pada prinsip ini titik beratnya adalah pada penyebab bukan kesalahannya. Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian adanya kesalahan pengangkut.

Dalam prinsip perlindungan konsumen yang dirugikan (pemakai jasa angkutan udara) tidak perlu membuktikan haknya atas ganti kerugian kepada konsumen akan tetapi walaupun demikian pihak pengangkut masih diberi kemungkinan untuk mengganti rugi bila pihak pengangkut tidak dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut bukan dari faktor cuaca melainkan dari faktor teknis operasional, karena adanya kerugian atas jadwal penerbangan yang tidak efektif tersebut konsumen merasa dirugikan, pengangkut harus bersedia memberikan ganti rugi yang sudah ditetapkan peraturan menteri perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Angkutan Udara yang diatur dalam pasal 36 yang berbunyi :

1. Keterlambatan antara 30-90 menit, maka pengangkut wajib menyediakan minuman dan makanan ringan.
2. Keterlambatan antara 90-180 menit, maka pengangkut wajib menyediakan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam, dan memindahkan penumpang kepenerbangan lainnya apabila diminta oleh penumpang.
3. Keterlambatan lebih dari 180 menit, maka pengangkut wajib memberikan minuman , makanan ringan, makan siang atau malam, dan apabila penumpang tidak dapat dipindahkan kepenerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara lainnya, maka kepada penumpang wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan di hari berikutnya.

Setelah tiga tahun Menteri Perhubungan Menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Angkutan udara,

Pemerintah juga Menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yang melengkapinya Permenhub Nomor 25 Tahun 2008 yang mengatur soal ganti rugi yang biasa diterima penumpang apabila mengalami keterlambatan penerbangan. Adapun isi Pasal 10 Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 :

1. Keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang.
2. Diberikan ganti rugi sebesar 50 persen (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada transportasi selain angkutan udara.
3. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau subkelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Berdasarkan uraian diatas maka dapatlah penulis mengambil kesimpulan, bahwa prinsip perlindungan Konsumen tersebut mengandung unsur sebagai berikut :

- a. Adanya kemungkinan pihak pengangkut bertanggung jawab sesuai dengan peraturan menteri perhubungan ditetapkan.

- b. Konsumen berhak mengajukan gugatan jika pihak maskapai tidak melakukan pembayaran ganti rugi yang sudah ditetapkan.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 Ayat (1) yang berbunyi : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang disertai konsumen akibat menggunakan barang/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Rumusan Pasal 19 Ayat (1) diatas, penulis berkesimpulan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang konsumen dapatkan karna menggunakan jasa pengangkut. Hal ini disebabkan karna prinsip Perlindungan Konsumen. Akan tetapi bukan berarti bahwa pengangkut selalu diberikan tanggung jawab atas kerugian tersebut karna kerugian hanya bisa didapatkan apabila pengangkut tidak bisa membuktikan bahwa faktor yang menjadi penyebab terjadinya jadwal yang tidak efektif dari faktor cuaca melainkan dari faktor teknis operasional.

Dengan demikian dapat penulis tarik suatu kesimpulan bahwa perlindungan konsumen yang diberikan pihak pengangkut atau pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia jika jadwal penerbangan tidak efektif tersebut adalah terbatas karena konsumen hanya mendapatkan ganti rugi jika jadwal penerbangan tidak efektif tersebut terjadi karena adanya kesalahan faktor teknis operasional saja bukan terjadi karena faktor cuaca.

Dari uraian diatas, bahwa pihak maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif :

Karena fakta-fakta atau contoh-contoh konkrit yang ada dilapangan berdasarkan wawancara penulis dengan Pimpinan Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia.

Mengenai pihak maskapai penerbangan memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif Bapak. Cureng Haryadi mengatakan ⁵²:

Mengenai Perlindungan Konsumen yang diberikan pihak maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia jika jadwal penerbangan Tidak efektif tersebut adalah dengan mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan yang sudah ditetapkan akan tetapi Permenhub itu hanya berlaku atau hanya digunakan jika terjadinya jadwal penerbangan tidak efektif tersebut karena faktor teknis operasional saja dan tidak berlaku untuk faktor cuaca.

Semua ganti rugi akan diberikan pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia jika kesalahan yang terjadi karena kesalahan pihak maskapai PT.Citilink Indonesia.

Tindakan maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif tidak dilaksanakan menurut Permenhub. Maka dengan demikian konsumen berhak menuntut pihak maskapai PT.Citilink Indonesia untuk mendapatkan ganti rugi.

B. Kendala Yang Dihadapi Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif

⁵² Wawancara Dengan Cureng Haryadi, Station Manager PT.Citilink Indonesia, Palembang 14 Januari 2016

Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia adalah anak perusahaan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia didirikan dipalembang pada tanggal 16 Januari 2012 dengan tujuan untuk mempermudah keluar masuk nya wisatawan asing ataupun wisatawan Indonesia yang ingin berkunjung ke kota palembang dan saat ini juga kota Palembang saat maju dalam pembangunan maka maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia Berniat untuk melancarkan akomodasi yang dibutuhkan masyarakat untuk mempermudah keluar masuk nya wisatawan tetapi dengan biaya murah⁵³.

Penghargaan yang didapatkan Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia adalah Sertifikat ISO 9001 pada tahun 2015.

Fasilitas yang ditawarkan pihak maskapai PT.Citilink Indonesia adalah kenyamanan dan on time performance.

Dari uraian Fasilitas diatas penulis menarik kesimpulan bahwa tidak selamanya yang diberikan pihak maskapai PT.Citilink Indonesia berjalan lancar . ada saat dimana pihak maskapai mengalami kendala untuk memberikan kenyamanan dan ontime performance dan kendala dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif.

Kendala yang dihadapi Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif adalah tidak ada kendala dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal tidak efektif karna pihak maskapai sudah mengikuti peraturan menteri perhubungan akan tetapi yang menjadi kendala pihak Maskapai

⁵³ Wawancara Dengan Cureng Haryadi, Station Manager PT.Citilink Indonesia, Palembang 14 Januari 2016

Penerbangan PT.Citilink Indonesia adalah memberikan hak kepada konsumen.

Hak konsumen yang dimaksud menurut Bapak. Cureng haryadi yaitu⁵⁴ :

1. Hak untuk mendapatkan informasi

Karena maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan informasi tentang jadwal penerbangan yang tidak efektif melalui pesan singkat atau dengan cara mengirim email satu persatu untuk memberikan informasi kepada konsumen. Tetapi jika konsumen mengisi nomor telepon dan alamat email yang salah maka konsumen tidak akan menerima informasi yang diberikan pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia.

2. Hak untuk mendapatkan keamanan

Hak keamanana yang diberikan pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia hanya dilindungi TNI AU.

3. Hak untuk memilih

Hak yang diberikan peraturan Menteri perhubungan untuk memilih akomodasi yang lain jika jadwal penerbangan tidak efektif. Tetapi jika pilihan maskapai penerbangan yang dipilih oleh konsumen tersebut tidak ada rute penerbangan yang konsumen pilih maka konsumen harus mengikuti maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia berikan.

4. Hak untuk didengar

⁵⁴ Wawancara Dengan Cureng Haryadi, Station Manager PT.Citilink Indonesia, Palembang 14 Januari 2016

Keluhan dari konsumen pihak maskapai dengarkan tetapi konsumen harus datang langsung ketempat pihak maskapai dan menjelaskan permasalahan yang dialami konsumen.

Menurut penulis kendala yang dihadapi pihak maskapai penerbangan dalam memberikan hak terhadap konsumen seharusnya pihak maskapai harus lebih mengutamakan dalam memberikan hak terhadap konsumen yaitu :

A. Hak untuk mendapatkan informasi jika jadwal penerbangan tidak efektif . tidak hanya di kirim lewat pesan dan email saja melainkan dengan cara melakukan pemberitahuan secara menyeluruh kepada konsumen dengan memakai penyebaran informasi melalui bagian informasi agar seluruh konsumen yang menunggu mengetahui informasi apa yang sedang terjadi jika jadwal Penerbangan tidak efektif.

B. Hak untuk mendapatkan keamanan sebaiknya hak untuk mendapatkan keamanan tidak hanya dilindungi Pasukan TNI AU saja . karna standar keamanan yang ditetapkan pemerintah dalam pengoperasian setiap maskapai wajib membuat Airline security Programme (ASP) dan Airline Manual (AM) yang memuat antara lain ⁵⁵:

1. Prosedur Pengoperasian Pesawat Udara
2. Personil Pesawat Udara
3. Fasilitas Peralatan Pesawat Udara
4. Airline Contingency Plan (untuk ASP)
5. Airline Emergency Plan (untuk Airline Manual)

⁵⁵ <http://adamair-indonesia.blogspot.co.id/2007/05/keselamatan-dan-keamanan-penerbangan.html>. diakses hari jum'at tanggal 15 januari 2016 .

C. Hak untuk memilih dalam jadwal penerbangan yang tidak efektif jika lebih dari 4 jam karena faktor Teknis operasional dipindahkan ke pesawat lain sebaiknya hak untuk memilih dipindahkan ke maskapai lain tersebut memberikan hak yang pasti yaitu agar konsumen bisa berangkat pada hari yang sama walaupun jam yang berbeda agar konsumen merasa tidak dirugikan karena mengakibatkan pembatalan penerbangan.

D. Hak untuk didengar dalam jadwal penerbangan yang tidak efektif adalah menyampaikan keluhan yang dihadapi konsumen dalam kerugian yang konsumen dapatkan sebaiknya pihak maskapai Penerbangan memberikan fasilitas untuk menyampaikan keluhan yaitu fasilitas seperti kotak saran / atau kritik yang pihak maskapai berikan didalam ruang tunggu tetapi dengan cara kotak saran tersebut sesuai dengan Nama- nama maskapai penerbangan agar kritik dan saran tersebut sampai kepada pihak maskapai penerbangan.

Dengan demikian kendala yang dihadapi pihak maskapai penerbangan adalah dalam memberikan hak kepada konsumen. Hal ini dikarenakan dalam memberikan ganti rugi terhadap penumpang jika jadwal penerbangan yang tidak efektif sudah mengikuti peraturan menteri perhubungan tetapkan untuk menjamin perlindungan terhadap konsumen.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan pada uraian bab-bab diatas, maka pada bab ini penulis akan menarik suatu kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelusuran lebih jauh terutama yang bersangkutan dengan permasalahan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan Perlindungan terhadap Konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif karena faktor teknik operasional. Ganti rugi yang dimaksud adalah dengan memberikan makanan dan minuman jika keterlamabtan 30-60 menit dan keterlamabatan lebih dari 4 jam diberikan ganti rugi sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) per penumpang Sesuai dengan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan. Adapun ganti rugi yang tidak diberikan pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia terhadap konsumen yaitu karena faktor yang mempengaruhi jadwal penerbangan tidak efektif tersebut karena faktor cuaca.
2. Kendala yang dihadapi pihak Maskapai Penerbangan PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif untuk memberikan ganti rugi tidak ada kendala yang dihadapi karena Pihak Maskapai sudah mengikuti Peraturan yang ditetapkan Menteri Perhubungan tetapi yang menjadi kendala Pihak Maskapai adalah dalam memberikan perlindungan hak terhadap konsumen

yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk didengar, hak untuk memilih.

B.Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak maskapai meningkatkan permintaan pelayanan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen karena perlindungan terhadap konsumen sangat penting untuk menjamin kenyamanan konsumen dalam menggunakan maskapai penerbangan saat terjadi jadwal penerbangan yang tidak efektif karena faktor cuaca sebaiknya pihak maskapai penerbangan memberlakukan konsumen sama dengan terjadinya penerbangan tidak efektif karena faktor teknis operasional. Walaupun itu terjadi karena faktor cuaca tetapi sama-sama mengakibatkan jadwal penerbangan menjadi tidak efektif.
2. Untuk mengantisipasi kendala sebaiknya pihak maskapai penerbangan juga harus memperhatikan hak terhadap konsumen. Karena hak terhadap konsumen sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan keamanan konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

Daftar Pustaka

A. BUKU-BUKU

- Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, cet. Ke5, Bandung: PT.Citra Aditya.
- Agus Pramono, 2011, *Dasar- Dasar Hukum Udara Dan Ruang Angkasa*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Celini Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Sinar grafika
- D.Danny & H.Simanjuntak, 2007, *Standart Keamanan Dan Keselamatan jasa Penerbangan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet.Ke3, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- Sakti Adji Adi Sasmita, 2012, *Penerbangan Dan Bandar Udara*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, cet. Ke5, Jakarta : Sinar Grafika,

B. UNDANG-UNDANG

- Undang-undang Nomor. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan,
- Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

C. KAMUS

- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *kamus Besar bahasa Indonesia*, edisi ketiga, Jakarta: Balai Pustaka

D. MAKALAH / JURNAL

Saefullah Wiradipradja "Tanggung Jawab Perusahaan penerbangan Terhadap Penumpang Menurut hukum udara Indonesia", Jurnal hukum Bisnis, Volume 25, No.1, tahun 2006

-----Biro Kerjasama Luar Negeri, Makalah Direktorat Perdagangan dan Perindustrian Multilateral, Ditjen Multilateral Ekubang, Deplu. 2004.

-----Lembaga Pertahanan Nasional, *Kewiraan Untuk Mahasiswa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Kerjasama Dengan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdikbud, 1992)

E. SUMBER LAINNYA

<http://www.rmoil.co/2014/09/18/172538/keterlambatan-penerbangan-tanpa-sanksi-dan-ganti-rugi>. diakses, Kamis 22 Oktober 2015

Maskapai Tidak Ada yang Berkategori satu, http://www.MediaIndonesiaonline.com/php/artikel___, Diakses Tanggal 22 Oktober 2015.

Maraknya Ninok, "Low-Cost airline" dan revolusi Angkutan Penerbangan, Sabtu 24 April 2004; (diakses tanggal 22 Oktober 2015), <http://www.Kompas.com/php/Customertpr2.htm>

Krisman Kaban, *Industri penerbangan dan janji-janji palsu*, <http://www.Sinarharapan.co.id/berita>, Kamis 22 Oktober 2015.

<http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/61407/felixx%20david%20dwi%20saputro%20>. diakses Kamis 22 Oktober 2015

<https://eghasyamgrint.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 23 Oktober 2015.

<http://www.Wikipedia.org/php/>, Kategori:Maskapai_Penerbangan, diakses pada tanggal 23 Oktober 2015

<http://www.materiakutansi.com>. Diakses pada 23 Oktober 2015.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/citilink>. diakses pada Senin 2 November 2015.

<http://kbbi.web.id/jika> diakses pada Jum'at 4 Desember 2015

<http://kbbi.web.id/jadwal> diakses pada Jum'at 4 Desember 2015

www.wikipedia.org, Penerbangan, diakses pada tanggal 9 Desember 2015

<http://adamair-indonesia.blogspot.co.id/2007/05/keselamatan-dan-keamanan-penerbangan.html>. diakses hari Jum'at tanggal 15 Januari 2016



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

Lampiran : Outline Skripsi
Prihal : Penulisan Skripsi
Kepada : Yth. Ketua Prodi Ilmu Hukum UMP
Di
Palembang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Vera Thea Liswenda
NiM : 502012062
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Pada semester ganjil tahun kuliah 2015 – 2016 sudah menyelesaikan beban studi yang meliputi MPK, MKK, MKB, MPB, MBB (137 SKS).

Dengan ini mengajukan permohonan untuk Penulisan Skripsi dengan judul : "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP -MASKAPAI PENERBANGAN PT.GARUDA INDONESIA YANG JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF MENURUT UNDAND-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009"

Demikianlah atas perkenan Bapak diucapkan terima kasih.
Wassalam

Palembang 23 Oktober 2015

Pemohon,

Vera thea liswenda

Rekomendasi P.A. Ybs :

Pembimbing Akademik,

Muhammad Yahya Selma,SH.,MH



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

REKOMENDASI DAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vera Thea Liswenda
NIM : 502012062
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul : "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
MASKAPAI PENERBANGAN PT.GARUDA
INDONESIA YANG JADWAL PENERBANGAN
TIDAK EFEKTIF MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 1 TAHUN 2009"

I. Rekomendasi Ketua Prodi Ilmu Hukum

a. Rekomendasi :

b. Usul Pembimbing : H. SYARISUBDIN, SH., MH

Palembang, 20 Oktober 2015
Plt. Ketua Prodi Ilmu Hukum,

MULYADI TANZILI, SH., MH.

II. Penetapan Pembimbing Skripsi oleh Dekan

Hj. Alriaa Bushi, SH., MH.

Palembang, 23 Oktober 2015

Dekan,

Dr. HJ. SRI SUATMIATI, SH., M.Hum.

**JUDUL SKRIPSI : "PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI
PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA
JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF "**

PERMASALAHAN :

1. Bagaimanakah pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif?
2. Apakah kendala yang dihadapi maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif?

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Permasalahan
- C. Ruang Lingkup dan Tujuan
- D. Kerangka Konseptual
- E. Metode Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

- A. Pengertian perlindungan konsumen
 1. Pengertian konsumen
 2. Hak konsumen
 3. Kewajiban konsumen
 4. Hak pelaku usaha
 5. Kewajiban pelaku usaha
- B. Pengertian pengangkutan
 1. Pengertian maskapai penerbangan
 2. Kewajiban pengangkut
 3. Tanggung jawab pengangkut

BAB III : PEMBAHASAN

- A. pihak maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif
- B. kendala yang dihadapi maskapai penerbangan PT.Citilink Indonesia dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jika jadwal penerbangan tidak efektif

BAB IV : PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM S.1

STATUS DISAMAKAN DI DEPARTEMEN DIKBUD/TERAKREDITASI
SK.NO. 329 / DIKTI / KEP / 1992 TGL. 11 AGUSTUS 1992 - NO. 20 DIKTI / KEP / 1993 TGL. 21 JANUARI 1993
TERAKREDITASI : BAN PT : SK. BAN - PT NO. 013 / BAN-PT / AKRED / S / I / 2015

Alamat : Jl. Jenderal A. Yani 13 Ulu Telp. 0711-512266 Fax. 0711-513514 Palembang 30263

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : E-5/6357FH.UMP/XII/2015
Lampiran : -
Prihal : Izin Mengadakan Penelitian
dan Wawancara.
Kepada : Yth. Pimpinan
PT.Citilink Indonesia
di -
Tempat

29 Desember 2015

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kepada Ketua/Kepala/Pimpinan/Direktur kiranya Berkenan memberikan izin Penelitian dan Wawancara kepada mahasiswa kami atas :

Nama : Vera Thea Liswenda
NIM : 50 2012 062
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Untuk mengadakan Penelitian dan Wawancara di:

- PT.Citilink Indonesia

guna mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

“Perlindungan Konsumen Maskapai Penerbangan PT. Citilink Indonesia Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif “

adapun data yang diperoleh semata-mata akan dipergunakan untuk bahan penulisan karya Ilmiah/Skripsi dan tidak untuk dipublikasikan di luar kampus.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wabillahir taufiq walhidayah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dr. Hj. Sri Suatmiati.,SH.,M.Hum
NBM/NIDN : 791348/0006046009



SURAT KETERANGAN

PLM/KKQG-014/I/2016

PT.Citilink Indonesia Palembang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : VERA THEA LISWENDA

NIM / NRP : 50 2012 062

Program studi : ILMU HUKUM

Program Kekhususan : HUKUM PERDATA

Benar telah mengadakan penelitian di PT.Citilink Indonesia Palembang pada tanggal 14 Januari 2016 guna mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : “ PERLINDUNGAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN PT.CITILINK INDONESIA JIKA JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF “

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 26 Januari 2016
PT.CITILINK INDONESIA



CURENG HARYADI SP
Station Manager/PLMCKQG



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : VERA THEA LISWENDA

PEMBIMBING SKRIPSI

NIM : 502012062

HJ.ALRIZA GUSTI,SH.,MH

JURUSAN : ILMU HUKUM

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MASKAPAI
PENERBANGAN PT.GARUDA INDONESIA YANG JADWAL PENERBANGAN TIDAK
EFEKTIF MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009**

NO.	KONSULTASI	MATERI YANG DIBIMBING	PARAF	KETERANGAN
1	29-10-15	Penyediaan outline	Al	
2	31-10-15	Perbaikan latar belakang dit gyanoid metode logis	Al	
3	3-11-15	perbaikan metode logis	Al	
4	11-11-15	See seminar mapard	Al	

ONSULTASI	MATERI YANG DIBIMBING	PARAF	KETERANGAN
2-12-15	Pembahasan rumus eliminasi proporsi	A	
1-12-15	Ace bab I lanjut kem bab II	A	
2-12-15	Pembahasan bab II	A	
29-12-15	Ace bab II lanjut kem bab III	A	
16-1-16	Pembahasan bab III	A	
30-1-16	Pembahasan bab IV	A	
12-2-16	Pembahasan bab IV & abstrak	A	
23-2-16	Ace di pembayuh	A	

TAN :
 DIBERIKAN WAKTU
 SELESAIKAN
 SI.....BULAN SEJAK
 ...DIKELUARKAN/DITETAPKAN

DIKELUARKAN : DIPALEMBANG
 PADA TANGGAL : 17 Maret 2016
 KETUA PRODI ILMU HUKUM

MULYADI TANZILI, SH., MH