

**PENYELESAIAN SENGKETA GANTI KERUGIAN
TERHADAP KONSUMEN YANG MEMBELI TIKET
PESAWAT TERBANG KOMERSIL MELALUI
APLIKASI ONLINE**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Putri Lismawati

201910115388



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

**PENYELESAIAN SENGKETA GANTI KERUGIAN
TERHADAP KONSUMEN YANG MEMBELI TIKET
PESAWAT TERBANG KOMERSIL MELALUI
APLIKASI ONLINE**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Putri Lismawati

201910115388



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Ganti Kerugian Terhadap
Konsumen Yang Membeli Tiket Pesawat Terbang
Komersil Melalui Aplikasi Online

Nama Mahasiswa : Putri Lismawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910115388

Program Studi Mahasiswa : Ilmu Hukum / Hukum



Bekasi, 13 Februari 2023

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Sri Wahyuni, S.H., M.H

NIDN. 0322078304

Heru Siswanto, S.H., M.Kn.

NIDN. 0302058801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Yang Membeli Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online

Nama Mahasiswa : Putri Lismawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910115388

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2023

Bekasi, 13 Februari 2023

MENGESAHKAN

Ketua Penguji

Dr. Yulianto Syahyu, S.H., M.H

NIDN. 0328106604

Penguji I

Oti Handayani, S.E., S.H., M.H

NIDN.0314077404

Penguji II

Heru Siswanto, S.H., M.Kn

NIDN. 0302058801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

- Ilmu Hukum

Dekan

Fakultas Hukum

Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H

NIDN. 0314029002

Dr. Slamet Priyadi, S.H., M.Hum

NIDK. 8879190019

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Lismawati
NPM : 201910115388
TTL : Bekasi, 23 September 2001
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Yang Membeli Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online” adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku

Bekasi, 13 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Putri Lismawati

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Lismawati
NPM : 201910115388
TTL : Bekasi, 23 September 2001
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non – Eksklusif (*Non Exclusive Royalty –Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“PENYELESAIAN SENGKETA GANTI KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN YANG MEMBELI TIKET PESAWAT TERBANG KOMERSIAL MELALUI APLIKASI ONLINE”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 13 Februari 2023

Yang membuat Pernyataan,



Putri Lismawati

ABSTRAK

Putri Lismawati. 201910115388. *Penyelesaian Sengketa Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Yang Membeli Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online.*

Penelitian ini terkait dengan bentuk ganti kerugian yang diterima oleh konsumen terhadap pembelian tiket pesawat terbang komersil akibat adanya penundaan atau pembatalan penerbangan pesawat, baik karena diluar kendali manusia maupun akibat keteledoran pihak manajemen penerbangan secara sepihak menimbulkan kerugian bagi konsumen yang dilakukan oleh maskapai penerbangan. Dengan adanya penundaan atau pembatalan secara sepihak tanpa adanya kompensasi, maka pelaku usaha yang melakukan perbuatan melawan hukum wajib membayar ganti kerugian, baik kerugian materiil maupun immateriil. Berdasarkan hal tersebut, Penulis menganalisis permasalahan perkara Kasus Putusan Nomor 81/Pdt.G/2019/PN.Tng dan Putusan Nomor 334 PK/Pdt/2014. **Tujuan penelitian** ini adalah mengetahui bagaimana bentuk ganti kerugian terhadap konsumen atas pembelian tiket pesawat apabila terjadi pembatalan tiket pesawat terbang komersil oleh perusahaan maskapai melalui aplikasi online. Serta untuk mengetahui implementasi ganti kerugian terhadap pembatalan tiket pesawat terbang komersil dalam perkara putusan di Pengadilan Tangerang. **Metode penelitian** yang digunakan penulis yaitu hukum yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. **Hasil penelitian** berdasarkan kedua putusan tersebut dalam pengajuan tuntutan konsumen ke pengadilan dalam gugatan perbuatan melawan hukum, konsumen harus membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha. Pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas kesalahannya apabila terbukti memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, atas pembuktian tersebut konsumen mendapatkan ganti kerugian materiil dan immateriil yang di alaminya. Maka, kerugian dapat digantikan apabila terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum.

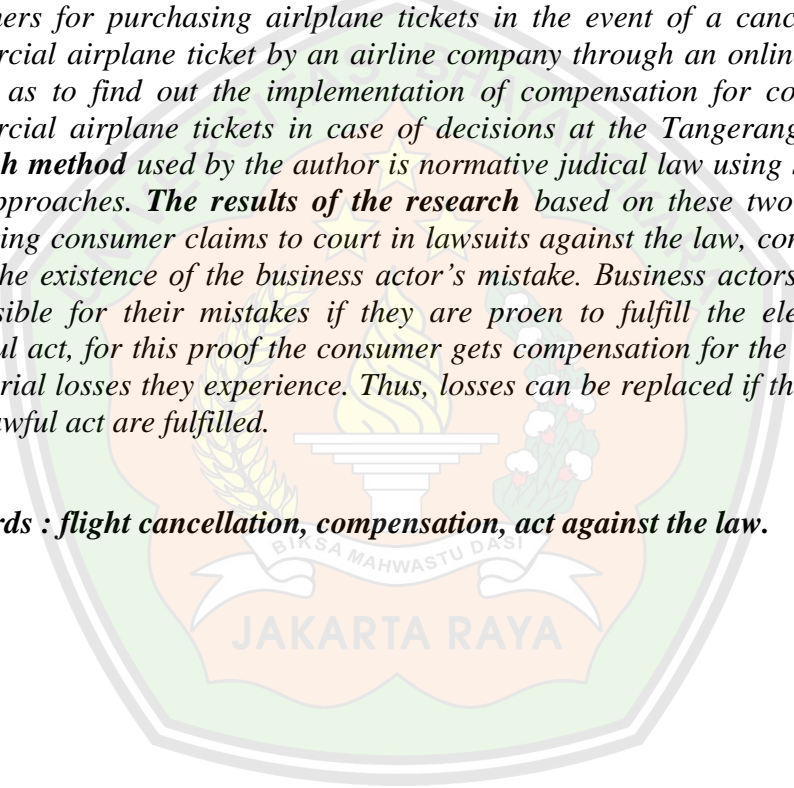
Kata Kunci : Pembatalan penerbangan, ganti kerugian, perbuatan melawan hukum.

ABSTRACT

Putri Lismawati, 201910115388, Settlement Of Compensation Disputes Against Consumers Who Buy Commercial Airfares Through Online Applications.

*This research is related to the form of compensation received by consumers for the purchase of commercial airplane tickets due to delays or cancellations of airplane flights either because it is beyond human control or due to the negligence of flight management which unilaterally causes losses for consumers by airlines. With a unilateral delay or cancellation without compensation business actors who commit acts against the law are obliged to pay compensation, both material and immaterial losses. Based on this, the author analyzes the case of Decision Case Number 81/Pdt.G/2019/PN.Tng and Decision Number 334 PK/Pdt/2014. **The purpose** of this study is to find out how compensation forms for consumers for purchasing airplane tickets in the event of a cancellation of a commercial airplane ticket by an airline company through an online application as well as to find out the implementation of compensation for cancellation of commercial airplane tickets in case of decisions at the Tangerang Court. **The research method** used by the author is normative judicial law using statutory and case approaches. **The results of the research** based on these two decisions in submitting consumer claims to court in lawsuits against the law, consumers must prove the existence of the business actor's mistake. Business actors can be held responsible for their mistakes if they are proven to fulfill the elements of an unlawful act, for this proof the consumer gets compensation for the material and immaterial losses they experience. Thus, losses can be replaced if the elements of an unlawful act are fulfilled.*

Keywords : *flight cancellation, compensation, act against the law.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi saya adalah “Penyelesaian Sengketa Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Yang Membeli Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online”.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah menjadikan penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

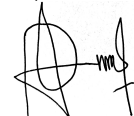
Skripsi ini dibuat atas bantuan dari berbagai pihak untuk memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi. Adapun pihak-pihak tersebut sebagai berikut:

1. Inspektur Jendral Polisi (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Slamet Pribadi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Wakil Dekan I, Wakil Dekan II dan Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Clara Ignatia Tobing, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mengajarkan penulis dan memberikan ilmu serta pengetahuan kepada penulis.
6. Ibu Sri Wahyuni, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I
7. Bapak Heru Siswanto, S.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing II
8. Ibu Dr. Lusia Sulastri, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik

9. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Terima kasih untuk teman-teman penulis yaitu Ghina Nur Hidayah, Meita Fitriani, Yaasiinta Putri Yashella, Devi Laila Ochtaviany, Ghea Mulanda, dan Nurkhalizah Salim atas dukungan dan memberikan keyakinan kepada penulis.
11. Terima kasih untuk Anissa Febriana Ilham, Meila Salsabila, dan Fira Rahma Dwi Aryani, sebagai teman seperjuangan menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada pemilik NPM 202110115170, terima kasih telah menjadi sosok yang membersamai perjalanan panjang penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Skripsi ini. Terima kasih sudah meluangkan waktu untuk selalu mendengarkan semua keluh kesah dan selalu memberikan dukungan. Semoga kedepannya akan banyak hal-hal baik yang terjadi.
13. Tidak lupa pula, terima kasih untuk diri penulis sendiri Putri Lismawati. Terima kasih sudah bisa bersabar dalam menghadapi situasi apapun, maaf jika terlalu memaksa berusaha tegar walaupun raga ingin patah, berusaha tersenyum dibalik banyak sekali kesedihan. Terima kasih sudah berjuang dan mampu bertahan hingga akhir. Semangat untuk masa depan.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak tersebut yang telah menjadikan penulis bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna Oleh sebab itu, penulis mengharapakan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, terutama untuk kemajuan ilmu hukum.

Bekasi, Januari 2023



Putri Lismawati

201910115388

viii

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SINGKATAN	xiii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, dan Kerangka Pemikiran	8
1.5.1 Kerangka Teoritis	8
1.5.2 Kerangka Konseptual	10
1.5.3 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Metode Penelitian	14
1.6.1 Jenis Penelitian	14
1.6.2 Pendekatan Penelitian	14
1.6.3 Sumber Bahan Hukum	14

1.6.4	Metode Pengumpulan Bahan Hukum	16
1.6.5	Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum	16
1.7	Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		18
2.1	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	18
2.1.1	Perlindungan Hukum.....	18
2.1.2	Konsumen.....	19
2.1.3	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	21
2.1.4	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
2.1.5	Perlindungan Hukum Konsumen	25
2.2	Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen.....	26
2.2.1	Asas Perlindungan Hukum Konsumen	26
2.2.2	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	27
2.3	Pembelian Tiket pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online	28
2.3.1	Pengertian Jual- Beli	28
2.3.2	Subjek Jual-Beli	29
2.3.3	Objek Jual-Beli.....	29
2.3.4	Perjanjian Jual-Beli Tiket Pesawat Online.....	30
2.4	Perbuatan Melawan Hukum.....	31
2.4.1	Macam-Macam Perbuatan Melawan Hukum.....	33
2.5	Ganti Kerugian Bagi Konsumen	36
2.5.1	Pengertian Ganti Rugi	36
2.5.2	Aspek-Aspek Ganti Rugi	37
2.5.3	Asas-Asas Ganti Rugi	38
2.5.4	Bentuk-Bentuk Ganti Rugi.....	38
2.6	Tanggung Jawab	39

2.7	Penyelesaian Sengketa	44
2.7.1	Penyelesaian Sengketa Non Litigasi	44
2.7.2	Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		46
3.1	Jenis Penelitian Hukum.....	46
3.2	Metode Pendekatan Penelitian	47
3.3	Sumber Bahan Hukum.....	48
3.4	Metode Pengumpulan Bahan Hukum	49
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Atas Pembelian Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online Apabila Terjadi Pembatalan Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Maskapai Penerbangan	50
4.1.1	Perjanjian Antara <i>Travel Agent</i> , Konsumen, Perusahaan Penerbangan	52
4.1.2	Perjanjian Angkutan Udara	54
4.1.3	Penyebab Terjadinya Pembatalan Penerbangan.....	58
4.1.4	Ganti Rugi Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen	59
4.1.5	Ganti Rugi Menurut Undang-Undang Penerbangan	62
4.1.6	Ganti Rugi Pembatalan Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online	65
4.2	Implementasi Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Tiket Pesawat Terbang Komersil Dalam Putusan Di Pengadilan Tanggerang	67
4.2.1	Uraian Kronologi Kasus.....	67
4.2.1.1	Kasus Putusan Nomor 81/Pdt/2020/PN Tng.....	67
4.2.1.2	Kasus Putusan Nomor 334 PK/Pdt/2014	70

4.2.1.3 Analisa Bentuk Ganti Rugi Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Kasus Putusan Nomor 81/Pdt.G/2019/PN.Tng dan Kasus Putusan Nomor 334 PK/Pdt/2014	74
4.2.2 Implementasi Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Pesawat Terbang Komersil Dalam Putusan Pengadilan	76
BAB V PENUTUP	82
5.1 KESIMPULAN.....	82
5.2 SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
RIWAYAT HIDUP PENULIS	90



DAFTAR SINGKATAN

Lambang/ Singkatan	Arti Dan Keterangan
KUHPerdata	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
MA	Mahkamah Agung
PN	Pengadilan Negeri
PK	Peninjauan Kembali
Pdt	Perdata
PM	Peraturan Menteri
PMH	Perbuatan Melawan Hukum
OTA	<i>Online Travel Agent</i>



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**ONE DAY,
I'M GONNA HAVE EVERYTHING I PRAYED FOR.
I REALLY BELIEVE IT.**

**Tresure Yourself Well, So You Can Spread More Love To Those People
Around You.**

That's Why Yourself Always Come First.

~ Na Jaemin

PERSEMBAHAN

Orang tua penulis, Bapak Darsono, Ibu Surtini, Mama Siti, serta terimakasih tak terhingga untuk Alm. Bapak Oji Supriyadi yang telah berpulang sebelum penulis dapat menyelesaikan studi penulis. Dan terima kasih pula, untuk saudara penulis Mas Sigit, Mas Heri, dan Vita Lismala, terima kasih yang teramat dalam atas dukungan dan cinta kasih yang telah diberikan kepada penulis, selalu memberikan apresiasi akan setiap hal kecil yang penulis lakukan, selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk penulis serta mengajarkan kejujuran, kesabaran dalam menghadapi segala permasalahan.