

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia disebut sebagai negara kepulauan karena hampir seluruh wilayahnya terdiri dari pulau, saat ini pulau di Indonesia terdiri dari sekitar 16.771 pulau.¹ Sebagai negara kepulauan, masyarakat Indonesia memerlukan sebuah jasa transportasi angkutan udara untuk menghubungkan antara pulau yang satu dengan pulau yang lainnya. Transportasi angkutan udara berupa pesawat merupakan salah satu alat transportasi publik yang digunakan sebagai sarana penghubung antar daerah, pulau atau antar negara.² Bisnis transportasi penerbangan atau jasa angkutan udara sangat berperan penting dan memiliki beberapa keuntungan yang luas, waktu tempuh yang relatif singkat, tarif yang masih dapat dijangkau oleh masyarakat serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan.³

Dalam meningkatkan performa industri penerbangan mengikuti perkembangan arus globalisasi yang semakin maju, masyarakat Indonesia dipermudah dengan adanya akses jaringan internet. Dengan adanya internet pembelian barang atau tiket dapat dipesan secara online. Tidak terkecuali pembelian tiket pesawat, pemesanan dapat dilakukan oleh setiap kalangan masyarakat dengan cara mengakses aplikasi melalui *smartphone* yang dimana dalam melakukan pemesanan, pihak konsumen tidak perlu bertemu dengan pelaku usaha. Salah satu aplikasi *online e-commerce* yang melayani pemesanan tiket pesawat terbang komersil yaitu PegiPegi.com, aplikasi ini didirikan pada bulan Mei 2012. PegiPegi di pelopori oleh PT. Alternative Media Group (AMD) yang sudah bekerja sama dengan beberapa perusahaan ternama seperti Altavindo,

¹ Direktorat Pendayaan Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil, <https://kkp.go.id/djprl/p4k/page/4270-jumlah-pulau#:~:text=Jumlah%20Pulau%20di%20Indonesia%20>, diakses pada 18 Oktober 2022.

² Soekardono, *Hukum Dagang, Jilid 1*, Jakarta : Rajawali Press, 1981, hlm. 4.

³ Vera Thea Liswenda, *Skripsi Perlindungan Konsumen Maskapai Penerbangan PT. Citilink Indonesia Jika Jadwal Penerbangan Tidak Efektif*, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2016, hlm. 2.

Global Online Destinations dan *Recruit Co, LTD* yang dimana merupakan salah satu perusahaan *travel booking agent* terbesar di Jepang.⁴

Pada dasarnya kegiatan pengangkutan udara terdiri pihak pengangkut seperti perusahaan maskapai penerbangan atau juga pihak jasa pelayanan tiket online dan pihak pengguna jasa atau konsumen, para pihak tersebut saling terikat dalam suatu perjanjian pengangkutan.⁵ Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanjian untuk melaksanakan suatu hal.⁶ Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan antara kedua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dua belah pihak itu sepakat untuk menentukan peraturan atau kaedah hukum atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan. Kesepakatan itu menimbulkan akibat hukum dan bila kesepakatan dilanggar maka akibat hukumnya si pelanggar dapat dikenakan akibat hukum atau sanksi.⁷

Ketika muncul kata sepakat antara konsumen dengan pelaku usaha maka akan menimbulkan hubungan jual-beli. Dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur mengenai jual-beli yang berbunyi, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.⁸

Pada akhir-akhir ini, banyak perusahaan angkutan udara yang melakukan penundaan atau pembatalan penerbangan pesawat. Penundaan atau pembatalan penerbangan ini dapat terjadi karena diluar kendali manusia seperti cuaca buruk atau adanya kerusakan pada sistem pesawat, namun dapat juga diakibatkan oleh kesalahan manusia itu sendiri maupun keteledoran dari pihak manajemen

⁴ PegiPegi.com

⁵ Ferdiana Mailawati dan Sri Wahyuni, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19*, Krtha Bhayangkara, Vol. 15, No. 2, 2021.

⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : PT. Intermessa, 2005, hlm. 1.

⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta : Liberty, 1990), hlm. 97.

⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata, Pasal 1457, Pustaka Buana, 2019, hlm. 316.

penerbangan. Akibat penundaan secara mendadak ini, menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik kerugian materil maupun imateril. Selain pihak maskapai penerbangan, pihak perusahaan jasa pelayanan travel yang menjual tiket juga harus memberikan bentuk ganti kerugian kepada konsumennya dapat berupa *refund/reschedule* jadwal penerbangan.

Namun, tidak jarang ada pihak perusahaan jasa pelayanan travel yang mau melakukan ganti kerugian kepada konsumennya. Hal ini sangat bertentangan dengan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata penundaan atau pembatalan penerbangan pesawat dan tidak melakukan ganti kerugian kepada konsumen termasuk ke dalam perbuatan melawan hukum karena memenuhi unsur melawan hukum yaitu antara lain:⁹

- a) Adanya suatu perbuatan;
- b) Perbuatan tersebut melawan hukum;
- c) Adanya kesalahan dari pihak pelaku;
- d) Adanya kerugian bagi korban;
- e) Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Selain itu dalam Pasal 1366 KUH Perdata menegaskan bahwa “*Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoannya*”.

Dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai hak-hak yang harus di dapatkan oleh konsumen. Hal tersebut termuat dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain :¹⁰

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁹ KUHPerdata, *Op. Cit*, Pasal 1365.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

- 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 pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.

Selain itu dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam menjalani kegiatan usahanya, antara lain :¹¹

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

¹¹ *Ibid.*, Pasal 7.

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

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut sudah disebutkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti kerugian atau penggantian kepada konsumen. Dan tidak jarang para pelaku usaha tidak menjalankan atau membebaskan diri dari tanggungjawabnya untuk memberikan kompensasi ganti kerugian pada konsumen.

Terkait akan hal tersebut penulis akan menganalisis putusan yang di dalamnya menerangkan penyelesaian sengketa ganti kerugian terhadap pembatalan tiket yang dilakukan perusahaan penerbangan konsumennya, antara lain :

- 1) Putusan Nomor : 81/Pdt.G/2019/PN.Tng.
Berdasarkan pada putusan tersebut konsumen menuntut PT Citilink Indonesia dan pihak PegiPegi.Com karena tidak adanya pemberitahuan dan secara sepihak merubah jadwal keberangkatan. Konsumen mengalami kerugian baik secara materil dan imateril karena kehilangan klien dan harus membeli tiket penerbangan pesawat yang baru.
- 2) Putusan Nomor : 334 PK/Pdt/2014
Berdasarkan pada putusan tersebut konsumen pada awalnya mengajukan gugat dengan menuntut PT Indonesia Air Asia, karena membatalkan penerbangan secara sepihak dan tidak mengupayakan untuk menganti

penerbangan konsumen dengan penerbangan lain. Dan hanya menawarkan untuk mengembalikan uang pembelian tiket dalam waktu 30 hari kerja sejak adanya pemberitahuan pembatalan penerbangan. Hal tersebut termasuk kedalam perbuatan melawan hukum dan melanggar hak subyektif konsumen.

Dari putusan di atas tersebut, maka akan diteliti lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana penyelesaian ganti kerugian terhadap konsumen dan penerapan prinsip tanggungjawab pelaku usaha untuk mengganti rugi dalam kasus yang terjadi di PN. Tangerang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah **“Penyelesaian Sengketa Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Yang Membeli Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak perusahaan maskapai penerbangan atas pembatalan tiket pesawat secara sepihak dan tidak memberikan kompensasi ganti kerugian, *refund/reschedule* penerbangan. Serta dalam kasus putusan tergugat yaitu pihak maskapai penerbangan yang menghindari tanggungjawab untuk mengganti kerugian kepada konsumen. Meskipun sudah diatur dalam KUHPdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, masih banyak pelaku usaha yang melanggar hukum dan merugikan konsumennya, dan upaya penyelesaian yang masih belum efektif.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi yaitu :

1. Bagaimana ganti kerugian terhadap konsumen atas pembelian tiket pesawat terbang komersil melalui aplikasi online apabila terjadi pembatalan yang dilakukan oleh perusahaan maskapai penerbangan?
2. Bagaimana implementasi ganti kerugian terhadap pembatalan tiket pesawat terbang komersil dalam putusan di Pengadilan Tangerang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa mengenai bentuk ganti kerugian dan tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen yang membeli tiket pesawat terbang komersil melalui aplikasi online.

- a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk ganti kerugian terhadap konsumen atas pembelian tiket pesawat melalui aplikasi online apabila terjadi pembatalan tiket pesawat terbang komersil oleh perusahaan maskapai penerbangan.
- b. Untuk mengetahui implementasi ganti kerugian terhadap pembatalan tiket pesawat terbang komersil dalam perkara putusan di Pengadilan Tangerang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian pada skripsi ini dapat memiliki manfaat dan nilai guna diantaranya sebagai berikut :

1. **Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diharapkan oleh Penulis yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang teori hukum perdata, khususnya pada kasus perlindungan hak-hak ganti kerugian bagi konsumen.

2. **Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan oleh Penulis yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas peraturan perundang-undangan di

dalam penyelesaian masalah hukum khususnya yang berkenaan dengan perlindungan konsumen.

1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, dan Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Penelitian ini menggunakan teori :

1) Teori Perlindungan Hukum

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori perlindungan hukum menurut Sajipto Raharjo perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan tujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹² Menurut Philipus M.Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹³ Perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum berupa suatu kepastian, keadilan serta kemanfaatan yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara lisan. Perlindungan hukum preventif merupakan pencegahan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau suatu sengketa. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan suatu tindakan penyelesaian, dalam hal ini penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yaitu jalur litigasi dan non litigasi.¹⁴

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli tiket pesawat terbang komersil diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan secara preventif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha dan Pasal 8 yang mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Serta perlindungan hukum secara represif, konsumen yang merasa haknya dilanggar dan dirugikan dapat mengajukan aduan dan gugatan. Penyelesaian melalui jalur

¹² Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53

¹³ Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT.Bina Ilmu, 1987, hlm 1-2.

¹⁴ Wahyuni, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa Akibat Janji Iklan Perumahan*, Jurnal Transparansi Hukum, Vol.1 No. 1, 2018, hlm. 19.

non litigasi dapat dilakukan di BPSK dan jalur litigasi dapat melakukan ajuan gugatan ke pengadilan.

2) Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab disebut dengan istilah liability yaitu suatu kewajiban yang harus dibayarkan kepada orang yang diderita. Menurut Ridwan Halim, menjelaskan mengenai tanggung jawab hukum sebagai suatu akibat dari pelaksanaan peran hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang sudah ada.¹⁵ Sugeng Istanto mendefinisikan pertanggung jawaban yaitu kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.¹⁶ Dalam Pasal 1367 KUH Perdata dinyatakan bahwa, seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.¹⁷

Ganti rugi dalam hukum perdata yaitu suatu akibat yang timbul dari suatu perjanjian atau yang timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum.¹⁸ Yang dimaksud dengan ganti rugi yaitu dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁹ Dalam Pasal 1365 KUH Perdata dinyatakan : Setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya

¹⁵ Khairunnisa, *Kedudukan, Peran, dan Tanggung Jawab Hukum*, Medan : Pasca Sarjana, 2008, hlm. 4

¹⁶ Sugeng Istanto, *Hukum Internasional, Cet.2*, Yogyakarta :Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014, hlm.77.

¹⁷ Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁸ M.A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum, cetakan Pertama*, Jakarta : Pradnya Paramita, 1979, hlm. 11.

¹⁹ UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (2)

menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian.

Apabila seseorang menderita kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan orang lain dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian dihadapan pengadilan negeri.²⁰ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dimaksudkan sebagai bentuk hukuman kepada pelaku perbuatan melawan hukum dengan memberi jumlah yang melebihi dari kerugian yang diderita korbannya.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Supaya lebih jelas dan terarah penulisan ini, maka penulis memberikan suatu gambaran kerangka konseptual untuk merumuskan makna, diantaranya sebagai berikut :

a) Konsumen

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.²¹

b) Pelayanan Jasa

Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²²

c) Perlindungan Konsumen

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²³

d) Penerbangan

Suatu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keamanan dan

²⁰ Sri Redjeki Slamet, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum : Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*, Lex Jurnalica Vol. 10 No. 2, 2013, hlm. 109.

²¹ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²² *Ibid.*, Pasal 1 ayat (5).

²³ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (1).

keselamatan, lingkungan hidup serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.²⁴

e) Tiket

Dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.²⁵

f) Aplikasi Online

Aplikasi merupakan sebuah program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Sedangkan online adalah sebuah perkembangan teknologi informasi yang membantu berbagai kegiatan masyarakat. Aplikasi online berupa suatu program berbasis jaringan internet yang digunakan dalam aktivitas virtual.²⁶

g) Perbuatan Melawan Hukum

Bahwa suatu perbuatan dapat dianggap sebagai Perbuatan Melawan Hukum kalau bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri atau bertentangan dengan kesusilaan baik atau bertentangan dengan keharusan yang harus di indahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain.²⁷

h) Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme litigasi (Pengadilan) dan melalui mekanisme non litigasi (diluar pengadilan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa).²⁸

i) Ganti Kerugian

Yang dimaksud dengan ganti rugi yaitu dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya,

²⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

²⁵ Undang-Undang RI No. 1 Tahun 2009

²⁶ Eka Noviansyah, *Aplikasi Website Museum Nasional Menggunakan Macromedia Dreamweaver MX*, Jakarta, STIK, 2008, hlm. 10.

²⁷ M.A.Moegni Djojodirdjo, *Op.Cit.*, hlm 17-18.

²⁸ Dewi Tuti Muryati dan B.rini Heryanti, *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan*, Jurnal Dinamika Sosbud, Vol 13, No. 1, 2011, hlm. 49.

atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁹

j) Presumption Liability

Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*) tergugat (pengangkut) dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul, tetapi tergugat dapat membebaskan tanggung jawabnya, apabila ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah (*absence of fault*).³⁰

k) Tanggung Jawab Pengangkut

Kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.³¹

1.5.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran atau yang disebut dengan *framework* merupakan suatu kerangka konseptual dari sebuah penelitian yang didalamnya menjelaskan hubungan antara konsep yang diperkirakan akan terjadi dan diperoleh hasil serta penjabaran tinjauan pustaka. Kerangka pemikiran disajikan dan dirumuskan dalam bentuk model atau bagian visual skematis yang menggambarkan secara utuh hubungan antar norma, konsep, atau masalah hukum.³²

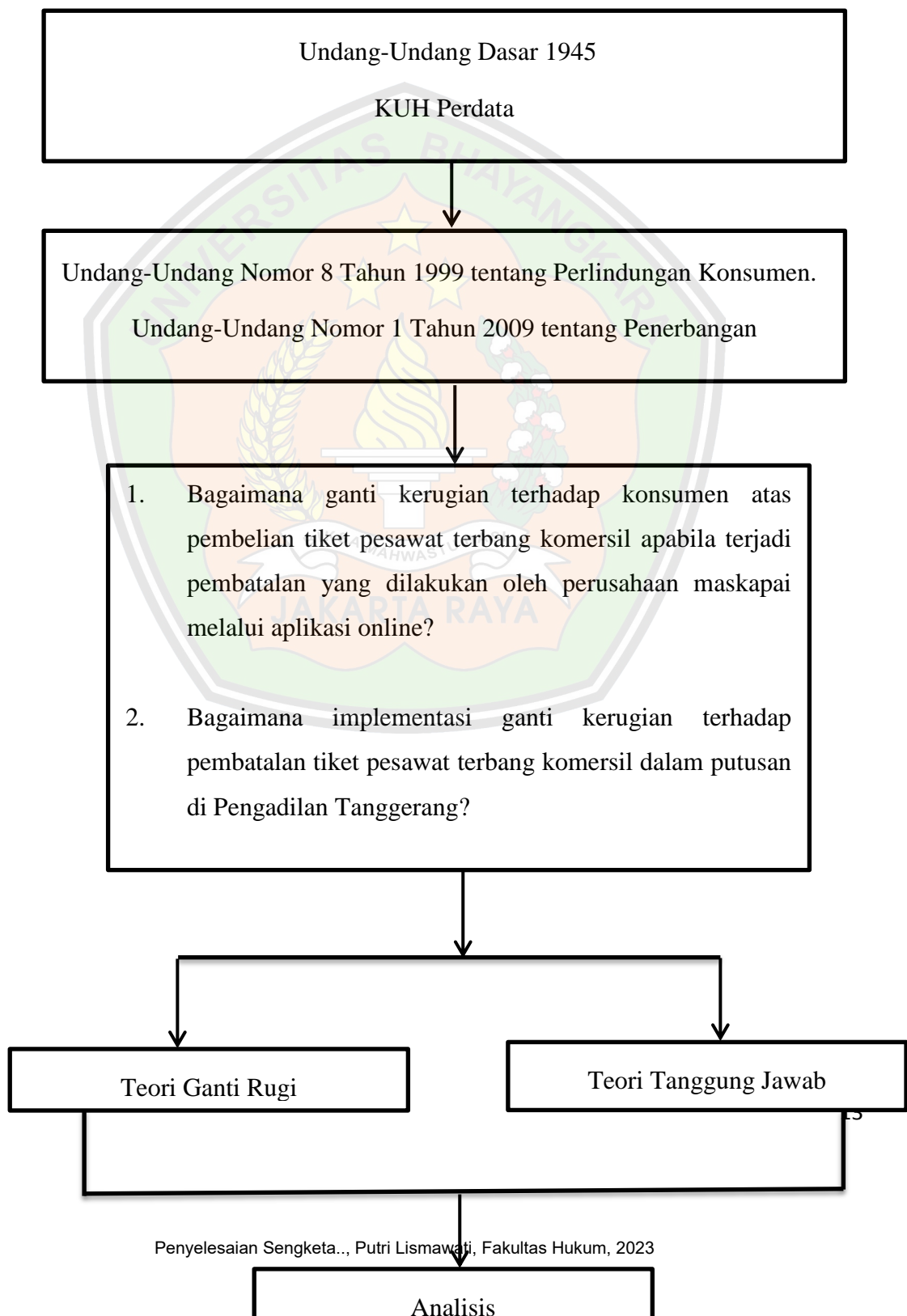
Pada kerangka konsep ini penulis menggunakan masalah penelitian, peraturan/ UU terkait/ teori relevan dan tujuan penelitian. Untuk menjelaskan urutan dalam penyusunan proposal skripsi secara gambar seperti pada bagan berikut ini :

²⁹ UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Loc.Cit

³⁰ Ridwan khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Yogyakarta : FH UII Press, hlm. 380.

³¹ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (22).

³² Ika Dewi Sartika Saimima, et al., *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, Bekasi : Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2020, hlm.,9.



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi hukum normatif. Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder dari Undang-Undang dan putusan hakim/pengadilan, serta empiris yang tidak menekankan pada penelitian lapangan, namun lebih menentukan pada studi kasus yang bersifat kepustakaan.³³ Penggunaan penelitian hukum normatif sebagai suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.³⁴ Pada penelitian hukum normatif ini mengkaji studi dokumen berbagai data sekunder hukum-hukum positif yang berlaku di Indonesia seperti UUD 1945, KUH Perdata, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah antara lain pendekatan perundang-undangan yaitu dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi.³⁵ Pendekatan kasus yaitu dengan cara menelaah kasus yang berkaitan dengan bentuk dan sifat dari isu hukum yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap.

1.6.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam proses penyusunan penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) jenis, yaitu :

³³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 13.

³⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi, Cet. 9.*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010) hlm. 35.

³⁵ *Ibid.*, hlm, 133

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat atau membuat setiap orang taat pada hukum yang bersifat autoritatif atau mempunyai otoritas yang berasal dari hasil suatu tindakan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang dibidang itu.³⁶ Bahan hukum primer terdiri dari :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- 5) Putusan Nomor : 81/Pdt.G/2019/PN.Tng.
- 6) Putusan Nomor : 334 PK/Pdt/2014

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang memberikan arah penelitian. Bahan hukum sekunder berupa buku, tulisan ilmiah, jurnal-jurnal hukum, skripsi, tesis, dan disertasi atau dapat juga dari putusan pengadilan.³⁷

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya.³⁸ Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulisan adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan Kamus Hukum.

³⁶ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010 hlm. 157.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 67.

³⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 23

1.6.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum dalam penulisan ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*) yaitu di mana dengan cara mempelajari dan menganalisis informasi yang berkaitan dengan topik penelitian, sumber-sumber kepustakaan, yang diperoleh dari buku-buku, makalah ilmiah, bahan yang terdapat di internet, peraturan perundang-undangan, dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian hukum yuridis normatif.

1.6.5 Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum

Berdasarkan penelitian dengan menggunakan analisa hukum normatif, maka pengolahan data sesuai dengan data primer dan data sekunder yang telah diperoleh sebelumnya. Selanjutnya bahan hukum tersebut akan dianalisis dan dikemukakan dengan menggambarkan hasil penelitian dalam bentuk uraian berdasarkan dasar hukum dan memberikan kesimpulan atas permasalahan isu hukum yang terjadi.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab yang tersusun dan menjadi satu kesatuan yang saling berkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lain. Yang disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II ini akan menjelaskan mengenai pengertian Perlindungan Hukum Konsumen, Pembelian Tiket Pesawat Terbang Komersil Melalui Aplikasi Online, Bentuk Ganti Kerugian Bagi Konsumen, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Akibat Terjadinya Perbuatan Melawan Hukum.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini membahas mengenai penggunaan jenis dan metode penelitian, metode pengumpulan data, pendekatan penelitian, sumber bahan hukum, metode analisis dan pengolahan bahan hukum.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan membahas mengenai analisis Yuridis tentang bagaimana ganti kerugian terhadap konsumen atas pembelian tiket pesawat terbang komersil melalui aplikasi online apabila terjadi pembatalan yang dilakukan oleh perusahaan maskapai penerbangan; bagaimana implementasi ganti kerugian terhadap pembatalan tiket pesawat terbang komersil dalam putusan di Pengadilan Tangerang.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V ini, berisikan penutup dengan menguraikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang merupakan pernyataan dan jawaban permasalahan yang telah dikemukakan pada bab pendahuluan. Serta memuat saran yang perlu disampaikan oleh penulis berkenaan dengan pembahasan masalah ini.

