

NASKAH PUBLIKASI

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENUMPANG ATAS KENDALA OPERASIONAL PENERBANGAN**



Oleh:

MUHAMMAD FATURRACHMAN HADID

1500024099

**Skripsi ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

2020

JOURNAL

**JURIDICAL ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION FOR
PASSENGER TOWARD FLIGHT OPERATIONAL CONSTRAINTS**



by:

MUHAMMAD FATURRACHMAN HADID

1500024099

**This thesis submitted as a fulfillment of the requirements to attain the
Bachelor Degree of Law**

FACULTY OF LAW

AHMAD DAHLAN UNIVERSITY

2020

ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENUMPANG ATAS KENDALA OPERASIONAL PENERBANGAN

**Muhammad Faturrachman Hadid¹, Norma Sari²
Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan**

ABSTRAK

Konsumen sebagai penumpang memerlukan jasa penerbangan sebagai bagian terpenting untuk menunjang kegiatan perpindahan mereka yang melewati batas antara wilayah atau bahkan pulau. Perusahaan penerbangan memerlukan konsumen untuk menjalankan kegiatan usahanya. Konsumen harus dijaga dan diberikan hak-hak nya serta pelaku usaha juga harus melaksanakan kewajibannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (i) bentuk perlindungan konsumen terhadap penumpang apabila mengalami kendala operasional, (ii) upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen dan/atau penumpang apabila mengalami kendala operasional penerbangan. Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder. Hasil dari penelitian dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau menjabarkan terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, sehingga kemudian memberikan kesimpulan dalam bentuk kesimpulan induktif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa bentuk perlindungan konsumen terhadap penumpang yang dapat diberikan kepada konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Upaya hukum yang dapat dilakukan penumpang yaitu bisa melalui (i) luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan juga penilaian ahli. (ii) melalui pengadilan diatur dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika dipilih upaya penyelesaian diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau masing-masing pihak yang bersengketa.

Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Penerbangan, Operasional

ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION OF PASSENGER FOR FLIGHT OPERATIONAL CONSTRAINTS

Muhammad Faturrachman Hadid¹, Norma Sari²
Faculty of Law Ahmad Dahlan University

ABSTRACT

Consumers as passengers need a flight service as an important part to support their movement activities among the region or island. The aviation services need consumers to run their business activities. The consumers must be taken care and given their rights and also the businessmen must carry out its obligations. This study aimed to find out: (i) the form of consumer protection for passengers if they meet the operational constraints, (ii) legal remedies that can be taken by consumers and/or passengers if they meet flight constraints. The type of this study was juridical normative. The data source used in this study was secondary data sources. The result of this study was analyzed be descriptive qualitative that is make a conclusion by provide an overview or describe the problem discussed in this study, then the result can be concluded was in the form of inductive conclusion. Form the result of this study, it can be conclude that the form of consumers protection for passengers that can be given to the consumers is by giving compensasion based on The Law of Republic of Indonesia Number 8 Year 1999 of Consumer Protection, The Law of Republic of Indonesia Number 1 Year 2009 of Aviation, The Ministerial Regulation of Republic of Indonesia Number 77 Year 2011 of Air Transport Carrier Responsibilities. Legal remedies that can be done by the passengers are (i) outside the court that can be done by consultation, negotiation, mediation, cociliation and expert. (ii) through the court, it regulated in the Articiel 45 paragraph (4) Law of republic of Indonesia Number 8 Year 1999 of Consumer Protection. If the outside of court settlement is choosen, a lawsuit through a court can only be taken if an outside of the court is declared unsuccessful by on party or each of the perties to the dispute.

Keywords : The Law of Consumer Protection, Aviation, Operational

A. PENDAHULUAN

Sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian masyarakat dan perkembangan suatu wilayah dalam menunjang keberhasilan pembangunan, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara adalah transportasi. Pentingnya transportasi, baik darat, laut, maupun udara, ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang.

Transportasi berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan suatu daerah, sehingga diperlukan jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang memenuhi nilai-nilai ideal seperti ketertiban, keteraturan, kelancaran, serta keselamatan dan keamanan. Tercapainya nilai-nilai ideal tersebut, dituntut adanya suatu penataan dalam sistem pengaturan dan manajemen lalu lintas transportasi yang terpola, terpadu, terorganisasi sistematis serta berasas pada kepentingan, keadilan, kesejahteraan rakyat di Indonesia (Kansil, 1995: 104).

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 25A amandemen ke-4 menyebutkan:

“Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah negara kepulauan yang berciri Nusantara dengan wilayah yang batas-batas dan hak-haknya ditetapkan dengan Undang-Undang”.

Kepala Pusat Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional menyatakan bahwa Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki 17.499 Pulau dari Sabang sampai Merauke. Luas total wilayah Indonesia adalah 7.81 juta km²

yang terdiri dari 2,01 juta km² daratan, 3,25 juta km² lautan, dan 2,55 juta km²

Zona Ekonomi Eksklusif.

(<https://bphn.go.id/news/2015102805455371/indonesia-merupakan-negara-kepulauan-yang-terbesar-di-dunia> diakses pada tanggal 26 Mei 2019).

Alat transportasi yang cocok dan sesuai dengan bentuk wilayah Republik Indonesia adalah pesawat. Pesawat memiliki kemampuan daya jelajah yang tinggi dari permukaan bumi sehingga dapat melakukan perjalanan ribuan mil jauhnya dalam hitungan detik dan memiliki ketepatan waktu yang akurat serta pesawat terbang mampu menjangkau tempat yang terpencil sekalipun di daerah pegunungan seperti Papua (Turisno dan Aminah, 2016: 2).

Penggunaan pesawat terbang di Indonesia dewasa ini semakin diminati, terutama di daerah Indonesia Timur pesawat terbang menjadi alternatif yang digunakan masyarakat, terutama untuk masyarakat yang daerahnya sulit terjangkau kendaraan darat misalnya saja pulau atau daerah terpencil di luar Jawa yaitu Papua terutama di Papua bagian tengah atau pegunungan (Hidayat, 2016: 78).

Pada dunia penerbangan perusahaan yang memiliki fokus pada jasa pelayanan transportasi udara harus mempunyai standar kualitas yang dapat mendukung kinerja perusahaan penerbangannya faktor keselamatan, ketepatan waktu, dan keamanan menjadi hal utama untuk mendapatkan perhatian dari konsumen.

Faktor keselamatan menjadi instrumen utama yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan penyedia transportasi udara. Maskapai penerbangan

yang tidak dapat menjamin keselamatan saat penerbangan dapat membahayakan pihak yang ingin melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa transportasi udara. Selain faktor keselamatan, faktor ketepatan waktu juga sangat menunjang kinerja perusahaan yang bergerak di industri penerbangan, pasalnya masyarakat akan lebih cenderung memilih maskapai yang dapat memberikan pelayanan ketepatan waktu terbaik pada penerbangannya (Sari dan Supriono, 2018: 170).

Sering terjadinya masalah penumpang tidak terangkut dengan alasan kapasitas pesawat udara, pembatalan keberangkatan, dan keterlambatan pemberangkatan hanya diberitahukan melalui pengeras suara dengan alasan kendala operasional tanpa adanya bukti laporan khusus melalui pihak yang berwenang setingkat general manager, kemudian bukan hanya itu saja terdapat beberapa masalah lain misalnya saja masih terdapat kejadian dimana penumpang kehilangan barang bawaan ataupun sampai dengan rusaknya barang bawaan dalam bagasi (bukan bagasi kabin), dan juga sampai pada kecelakaan pesawat yang dapat menyebabkan luka-luka atau bahkan kematian, peristiwa-peristiwa ini memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi para pengguna jasa penerbangan dan juga menimbulkan kerugian kepada para konsumen atau penumpang, parahnya lagi sampai kepada konsumen yang memberikan impresi kurang baik kepada maskapai yang digunakannya (Turisno dan Aminah, 2016: 2).

Contoh, berita penerbangan Garuda Indonesia yang mengalami *delay*, berita Kumparan.com (16/2/2018), sejumlah jadwal penerbangan Garuda

Indonesia berbagai rute penerbangan mengalami delay. Seperti penerbangan dengan nomor GA 341 rute Palembang-Jakarta, yang seharusnya berangkat pukul 17.00 WIB pada Kamis (15/2), harus delay hingga 10 jam. Penumpang akhirnya harus rela menunggu di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, sampai benar-benar diberangkatkan pada pukul 03.21 WIB, Jumat (16/2) dini hari. Pesawat akhirnya mendarat di Jakarta sekitar pukul 04.24 WIB. “Benar ada keterlambatan, tapi pesawat sudah berangkat pukul 03.21 WIB dan sudah tiba di Bandara Soekarno Hatta 04.24 WIB(16/2)” ucap operator Garuda Indonesia Angel ketika dimintai konfirmasi (kumparan.com). Kemudian, delay penerbangan Garuda Indonesia juga terjadi di nomor penerbangan GA 615 dengan rute Makassar-Jakarta pada Jumat (16/2) pagi. Rute tersebut mengalami penundaan penerbangan dikarenakan ada kendala pada bagian operasional. “Ini benar sekali jadwal perubahan departute 08.15, namun ada revisi waktu 13.50 WIB dan estimasi sampai Jakarta pukul 15.10 WIB” kata Angel. “Bahwa ini hanya dijelaskan kendalanya hanya operasional” imbuhnya. (<https://kumparan.com/@kumparannews/kendala-operasional-sejumlah-penerbangan-garuda-indonesia-delay> diakses pada tanggal 7 Mei 2019).

Contoh lainya terjadi antara kasus Rolas Budiman Sitinjak melawan PT. Lion Air dengan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Udara. Peristiwa sekitar jam 06.15 p.m. (Waktu Indonesia Tengah) di Bandara Sam Ratulangi Manado, saat tiba giliran Rolas untuk memvalidasi tiketnya dan pada saat yang bersamaan terdapat informasi dari

petuga counter yang melayani tiket Rolas bahwa pesawat telah melebihi kapasitas atau overseat.

Salah seorang perwakilan Lion Air (selanjutnya disebut sebagai tergugat) di Bandara Sam Ratulangi mengeluarkan surat keterangan bahwa Rolas dan beberapa penumpang lainnya tidak dapat diberangkatkan dengan penerbangan JT743 karena alasan operasional (jumlah kursi yang semula 215 dikurangi menjadi 205 kursi).

Dampak dari kejadian tersebut menimbulkan kerugian yang diderita oleh penggugat, karena penggugat memiliki janji yang telah dibuat sebelumnya yaitu kebiasaan beribadah atau syukuran bersama dengan keluarga di hari kelahiran puteri tertuanya, 20 Oktober 2011, 12.00 a.m. (Waktu Indonesia Barat) yang juga ikut gagal terlaksana dikarenakan penggugat tidak dapat hadir di Jakarta berdasarkan jadwal yang telah ditentukan.

Kasus antara Mauliate Sitompul melawan PT. Lion Air. Sengketa terjadi pada tanggal 3 Agustus 2013, Mauliate Sitompul adalah penumpang pesawat Lion Air (selanjutnya dikatakan sebagai penggugat) dengan tujuan nomor penerbangan JT 1852 dari Denpasar (Bandara Ngurah Rai) menuju Praya Lombok Nusa Tenggara Barat tidak dapat sampai ke tujuan dikarenakan penggugat merasa tidak diberitahukan oleh Petugas Lion Air (selanjutnya disebut sebagai tergugat) dengan adanya ganti atau pindah pesawat dengan menggunakan pesawat Wings Air. Maka tergugat tertinggal di Bandara Ngurah Rai Denpasar sementara barang bagasi penggugat sudah sampai di Lombok,

diangkut menggunakan pesawat Wings Air atas kejadian ini penggugat merasa dirugikan.

Kasus ketiga ini terjadi antara Jahmada Girsang melawan PT. Garuda Indonesia. Persitiwa berlangsung tanggal 16 September 2013, Jahmada Girsang, S.H., M.H merupakan penumpang pesawat Garuda Indonesia (selanjutnya disebut sebagai penggugat) yang melakukan boarding di Bandara Sultan Hasanudin Makassar pukul 17.30 WITA, namun penerbangan tersebut mengalami keterlambatann selama 2 jam baru bisa diberangkatkan menuju Jakarta, hal ini dikarenakan menunggu penumpang transit dari Papua. Kejadian yang sama terulang kembali pada tanggal 30 September 2013 dimana boarding yang seharusnya pukul 17.10 WITA dimundurkan menjadi pukul 18.05 WITA dikarenakan adanya kelebihan penumpang pada pesawat dan barulah pukul 19.00 WITA pesawat bisa diberangkatkan menuju Jakarta.

Peristiwa yang terjadi selama 2 kali tersebut tentunya sangat mengecewakan penggugat dan penumpang Garuda Indonesia lainnya. Pada tanggal 2 Oktober 2013 penggugat selaku konsumen yang baik telah mengirimkan somasi ke tergugat, namun penggugat tidak mendapat tanggapan yang baik dari pihak Garuda Indonesia, kemudian pada tanggal 16 Oktober 2013 pihak penggugat mengirimkan kembali somasi yang ke-II (terakhir) dan setelah somasi ke-II dilayangkan.

Tanggal 22 Oktober 2013 penggugat menerima surat di *Law Offices Jahmada Girsang & Partners* dari pihak tergugat perihal tanggapan atas somasi tertanggal 18 Oktober 2013 tangggap pihak Garuda Indonesia hanya

mengucapkan turut prihatin atas ketidak nyamanan bapak tanpa adanya permintaan maaf, justru dengan sangat arogan menggunakan dalil-dalil hukum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, tanpa mempertimbangkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengugat tidak terima dengan balasan somasi dari Garuda Indonesia padahal senyatanya penggugat miliki niat baik agar Garuda Indonesia dapat memperbaiki kinerjanya, sehingga hal ini membuat penggugat mendaftarkan perkara ini pada tanggal 28 Januari 2014 di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

Masyarakat umum tentunya tidak mengetahui secara jelas yang dimaksudkan dengan situasi terjadinya kendala operasional pada maskapai pesawat terbang. Kendala operasional adalah halangan yang membatasi terjadinya suatu pekerjaan atau kegiatan, yang sudah didasari berdasarkan aturan atau pedoman yang ada.

Praktiknya, konsumen sebagai penumpang memerlukan jasa penerbangan sebagai bagian terpenting untuk menunjang kegiatan perpindahan mereka antara wilayah atau pulau, sedangkan jasa penerbangan (pelaku usaha) memerlukan konsumen untuk berjalannya kegiatan usahanya, untuk itu konsumen harus dijaga dan diberikan hak-hak nya serta pelaku usaha juga harus menjalankan kewajibannya, sebagai bagian satu kesatuan dalam menjalankan kegiatan usaha jasa penerbangan (Hartono, 2000: 81).

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan suatu persoalan yang besar, ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak

konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha seharusnya merupakan hubungan antara hak dan kewajiban, untuk mencegah terjadinya pergesekan yang sering terjadi antara konsumen dan pelaku usaha maka oleh pemerintah di keluarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dari pelaku usaha (Barkatullah, 2015: 1).

Bahwa dalam ilmu hukum menyatakan hak dan kewajiban merupakan sebuah anatomi sehingga kewajiban dari pelaku usaha akan dilihat sebagai hak dari konsumen (Kristiyanti, 2008: 32). Negara ataupun pelaku usaha harus benar-benar melindungi hak-hak konsumen karena kerugian yang muncul dapat melalui berbagai macam aspek (Barkatullah, 2015: 25).

Az. Nasution (2002: vii) menyatakan, “konsumen dimana pun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Sama halnya dengan penumpang (konsumen) jasa penerbangan, mereka mempunyai hak – hak yang sama untuk dilindungi melalui undang-undang (Astrella dan Tjandrasari, 2013: 3).

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap penumpang apabila mengalami kendala operasional penerbangan ? dan apa saja upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen dan/atau penumpang apabila mengalami kendala operasional penerbangan ?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap penumpang apabila mengalami kendala operasional

penerbangan dan Upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen dan/atau penumpang apabila mengalami kendala operasional penerbangan. Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder. Hasil dari penelitian dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau menjabarkan terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, sehingga kemudian memberikan kesimpulan dalam bentuk kesimpulan induktif.

B. PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Apabila Mengalami Kendala Operasional Penerbangan

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis Putusan Pengadilan Jakarta Pusat Nomor : 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST, Nomor : 33/PDT.G/2014/PN.JKT.PST dan Nomor : 42/PDT.G/2012/PN.JKT.PST. Bentuk perlindungan konsumen kepada penumpang atas kendala operasional penerbangan adalah dengan memberikan ganti rugi.

Bahwa dalam lapangan Hukum Perdata ganti rugi muncul dikarenakan adanya dua penyebab yaitu penyebab pertama adanya wanprestasi dari salah satu pihak akibat dari perjanjian dan penyebab yang kedua muncul karena perbuatan melawan hukum (Djojodirjo, 1979: 11).

Ganti rugi yang timbul akibat wanprestasi itu dikarenakan adanya pihak-pihak yang tidak melaksanakan perjanjian yang tidak memiliki kesesuaian dengan isi perjanjian yang sudah dibuat, oleh karenanya

menurut hukum, yang melanggar dapat dimintai pertanggung jawabannya, apabila ada pihak yang dirugikan karenanya (Fuady, 2014: 223).

Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :

“Penggantian biaya kerugian dan bunga akibat tidak terpenuhinya suatu perikatan yang mulai diwajibkan, apabila debitur telah dinyatakan lalai dalam proses memenuhi perikatan, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya tidak dapat terlaksana atau melampaui batas waktu yang sudah ditentukan”.

Bahwa terdapat beberapa model atau tipe dalam memberikan ganti rugi akibat dari wanprestasi meliputi, ganti rugi dalam perjanjian nganti rugi ekspetasi, mengganti biaya, restitusi, quantum meruit, pelaksanaan perjanjian (Fuady, 2014: 224-228).

Kerugian yang terjadi selanjutnya diatur dalam Pasal 1365 dan 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang biasa dikenal dengan sebutan perbuatan melawan hukum (PMH). Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan :

“Setiap perbuatan yang melanggar hukum dan memberikan kerugian pada orang lain, wajib bagi orang yang membawa kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Ketentuan selanjutnya ada di dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga dinyatakan bahwa:

“Tiap orang memiliki tanggung jawab, bukan hanya pada kerugian yang disebabkan perbuatannya saja, tetapi termasuk juga atas kerugian yang diakibatkan kelalaiannya atau kurang hati-hatinya”.

Rumusan perbuatan melawan hukum baru dijelaskan secara luas pada Tahun 1911, pada saat Tweede Kamer menerima rancangan undang-

undang yang diajukan oleh pemerintah. Bahwa kemudian langsung dikemukakan dan diberi pengertian bahwa perbuatan melawan hukum itu adalah dimana si pelaku tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana mestinya sehingga melanggar hak orang lain, dan juga bertentangan dengan keharusan yang harus dilaksanakan di wilayah masyarakat (Djododirdjo, 1979: 24-25).

Yurisprudensi Putusan Hoge Raad tanggal 31 Januari Tahun 1919 di Pengadilan Negeri Belanda, dalam kasus antara Cohen dan Lindenbaum, memberikan penafsiran bahwa perbuatan melawan hukum secara luas dapat diartikan sebagai perbuatan yang berlawanan dengan moral yang semestinya terjadi di lingkungan masyarakat (Prodjodikoro, 1976: 13).

Kandungan yang terkandung di dalam perbuatan melawan hukum dalam arti luas, yaitu melanggar hak subjektif orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku dan bertentangan dengan norma kesusilaan (Agustina, 2003: 53-54):

Melihat ulasan diatas tadi, maka diperlukan penjelasan mendalam lagi dengan melihat unsur-unsur yang terkandung di dalam perbuatan melawan hukum berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365, yaitu (Fuady, 2005: 10):

1) Unsur adanya perbuatan

Unsur ini dapat terpenuhi apabila adanya perbuatan yang pertama dilakukan oleh pelaku baik secara aktif atau tidak. Unsur ini

tidak mengharuskan adanya kesepakatan karena berkaitan dengan kewajiban si pelaku.

2) Unsur Tersebut Merupakan Perbuatan Melawan Hukum

Melanggar hak orang yang dijamin oleh undang-undang, si pelaku melawan kewajibannya, berlawanan dengan moral di lingkungan masyarakat.

3) Unsur adanya kesalahan si pelaku

Agar dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365, maka unsur adanya kesalahan bagi pelaku agar dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum harus memenuhi syarat-syarat yang meliputi adanya keadaan lalai, sengaja, gila, dan lain sebagainya yang dikategorikan dalam alasan pemaaf dan pemaaf.

4) Unsur adanya kerugian yang di alami korban

Biaya yang dikeluarkan korban menjadi hangus akibat pelaku tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik berdasarkan hukum, sehingga menimbulkan kerugian materiil, biaya yang hangus itu masuk dalam kerugian materiil yang akan dihitung dan dinilai menggunakan uang.

5) Unsur adanya hubungan kausalitas antara perbuatan yang di buat dengan kerugian yang di alami

Ini menjadi faktor mutlak dan harus dinyatakan ada jika terjadinya PMH. Ada 2 teori yang menjelaskan terkait dengan

hubungan sebab akibat. Teori pertama yaitu hubungan secara faktual adalah kejadian yang terjadi itu benar dan secara nyata dilakukan sehingga menimbulkan kerugian. Kedua teori penyebab kira-kira, bahwa kejadian itu tidak benar atau tidak secara nyata telah terjadi karena tidak dapat dibuktikan, hanya merupakan sebuah prasangka saja (Fuady, 2005: 13-14).

Ada 2 pendekatan ganti rugi yang dikenal dalam lingkup hukum perdata akibat dari PMH. Ganti rugi yang pertama berlaku secara umum yang meliputi kasus ingkar janji, kontrak serta kasus perikatan. Kedua ganti rugi secara khusus yang mencakup perikatan-perikatan tertentu yang ditegaskan dalam KUH Perdata meliputi, ganti rugi untuk semua jenis PMH (Pasal 1365), karena perbuatan yang dilakukan oleh orang lain (Pasal 1366 dan Pasal 1367), ganti rugi bagi pemilik binatang (Pasal 1368), ganti rugi bagi pemilik gedung yang rubuh (Pasal 1369), ganti rugi bagi keluarga akibat dibunuh (Pasal 1370), ganti rugi akibat kehilangan anggota tubuh (Pasal 1371). Serta ganti rugi karena melakukan hinaan (Pasal 1380) (Fuady, 2005: 136-138).

Syarat-syarat ganti rugi dalam KUH Perdata dikarenakan PMH, yaitu komponen kerugian (biaya rugi dan bunga), perhitungan pertama dari ganti rugi, saat kerugian terjadi, bukan karena pengecualian dan kerugiannya dapat diduga (Fuady, 2005: 139).

Ilmu hukum mengenal beberapa teori dalam hal ganti rugi, yaitu ganti rugi jumlah, ganti rugi hukuman, ganti rugi aktual, ganti rugi campur aduk (Nugroho, 2012: 568).

Bahwa melihat dari teori yang ada dan hukuman yang dijatuhi oleh majelis hakim mengatakan bahwa tergugat melakukan perbuatan melawan hukum pada masing-masing kasus, menurut penulis sudah benar dan beralasan menurut hukum, berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Bahwa karena didalam KUH Perdata tidak dijelaskan mengenai apa yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum, sehingga putusan majelis hakim pada masing-masing kasus harus merujuk pada yurisprudensi Putusan hoge Raad 31 Januari 1919, pada Pengadilan Negeri Belanda dalam kasus antara Cohen dan Lindenbaum, sehingga syarat terjadinya perbuatan melawan hukum itu diantaranya, meliputi :

1) Melanggar hak orang lain

Perusahaan penerbangan dianggap melawan hak konsumen yang sudah diatur didalam UUPK Pasal 4 terkait tentang hak-hak yang harus didapatkan konsumen dari pelaku usaha. Bahwa seharusnya konsumen menerima kompensasi ganti rugi akibat ditundanya keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal pada tiket sebagai tanda bukti dokumen perjanjian antara perusahaan penerbangan dengan konsumen.

2) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku

Bahwa perusahaan penerbangan dalam hal ini melanggar kewajibannya sendiri sebagaimana yang sudah dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7. Salah satu kewajiban yang telah dilanggar dari perusahaan penerbangan adalah tidak memberikan kompensasi ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3) Bertentangan dengan kesusilaan

Perbuatan yang dilakukan tersebut bertentangan dengan norma-norma yang berkembang dan hidup didalam pergaulan masyarakat.

Bahwa perbuatan dari para pelaku, menurut penulis sudah memuat daripada unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang meliputi, adanya perbuatan yang dilakukan si pelaku yang melawan hukum sehingga ini merupakan kesalahan dari si pelaku akibatnya menimbulkan kerugian kepada korban dan adanya kesinambungan antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang ditimbulkan, maka sudah sepatutnya apabila pelaku dijatuhi hukuman ganti rugi akibat perbuatannya yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Putusan yang dijatuhi oleh majelis hakim apabila dicermati lagi, menurut penulis didasari oleh beberapa ketentuan undang-undang yang berlaku di Republik Indonesia, pertama Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada

Pasal 19 ayat (1), yang menyebutkan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi akibat dari perbuatannya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Bahwa dalam ayat (2) dikatakan pemberian kompensasi atau ganti rugi dapat berupa uang ataupun barang yang sejenis serta mempunyai nilai yang sama, serta memberikan perawatan berupa kesehatan ataupun santunan yang disesuaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kedua, penjatuhan putusan ini juga merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dengan melihat ketentuan pada Pasal 146 dan juga Pasal 147. Pasal 146 mengatakan:

“Bahwa maskapai penerbangan bertanggung jawab akibat kerugian yang dialami oleh konsumen dikarenakan keterlambatan pada saat mengangkut penumpang baik itu barang bawaan penumpang maupun paket pengiriman, terkecuali pengangkut dapat menunjukkan keterlambatan yang terjadi akibat faktor cuaca ataupun masalah operasional”.

Pasal 147 ayat (1) menyatakan:

“Bahwa maskapai atau perusahaan penerbangan memiliki pertanggung jawaban apabila penumpang tidak diberangkatkan, berdasarkan jam keberangkatan dikarenakan alasan kapasitas pesawat”.

Pasal 147 Ayat (2) menjelaskan pertanggung jawaban yang dimaksudkan itu adalah bahwa pihak maskapai atau perusahaan penerbangan harus memberikan ganti rugi kepada penumpang dengan cara

penumpang harus dipindah alihkan pada keberangkatan lainnya tanpa menambah biaya lain serta diberikan akomodasi, transportasi, konsumsi jikalau sudah tidak ditemukannya lagi keberangkatan lain menuju tempat yang sama. Pasal 147 ayat (2) ini apabila dilihat isinya menurut penulis ini merupakan kewajiban yang harus dilakukan perusahaan penerbangan secara langsung di bandara apabila konsumen tidak dapat diangkut dengan alasan kapasitas pesawat.

Bahwa untuk menghukum pelaku usaha supaya membayar kerugian, Majelis Hakim kemudian merujuk pada Pasal 10 Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengenai jumlah ganti rugi kerugian, pada Pasal 10 huruf (a) dikatakan keterlambatan diatas 4 jam dikenakan biaya ganti berjumlah Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah), kemudian dalam Pasal 10 huruf (b) menjelaskan bahwa ganti kerugian harus diberikan sebesar 50% (lima puluh persen) dan jikalau maskapai memberikan penawaran ke tempat tujuan lain yang dekat dengan tujuan sebenarnya.

Maskapai berkewajiban memfasilitasi penumpang dengan memberikan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan kendaraan lain sampai kepada tempat tujuan apabila sudah tidak ditemukannya kendaraan lain selain daripada kendaraan atau transportasi udara, dan pada Pasal 10 huruf (c) apabila dalam hal ini dialihkan pada penerbangan berikutnya atau penerbangan maskapai lain yang berjadwal, maka penumpang terbebas

atas beban biaya tambahan termasuk juga peningkatan pelayanan kelas jika terjadi penurunan subkelas, kepada penumpang berhak menerima kelebihan uang dari pembelian tiket tersebut.

Bahwa melihat dari putusan majelis hakim yang menghukum para tergugat untuk membayar ganti rugi kepada konsumen menurut penulis ini sudah benar dalam artian para penggugat mencari keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Ganti rugi yang diberikan sebagai bentuk dari perlindungan hukum terhadap konsumen setidaknya harus memuat asas-asas yang diatur pada Pasal 2 UUPK berdasarkan kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Unsur-unsur ini mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia (Muru dan Yodo, 2015: 25-26).

Kelima asas ada pada Pasal 2 UUPK tersebut, dapat disederhanakan lagi menjadi 3 substansi, yaitu:

a) Asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan

Asas ini memiliki tujuan supaya masyarakat berpartisipasi secara maksimal serta mampu memberikan rasa keseimbangan kepada konsumen dan pelaku usaha dalam hal untuk mendapatkan hak bagi konsumen dan melaksanakan kewajiban secara adil bagi pelaku usaha. Bahwa menurut penulis keadilan ini memiliki sifat yang relatif bagi setiap orang dilihat dari latar belakang orang tersebut, sehingga apabila dikatakan ganti rugi yang diberikan melalui putusan hakim

tersebut sudah mengandung asas keadilan, menurut penulis belum mengandung.

Alasan penulis mengatakan belum mengandung asas keadilan karena asas keadilan ini berbicara soal diperolehnya hak dan terlaksananya kewajiban artinya seharusnya ganti rugi ini diberikan secara langsung ditempat saat terjadinya peristiwa yang merugikan konsumen.

Konsumen memiliki hak menerima ganti rugi akibat kerugian yang dialaminya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan perusahaan penerbangan (pelaku usaha) berkewajiban serta bertanggung jawab memberikan ganti rugi tersebut kepada konsumen akibat perbuatannya, hal ini yang belum terlaksana dengan baik sehingga menurut penulis ganti rugi tersebut belum mengandung asas keadilan.

Asas keseimbangan dalam hal inipun tidak berjalan dengan baik karena antara hak dan kewajiban yang harusnya terpenuhi dengan baik malah terdapat ketimpangan yang merugikan konsumen.

- b) Asas kemanfaatan yang didalamnya mengandung asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberikan manfaat, keamanan, dan juga keselamatan yang sebesar-

besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Bahwa menurut penulis jika dilihat dari asas keadilan diatas bahwa penulis sebelumnya mengatakan ganti rugi belum menganut asas keadilan, karena seharusnya para penggugat menerima ganti rugi saat terjadinya peristiwa tersebut bukan setelah dilaporkan melalui pengadilan baru mendapatkan haknya konsumen berupa ganti rugi, sehingga ganti rugi inipun menurut penulis dirasa belum memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada konsumen artinya terdapat ketimpangan tidak sejalan dengan yang diamanatkan.

c) Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan baik bagi pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, di mana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Bahwa putusan ganti rugi yang dikeluarkan majelis hakim setidaknya dapat membuat kekecewaan kepada para tergugat karena dapat memberikan kepastian walaupun menurut penulis ganti rugi tersebut belum sepenuhnya menganut asas keadilan dan membawa manfaat kepada konsumen yang menjadi korban.

Kesimpulan dari penjabaran penulis diatas bahwa ganti rugi yang dijatuhkan melalui putusan majelis hakim pada masing-masing

kasus tersebut belum memenuhi 2 asas dalam perlindungan konsumen, karena menurut penulis belum bisa membawa konsumen untuk memperoleh keadilan yang dapat memberikan manfaat dari ganti rugi tersebut, walaupun setidaknya para penggugat bisa merasa sedikit lega dengan adanya hukuman ganti rugi dari mejelis hakim.

2. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Bagi Konsumen dan/atau Penumpang Apabila Mengalami Kendala Operasional Penerbangan

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami masalah saat mengkonsumsi barang dan atau jasa dari pelaku usaha bisa melalui 2 prosedur hukum yang berlaku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu diselesaikan dengan cara diluar pengadilan sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, ayat (1) menyatakan :

“Setiap konsumen yang merasa mengalami kerugian bisa melakukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau melalui lembaga peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Pasal 45 ayat (2) mengungkapkan:

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan didasari pilihan dari masing-masing pihak yang memiliki sengketa”.

Pasal 45 ayat (3) isi ayat ini mengungkapkan:

“Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana undang-undang mengaturnya”.

Pasal 45 ayat (4), berbunyi:

“Jika telah dipilih upaya penyelesaian diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau masing-masing pihak yang bersengketa”.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada ayat-ayat diatas penulis akan mencoba menjelaskan secara rinci terkait dengan proses upaya hukum melalui luar pengadilan dan juga pengadilan, dibawah berikut ini:

1) Luar Pengadilan

Terjadinya persoalan antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan dengan mengikuti cara-cara yang dicantumkan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Pasal 1 ayat (1) meliputi berbagai cara dibawah ini :

a) Konsultasi

Konsultasi bersifat personal antara “klien” dan “konsultan”, dimana klien menceritakan persoalan yang dihadapinya kepada konsultan untuk diberikan pendapat atau masukan sebagai bahan dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi. Pendapat yang disampaikan tidak berlaku mengikat, klien bisa mengikuti atau tidak pendapat yang disampaikan oleh konsultan hukum tersebut.

b) Negosiasi

Negosiasi atau dengan kata lain bisa disebut sebagai obrolan antara kedua bela pihak yang memiliki persoalan untuk berdiskusi bersama menyelesaikan persoalan tersebut tanpa

adanya intervensi dari pihak manapun, sehingga bisa memunculkan solusi atau jalan keluar yang baik kepada masing-masing pihak.

Bentuk dari negosiasi ini dalam prakteknya dapat dilakukan dengan cara mendatangi langsung perusahaan penerbangan ataupun mendatangi kantor perwakilan yang ada di setiap bandara ataupun di tiap-tiap kota dengan membawa permasalahan yang dialami oleh konsumen akibat dari menggunakan jasa penerbangan perusahaan tersebut.

Cara praktis lainnya adalah dengan mengunjungi situs resmi website yang menyediakan layanan aduan atau melalui media telepon melalui call centre konsumen bisa dengan cepat dan langsung menyampaikan permasalahan yang dialami selama menggunakan jasa penerbangan.

Tentunya hal ini tidak dapat ditolak oleh perusahaan penerbangan karena sudah diatur pada Pasal 4 huruf (d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak untuk didengar atas pendapat dan keluhannya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang digunakan.

c) Mediasi

Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi namun bedanya dibantu oleh seorang

mediator yang bersertifikat berdasarkan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mediator memiliki tugas menuntaskan permasalahan yang diamanatkan kepadanya, seorang mediator tidak memiliki hak dalam mengambil keputusan terhadap sengketa yang terjadi.

d) Konsiliasi

Proses penyelesaian masalah dengan tujuan untuk mengakhiri suatu perkara yang sedang dalam proses pemeriksaan pengadilan agar prosesnya tidak berlanjut ke tingkat selanjutnya berdasarkan ketentuan KUH Perdata Pasal 1851.

e) Penilaian Ahli

Pihak yang memiliki sengketa bisa meminta lembaga arbitrase dalam menyelesaikan persoalannya melalui ahli yang ditunjuk untuk memberikan saran, opini, atau pendapat hukumnya agar persoalan yang sedang terjadi dapat terselesaikan dengan baik.

Proses menyelesaikan sengketa konsumen bisa juga dilakukan melalui Badan Penyelesaian sengketa Konsumen, yang dapat dilakukan dengan menggunakan 3 metode dari 5 metode yang ada didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Tiga metode ini berdasarkan Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai dengan 36 Surat

Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 (Shofie, 2003: 34-38), meliputi :

1) Persidangan melalui konsilias

Bahwa cara ini dilakukan atas dasar inisiatif dari satu pihak atau bersama-sama mendatangi BPSK dengan membawa sengketa untuk diselesaikan melalui Majelis BPSK yang sifatnya pasif dalam persidangan melalui cara konsiliasi. Badan penyelesaian sengketa konsumen, memiliki tugas membuat forum dengan memanggil para pihak, dan juga saksi serta saksi ahli apabila diperlukan, kemudian BPSK juga bertugas menjawab pertanyaan dari para pihak perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Ada 2 cara dalam prinsip penyelesaian sengketa konsumen, pertama menyangkut jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, kedua hasil dari musyawarah para pihak yang bersengketa akan dijadikan dalam bentuk keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

2) Persidangan melalui mediasi

Sama halnya dengan konsiliasi salah satu atau para pihak mengajukan sengketa ke BPSK untuk ditangani, bedanya dengan konsiliasi yaitu tugas dari majelis BPSK adalah sebagai seorang mediator untuk mendamaikan para pihak dan memiliki sifat yang aktif dalam memberikan saran berupa anjuran penyelesaian persoalan konsumen sesuai dengan perundang-undangan perlindungan konsumen. Bahwa ganti rugi masih diserahkan sepenuhnya kepada

para pihak, dan hasil dari musyawarah akan akan dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

3) Persidangan melalui arbitrase

Proses jalannya persidangan diserahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk menyelesaikan dan memutuskan sengketa antara para pihak. Tugas dari para pihak hanya memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK, kemudian dari arbitor yang dipilih memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah dan dijadikan sebagai ketua Majelis BPSK.

Tujuan sebenarnya dilakukan proses penyelesaian diluar pengadilan ini adalah untuk meminimalkan biaya yang dikeluarkan apabila melalui jalur pengadilan, memangkas birokrasi dan juga waktu, sehingga prosesnya relatif lebih singkat dengan biaya yang ringan. Melalui cara-cara ini juga, diupayakan agar jangan menimbulkan prinsip menang-kalah tetapi menang-menang, dan menghindari terjadinya *hard feeling* dan *loosing face* (Kristiyanti, 2016: 184).

Bahwa dalam putusan yang peneliti teliti para konsumen memilih untuk menyelesaikan kasusnya melalui pintu pengadilan, karena walaupun konsumen sudah berusaha secara baik untuk berdiskusi dengan pihak perusahaan penerbangan di bandara melalui petugasnya, terkadang pihak yang mewakili perusahaan penerbangan

di bandara tidak dapat memberikan solusi yang baik kepada konsumen akibatnya konsumen dirugikan serta memberikan kekecewaan.

2) Pengadilan

Bahwa apabila dalam proses luar pengadilan yang telah dilakukan tidak memperoleh hasil yang baik bagi kedua pihak atau tidak memberikan jalan tengah, maka tidak menutup kemungkinan untuk dilakukannya gugatan melalui pengadilan. Masuknya suatu gugatan ke pengadilan bukan karena kemauan atau perlakuan hakim, tetapi dikarenakan keinginan dari pihak yang memiliki permasalahan.

Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hak untuk melakukan gugatan atas pelanggaran yang terjadi, bisa dilakukan melalui :

- a) Konsumen yang merasa rugi atau orang memiliki ikatan darah secara garis keturunan;
- b) Sekumpulan orang yang memiliki persoalan sejenis;
- c) LSM berbentuk badan hukum dan didalam anggaran dasarnya memuat tujuannya didirikan untuk kepentingan perlindungan konsumen; dan
- d) Instansi atau pemerintah akibat dikonsumsinya barang atau jasa dan menimbulkan kerugian dan korban yang tidak sedikit.

Hukum acara perdata di Indonesia Tidak mewajibkan untuk mewakilkan kepada advokat pada saat seseorang ingin bercara di peradilan perdata. Berdasarkan Pasal 118 *Het Herziene Indonesisch Reglemen* (HIR), bahwa suatu gugatan dapat dimasukkan oleh penggugat atau kuasa hukumnya, jadi apabila seseorang ingin bercara di peradilan perdata, tidak harus mewakilkan kepada advokat.

Seorang bukan advokat yang dapat menerima kuasa dan bersidang pada persidangan perdata, pengadilan agama, dan Tata Usaha Negara, adalah:

- a) Jaksa (sebagai pengacara negara);
- b) Lembaga Swadaya Masyarakat (lingkungan hidup);
- c) Biru hukum (Instansi pemerintah, badan atau lembaga negara, Badan Usaha Milik Negara, Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Republik Indonesia);
- d) Serikat Buruh (Pengadilan Hubungan Industrial); dan
- e) Keluarga dekat (kuasa isidentil).

Seseorang dapat mengajukan permohonan sebagai kuasa isidentil kepada Ketua Pengadilan dengan melampirkan surat keterangan dari Lurah/Kepala Desa yang menerangkan bahwa calon kuasa masih ada hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga.

Bahwa dalam hal melakukan gugatan, terlebih dahulu kuasa hukum harus menerima kuasa dari konsumen kepadanya untuk dapat diberikannya bantuan mewakilkan konsumen di pengadilan. Surat kuasa yang diberikan harus jelas merincikan untuk apa kuasa itu diberikan. Surat gugatan yang ingin diajukan perlu adanya pertimbangan dari beberapa aspek. Pertama, perlu digalinya fakta-fakta dari konsumen termasuk siapa saja yang terlibat di dalam persoalan tersebut. Konsumen sebelum mengadakan masalah ini ke calon kuasa hukumnya setidaknya sudah membuat kronologis baik itu berupa tulisan atau lisan.

Kedua, kuasa hukum harus mempelajari bukti-bukti yang dimiliki konsumen, baik itu surat maupun saksi-saksi. Ketiga, kuasa hukum hendaknya menggali sejauh mana kasus itu dan hal-hal apa saja yang sudah dilakukan oleh konsumen. Keempat, menyangkut kewenangan mengadili secara absolute atau relatif. Kompetensi relatif menyangkut perihal pengadilan mana yang berhak mengadili perkara berdasarkan pada tempat tinggal sesuai KTP atau domisili nya.

Bahwa dalam putusan yang menjadi bahan penelitian konsumen para pelaku usaha adalah perusahaan-perusahaan yang sudah berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT) yang bertempat di Jakarta, sehingga konsumen melalui kuasa hukumnya mengirimkan gugatan-gugatan itu kepada Pengadilan Negeri dimana Perseroan Terbatas itu berdomisili.

Perlu diketahui bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, bahwa berdirinya Perseroan Terbatas harus dicek yang paling utama adalah dasar hukum terbentuknya Perseroan tersebut, karena ini menyangkut pertanggung jawaban Perseroan Terbatas kepada pihak ketiga dan juga konsumen. Putusan Mahkamah Agung Nomor 520 K/PDT/1996, 6 Mei 1997, adanya pengesahan sebagai badan hukum Perseroan Terbatas, tidak menghapuskan tanggung jawab secara pribadi baik pengurus maupun direktornya.

Surat gugatan yang dibuat harus memenuhi persyaratan formal dan juga syarat substansial. Syarat formal yaitu meliputi tempat serta tanggal dibuatnya surat gugatan, memberikan materai, dan juga tanda tangan baik itu tanda tangan penggugat atau kuasa hukumnya. Syarat substansial meliputi, identitas dari masing-masing pihak (penggugat dan tergugat), posita (alasan yang menunjukkan adanya perikatan berdasarkan perjanjian atau perbuatan melawan hukum untuk diajukannya tuntutan), dan petitum (hal-hal yang dimohon oleh para pihak untuk diputuskan melalui majelis hakim).

Bahwa pada praktek penanganan kasus di pengadilan umumnya tidak mudah mengklasifikasikan suatu gugatan itu, walaupun dalam ilmu hukum sudah dikenal adanya 3 klasifikasi gugatan yang diajukan dalam lingkungan hukum perdata meliputi, wanprestasi, perbuatan melawan hukum, dan perbuatan melawan hukum perdata. Kuasa hukum biasanya menjadikan hal ini sebagai sebuah peluang untuk dapat diajukannya eksepsi terkait dengan masuk kategori apa kasus yang sedang menimpa customer dari kuasa hukum tersebut.

Konsumen di Indonesia sangat jarang melaporkan masalahnya ke pengadilan, sehingga pengadilan sangat minim dalam memutuskan masalah-masalah konsumen. Penyebab dari jarang nya dilaporkan masalah konsumen ini ke pengadilan disebabkan oleh faktor yang bersifat yuridis, politis dan sosiologis (Shofie, 2003: 12-13).

Badan peradilan kita kadang tidak konsisten dalam mengeluarkan putusan-putusan, bahwa sering muncul perbedaan putusan pengadilan padahal kasusnya sama. Bahwa sering terjadinya tarik menarik kepentingan diantara para pelaku yang bukan konsumen yang memiliki akses kuat di berbagai bidang termasuk saat pengambilan keputusan.

Bahwa dalam penelitian penulis melalui putusan-putusan, para konsumen lebih memilih untuk mengajukan gugatan ke pengadilan, karena konsumen merasa perusahaan penerbangan tidak bersikap baik saat menimbulkan kerugian kepada konsumen, dan melalui pengadilan ini juga setidaknya konsumen dapat diberikan kepastian hukum dimana perusahaan harus memberikan ganti rugi kepada konsumen.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Bahwa hasil atas dilakukannya penelitian dan dilanjutkan dengan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis diatas pada bab sebelumnya, maka sepatutnya penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, yaitu :

1. Bentuk perlindungan konsumen terhadap penumpang atas kendala operasional penerbangan berdasarkan kasus yang diteliti adalah dengan cara memberikan perlindungan hukum berupa pemberian ganti rugi.

Beberapa Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang menjatuhkan putusan ganti rugi kepada para tergugat dari ketiga kasus tersebut, antara lain pertama Putusan Nomor : 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST, kedua Putusan Nomor : 33/PDT.G/2014/PN.JKT.PST, dan yang ketiga Putusan Nomor : 42/PDT.G/2012/PN.JKT.PST.

Pemberian ganti rugi ini diatur dalam beberapa ketentuan undang-undang meliputi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19, Pasal 146 dan 147 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 10 mengenai pemberian ganti rugi.

Pasal 10 huruf (a) dikatakan keterlambatan diatas 4 jam dikenakan biaya ganti rugi sejumlah Rp. 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah), kemudian dalam Pasal 10 huruf (b) menjelaskan bahwa ganti kerugian harus diberikan sebesar 50% (lima puluh persen) dan jikalau maskapai memberikan penawaran ke tempat tujuan lain yang dekat dengan tujuan sebenarnya, maskapai berkewajiban memfasilitasi penumpang dengan memberikan tiket keberangkatan selanjutnya atau menyediakan kendaraan lain sampai kepada tempat tujuan apabila sudah tidak ditemukannya kendaraan lain selain daripada kendaraan atau transportasi udara.

Pasal 10 huruf (c) apabila dalam hal ini dialihkan pada penerbangan berikutnya atau penerbangan maskapai lain yang berjadwal, maka penumpang terbebas atas beban biaya tambahan termasuk juga peningkatan pelayanan kelas jika terjadi penurunan subkelas, kepada penumpang berhak menerima kelebihan uang dari pembelian tiket tersebut.

2. Upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen sebagai penumpang saat menggunakan jasa penerbangan, yang mengalami kendala operasional dan merasa dirugikan adalah dengan melalui 2 cara, meliputi luar pengadilan dan pengadilan.

Proses luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang cara-cara menyelesaikannya berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan juga penilaian ahli.

Ada 3 metode yang digunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan persoalan yaitu persidangan melalui konsiliasi, persidangan melalui mediasi dan persidangan melalui arbitrase.

Melalui pengadilan diatur dalam Pasal 45 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan jika telah dipilih upaya penyelesaian

diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau masing-masing pihak yang bersengketa.

Ketiga kasus tersebut memilih untuk menyelesaikan permasalahannya melalui lembaga pengadilan, hal ini bisa dilihat dari Nomor registrasi perkara yang dikeluarkan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, antara lain pertama Nomor : 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST, kedua Putusan Nomor : 33/PDT.G/2014/PN.JKT.PST, dan yang ketiga Putusan Nomor : 42/PDT.G/2012/PN.JKT.PST.

Upaya hukum yang dilakukan konsumen dengan menggunakan jalur pengadilan dikarenakan lembaga peradilan mampu memberikan kepastian hukum terhadap permasalahan yang sedang dihadapi para konsumen sehingga tergugat mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen karena putusan yang dikeluarkan memiliki sifat yang mengikat.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yuridis perlindungan konsumen terhadap penumpang atas kendala operasional, maka peneliti ingin memberikan saran yang bermanfaat kepada :

1. Konsumen

Konsumen setidaknya harus dapat mempelajari dan mengetahui regulasi-regulasi yang mengatur terkait dengan perlindungan konsumen dalam hal menggunakan jasa, termasuk juga regulasi

terkait dengan dunia penerbangan di Republik Indonesia, hal ini tentunya sangat bermanfaat bagi konsumen untuk melindungi dirinya dari sikap pelaku usaha yang tidak terbuka dalam memberikan informasi yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam hal ini adalah Perusahaan penerbangan harusnya bisa memberikan pelayanan dan mutu yang lebih baik kepada konsumen, karena sudah menjadi kewajiban dari pelaku usaha untuk memberikan pelayanan dan informasi yang jelas kepada konsumen terkait dalam mengkonsumsi jasanya. Pelayanan yang baik ini dapat memberikan tingkat kepuasan dan kepercayaan tersendiri dari konsumen dalam menggunakan jasanya.

3. Pemerintah

Pemerintah harus bersikap yang tegas kepada pelaku usaha dalam hal ini perusahaan penerbangan yang tidak memberikan pelayanan dan mutu yang baik kepada konsumen. Peran pemerintah ini akan memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan sistem pelayanan pada dunia penerbangan di Republik Indonesia yang sesuai dengan regulasi-regulasi yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Agustina, Rosa. (2003). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Program Pasaca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Ali, Zainudin. (2010). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amalia, Prita. (2016). *Industri Penerbangan Di Indonesia Aspek Hukum Pasca Cape Town Convention 2001*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ashofa, Burhan. (2004). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rineka.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2015). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Damardjati, R.S. (2001). *Istilah-Istilah Dunia Parawisata*. Jakarta: PT. Pertja.
- Djojodirjo, M.A. Moegni. (1979). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Fajar, Mukti. & Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fuady, Munir. (2005). *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Fuady, Munir. (2014). *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kansil, C. S. T. & Christine, S. T. Kansil (1995). *Disiplin Berlalu Lintas di Jalan Raya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Martono, H. K. & Ahmad Sudiro. (2011). *Hukum Angkutan Udara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Martono, H. K. & Pranomo Agus (2013). *Hukum Udara Perdata Internasional & Nasional*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Marzuki, Peter. Mahmud. (2017). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.

- Miru, Ahmadi. & Sutarman Yodo. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Muhammad, Abdulkadir. (2008). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Susanti Adi. (2012). *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dalam Teori dan Praktik serta Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Prodjodikoro, Wirjono. (1976). *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: Sumur Bandung.
- Purwaka, Tommy Hendra. (2011). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Samsul, Inosentius. (2004). *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Sidabalok, Janus. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Soekanto, Soerjono. & Sri Mamudji (2019). *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Soesilo. & Pramudji R. (2008). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Surabaya: Rhedbook Publisher.
- Subardjo. (2014). *Petunjuk Praktis Penelitian Dan Penulisan Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Cetta Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.

- Sunggono, Bambang. (2012). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Suwarno, F. X. Widadi A. (2001). *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Grasindo.
- Tobing, Rudyanti Dorotea. (2015). *Aspek-Aspek Hukum Bisnis*. Surabaya: LaksBang Justitia.
- Waluyo, Bambang. (2008). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wiradipradja, E. Saefullah. (1989). *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Internasional dan Nasional*. Yogyakarta: Liberty.
- Wiradipradja, E. Saefullah. (2008). *Hukum Transportasi Udara dari Warsawa 1929 ke Montreal 1999*. Bandung: Kiblat Buku Utama.

B. SKRIPSI dan TESIS

- Aprianti, Wina. (2016). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penerbangan Komersial Terhadap Penerbangan Di Luar Persetujuan Terbang (Flight Approval) Yang Diizinkan Oleh Otoritas Bandara*. (Skripsi, Universitas Jember, Jember, Indonesia).
- Jasmine, T. Fairuz. (2017) *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan Yang Dirugikan Akibat Denied Boarding Passenger Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia).
- Kristyo, Rabin Condro. (2016). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Yang Mengalami Keterlambatan Atau Delayed Di Bandara Adisujipto Yogyakarta*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia)
- Nugraha, Mochamad Rizky. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Atas Kondisi Pilot Yang Membahayakan Keselamatan Penerbangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 2009 Tentang Penerbangan Juncto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Indonesia).

Vaninda, Vinna. (2012). *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus pada PT.Garuda Indonesia)*. (Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jawa Timur, Indonesia).

Wicaksono, Oki. (2015). *Analisis Yuridis Terhadap Ganti rugi Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan Pesawat Dari Pihak PT LION AIR*. (Skripsi, Universitas Jember, Jember, Indonesia).

Zazali, Ahmad. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*. (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia).

C. JURNAL

Chandra, Cindy, Ery Agus Priyono, & Suradi (2016). Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Atas Penundaan Penerbangan Yang Menyebabkan Kerugian Pada Penumpang (Studi Kasus Putusan No. 42/PDT.G/2012/PNJKT.PST Antara Rolas BudimanSitinjak Melawan PT. Lion Mentari Airlines Dan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. *Diponegoro Law Review: Vol. 5, No. 2.* doi : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/11133/10802>

Hidayat, Muhammad Taufik. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Prespektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan. *Jurnal Al’Adl: Vol. 8, No. 5.* doi : <http://media.neliti.com/media/publications/225108-perlindungan-hukum-terhadap-pengguna-jas-4674d6ca.pdf>

Poluan, Glorya Nikita (2015). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009. *Lex et Societatis: Vol. 3, No. 4.* doi : <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/8056-15909-1-SM.pdf>

P. M. P. Evilola, Rinitami Njatrijani, & Hendro Saptono (2016). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009. *Diponegoro Law Journal: Vol. 5, No. 4.* doi : <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/13457-27248-1-PB.pdf>

Sari, Norma. (2014). Pemberdayaan Hak Konsumen Atas Informasi Obat. *Jurnal Media Hukum: Vol. 21, No. 16.*

Sari, Syahra Ariesta Fitria & Supriono. (2018). Analisis Dampak *On Time Performance* (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan di Bandara Udara Internasional

Adisutjipto, Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. 60, No. 2.*
doi : <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>

Silalahi, Noviana Laora, Bambang Eko Turisno & Aminah. (2016).
Perlindungan Hukum Bagi Penumpasng Maskapai Penerbangan Yang
Mengalami Overseat (Studi Kasus: Putusan PN Perkara Nomor
260/PDT.G/2014/PN.JKT.PST). *Jurnal Hukum Diponegoro: Vol 5, No.*
3. doi : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>.

Sinilele, Ashar (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada
Transportasi Udara Niaga Pada Bandara Udara Sultan Hasanuddin
Makassar. *Jurnal Al-Daulati Vol. 5, No. 2.* doi : [http://journal.uin-
alauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/download/4806/4333](http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/download/4806/4333)

Sulaiman, Ahars (2014). Prosedur Hukum Atas Keterlambatan Pesawat
Udara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang
Penerbangan (Studi Kasus Pada Maskapai Lion Air di Bandara Hang
Nadim Batam). *Jurnal Petita Vol. 1 No. 2.* doi :
<file:///C:/Users/WIN10/Downloads/687-1629-1-SM.pdf>

Wiradipradja, Saefullah. (2006). Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan
Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum
Bisnis: Vol. 25, No. 1.*

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang
Penerbangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang
Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun
2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 Tetang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

E. PUTUSAN-PUTUSAN

Putusan Nomor : 441/PDT.G/2013/PN.JKT.PST.

Putusan Nomor : 33/PDT.G/2014/PN.JKT.PST.

Putusan Nomor : 42/PDT.G/2012/PN.JKT.PST.

F. INTERNET

<https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada tanggal 7 Mei 2019.

<https://www.artikelsiana.com/2015/09/pengertian-operasional-menurut-para-ahli.html> diakses pada tanggal 7 Mei 2019

<https://kumparan.com/@kumparannews/kendala-operasional-sejumlah-penerbangan-garuda-indonesia-delay> diakses pada tanggal 7 Mei 2019

<https://bphn.go.id/news/2015102805455371/INDONESIA-MERUPAKAN-NEGARA-KEPULAUAN-YANG-TERBESAR-DI-DUNIA> diakses pada tanggal 26 Mei 2019.

https://akademik.uhn.ac.id/portal/public_html/HUKUM/Debora/Tinjauan%20Yuridis%20Terhadap%20Pembatalan%20Secara%20Sepihak%20Oleh%20Penyedia%20Jasa%20Penerbangan%20Kepada%20Konsumen%20Jasa%20Penerbangan.pdf diakses tanggal 26 september 2019

<http://www.lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-08/S46559-vania%20astrella> diakses tanggal 26 september 2019