



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jl. Harsono RM No. 67 Ragunan Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12140

Tlp: 021. 7231948 7267655 Fax: 7267657

Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Marga Mulya Bekasi Utara Telp: 021. 88955882

SURAT TUGAS

Nomor : ST/ 870-A/IX/2025/FH-UBJ

Tentang

PENUNJUKAN PESERTA WEBINAR

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAYA

- Menimbang : Bahwa dalam rangka pelaksanaan Kegiatan Webinar Series #4 yang diselenggarakan oleh Asosiasi Pengajar Hukum Keperdataan, maka dipandang perlu mengeluarkan surat tugas sebagai Peserta untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Permendiktisaintek No. 39 Tahun 2025 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
4. Kalender Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya T.A. 2025-2026.

MENUGASKAN :

Kepada : **SRI WAHYUNI, S.H., M.H.**
DOSEN TETAP FAKULTAS HUKUM UBJ

Untuk : 1. Melaksanakan tugas sebagai Peserta Webinar Series #4 dengan tema "Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Penerbangan", yang dilaksanakan pada:

Hari : Sabtu, 13 September 2025
Pukul : 14:00 – 16:00 WIB
Tempat : Online Zoom Meeting.

2. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan tersebut secara tertulis kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Melaksanakan tugas ini dengan penuh tanggung jawab.

Selesai.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 September 2025

Dekan Fakultas Hukum,


Prof. Dr. St. Laksanto Utomo, S.H., M.Hum.
NIP. 2406650

APHK

ASOSIASI PENGAJAR
HUKUM KEPERDATAAN

No. 58 /Webinar-IV-APHK/09-2025

SERTIFIKAT

DIBERIKAN KEPADA:

Sri Wahyuni, S.H.,M.H.

SEBAGAI

PESERTA

Webinar Series #4:

"Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Penerbangan"

Surabaya, 13 September 2025

Ketua Umum

APHK

Prof. Dr. Y. Sogar Simamora, S.H., M.Hum., FCB.Arb.

APHK

ASOSIASI PENGAJAR
HUKUM KEPERDATAAN

WEBINAR

Series #4

NARASUMBER



Prof. Dr. Ahmadi Miru,
S.H., M.S.

Universitas Hasanuddin



Dr. Bambang Sugeng
Ariadi Subagyo, S.H., M.H.

Universitas Airlangga



Prof. Dr. Bernadette M.
Waluyo, S.H., M.H., CN.

Universitas Katolik
Parahyangan

MODERATOR

Dr. Kukuh Leksono
Suminaring Aditya,
S.H., LL.M.

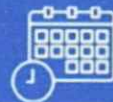
Universitas Airlangga



"Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Penerbangan"

Sabtu, 13 September 2025

08:30 - 12:00 WIB



REGISTER NOW



<https://s.id/aphkwb4>

FREE

Peserta mendapatkan
e-sertifikat

Visit Our Website
aphk.or.id





Formulir Pendaftaran Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Penerbangan

Jawaban Anda telah direkam.

[Kirim jawaban lain](#)

Formulir ini dibuat di luar domain Anda. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak menipu? [Laporkan](#)

Google Formulir

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PENERBANGAN **AHMADI MIRU**

1

Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H.



Dosen Fak. Hukum Universitas Hasanuddin
Lahir Di Langnga- Pinrang 1961
 ◦ Sekretaris Dewan Kehormatan Unhas
 ◦ Pengawas Notaris Wilayah Sul Sel
 ◦ Penulis Buku:
 Hukum Perlindungan Konsumen

2

Tujuan diselenggarakannya Penerbangan

- ▶ Mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, nyaman, dengan harga yang wajar, dan menghindari praktik persaingan usaha yang tidak sehat.

3

pertanyaan

Apakah tujuan penerbangan tersebut terpenuhi?

- ▶ tertib,
- ▶ teratur,
- ▶ selamat,
- ▶ aman,
- ▶ nyaman,
- ▶ harga yang wajar, dan
- ▶ menghindari praktik persaingan usaha yang tidak sehat.

4

Keluhan penumpang

- ▶ Penerbangan tertunda/batal
- ▶ Kehilangan barang yang dibagasi;
- ▶ Overbooking
- ▶ pelayanan yang tidak memadai;
- ▶ Harga tiket yang tidak pasti

5

PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG (Pasal 20 Permenhub No.30/2021)

- ▶ Penumpang dapat melaporkan keluhan secara lisan atau tertulis atas pelayanan Angkutan Udara kepada Badan Usaha Angkutan Udara melalui:
 - a. SMS;
 - b. telepon;
 - c. surat elektronik; atau
 - d. bentuk media lainnya.
- ▶ Dalam hal pelaporan keluhan Penumpang berkaitan dengan kehilangan atau kerusakan Bagasi Tercatat, harus disampaikan sebelum Penumpang meninggalkan ruang terminal kedatangan.
- ▶

6

KELUHAN SELAIN KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BAGASI

- ▶ Pelaporan keluhan Penumpang selain yang berkaitan dengan kehilangan atau kerusakan Bagasi Tercatat, hanya dapat disampaikan paling lama 3x24 jam setelah penerbangan.
- ▶ Pelaporan keluhan dapat dilakukan oleh Penumpang dengan menyampaikan data paling sedikit berupa: a. nama Penumpang yang dibuktikan dengan identitas diri; b. bukti Tiket, pas masuk pesawat (Boarding pass) dan / atau label bagasi (claim tag); dan c. informasi lainnya yang berkaitan dengan keluhan Penumpang.

7

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN KELUHAN PENUMPANG

- ▶ Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyelesaikan keluhan Penumpang paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keluhan.

8

HAK KOMSUMEN DALAM UUPK

- ▶ Kenyamanan, keamanan, keselamatan
- ▶ Memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan
- ▶ Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur
- ▶ Hak untuk didengar
- ▶ Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut
- ▶ Hak diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- ▶ Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian
- ▶ Hak-hak yang diatur dalam uu lain.

9

HAK PENUMPANG DALAM UU PENERBANGAN

- ▶ (1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena **bagasi tercatat hilang, rusak, atau musnah** yang diakibatkan oleh peristiwa angkutan udara selama dalam pengawasan pengangkut.
- ▶ (2) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena **keterlambatan angkutan udara**.

10

PENGECEUALIAN TANGGUNG JAWAB

- ▶ pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh:
 - ▶ a. force majeure;
 - ▶ b. kesalahan penumpang; atau
 - ▶ c. perbuatan pihak ketiga.

11

PENYEBAB KETERLAMBATAN

- ▶ a. factor manajemen *airline*,
- ▶ **Faktor teknis operasional;**
- ▶ **Faktor cuaca;**
- ▶ *Faktor lain-lain*

12

TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT

- KETERLAMBATAN YANG DIAKIBATKAN OLEH FAKTOR MANAJEMEN AIRLINE merupakan tanggung jawab pengangkut.

13

Faktor manajemen airline

Faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, meliputi:

- a. keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
- b. keterlambatan jasa boga (catering);
- c. keterlambatan penanganan di darat;
- d. menunggu penumpang, baik yang baru melapor (check in), pindah pesawat (transfer) atau penerbangan lanjutan (connecting flight); dan
- e. ketidaksiapan pesawat udara.

14

Pasal 186 UU Penerbangan

- Pengangkut dilarang membuat perjanjian atau persyaratan khusus yang **meniadakan tanggung jawab pengangkut atau menentukan batas yang lebih rendah** dari batas kerugian yang diatur dalam undang-undang

15

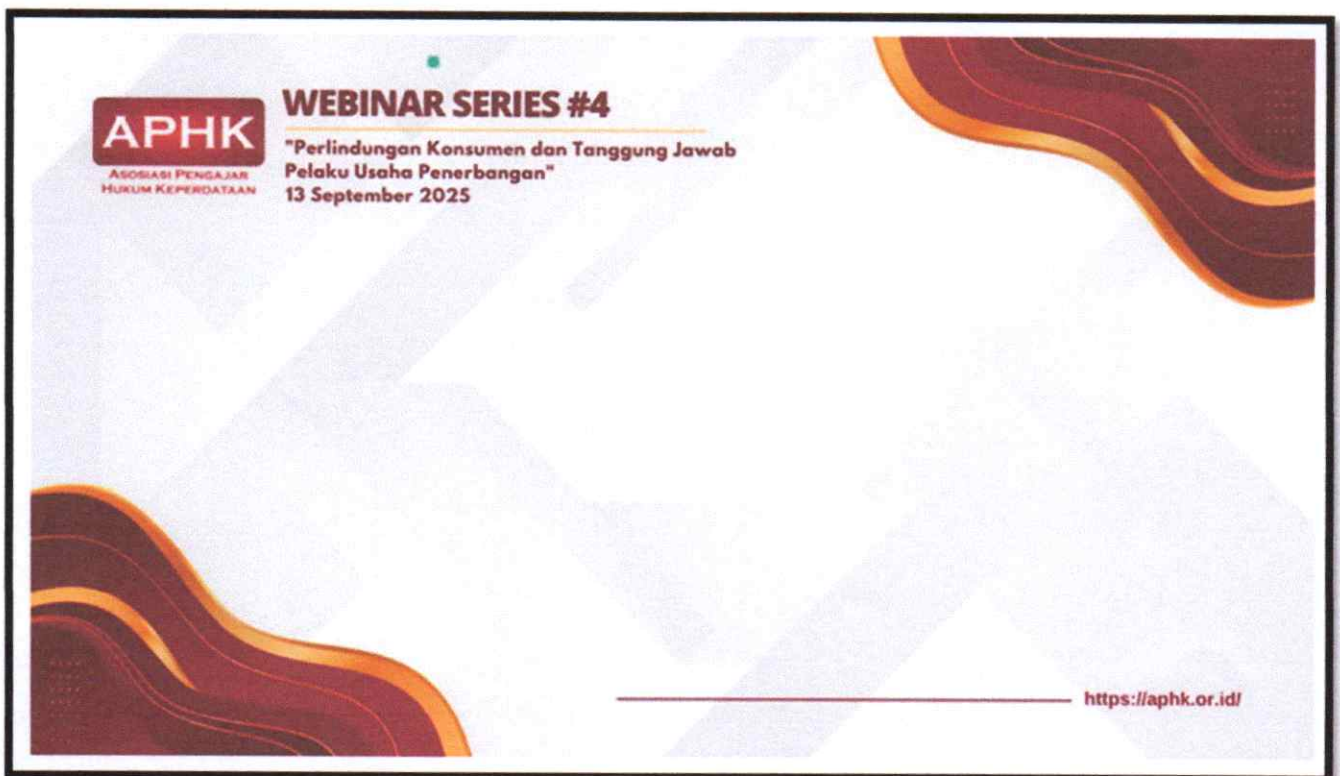
PENUTUP

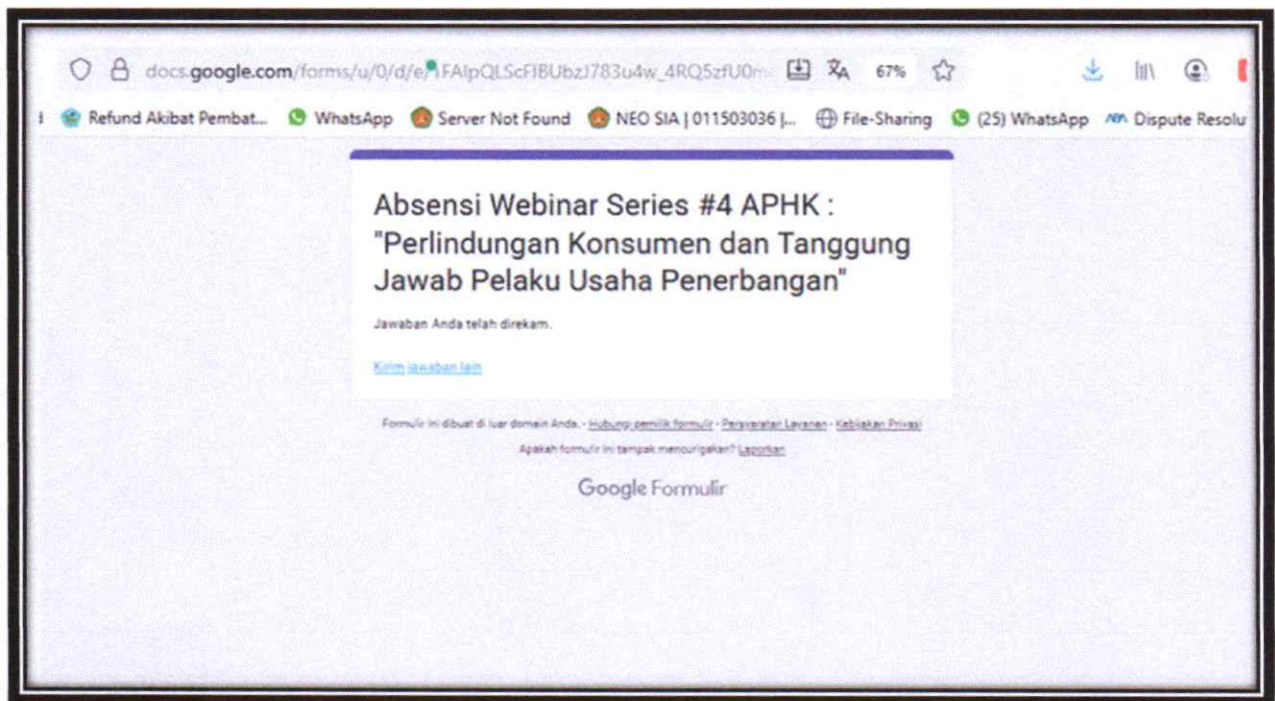
- Walaupun Upaya perlindungan konsumen penerbangan mendapat perlindungan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, namun perlindungan tersebut terwujud bila pelaku usaha menunaikan tanggung jawabnya terhadap konsumen penerbangan (penumpang) yang dirugikan, karena pada dasarnya perlindungan konsumen sama dengan tanggung jawab pelaku usaha.

16

TERIMA KASIH

Assalamu alaikum
warahmatullahi
wabarakatuh





zoom Workplace Meeting Bernadette Waluyo's screen

This meeting is being recorded. It's also being transcribed for AI Companion.

Strategi Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerbangan (3)

Asas ini akan menunjuk hukum mana yang lebih diutamakan jika dalam suatu peristiwa hukum terlanggar beberapa peraturan, atau hukum yang khusus akan mengesampingkan keberlakuan peraturan yang umum. Agar asas ini berlaku harus dipenuhi 2 syarat yaitu:

- peraturan yang khusus dan yang umum harus berada dalam hierarki atau lingkup hukum yang sama; dan
- kedua peraturan tersebut harus mengatur materi atau objek hukum yang sama.

Bagian yang diatur secara khusus dalam lex specialis yang akan berlaku, sementara ketentuan lain yang terdapat dalam lex generalis akan berlaku apabila secara khusus tidak diatur dalam lex specialis.

4. Peradilan/di Luar Peradilan.

Untuk memberi pelindungan kepada konsumen, maka konsumen yang merasa haknya dilanggar, dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui pengadilan atau melalui Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. UUPK telah menyediakan Lembaga di luar pengadilan yaitu BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang ada di setiap kota dan kabupaten.

Dikha Anugrah

Participants (99)

Find a participant

SW	Sri Wahyuni, S.H.,M.H. (Me)	🔊 🎤
APHK	APHK Conference (Host)	🔊 🎤
B	Bernadette Waluyo	🔊 🎤
AC	APHK Crew (Co-host)	🔊 🎤
	Dikha Anugrah	🔊 🎤
AS	A. Suci Wahyuni	🔊 🎤
AY	Ach. Yunus	🔊 🎤
AS	ADE SITI ARDILA Ardila	🔊 🎤
AS	AdvMUHTADHO, SH, C.Me.I.	🔊 🎤
AS	Agung Sujatmiko	🔊 🎤
AM	Ahmadi Miru	🔊 🎤

Audio Video Participants Chat React Share AI Companion More Leave

Invite Unmute me

zoom Workplace

This meeting is being recorded.

Sri Wahyuni, S.H.,M.H. APHK Conference Ach. Yunus Moh. Muallana

APHK WEBINAR SERIES #4

"Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Penerbangan"
13 September 2025

A. Yudha Hernoko

Participants (78)

Find a participant

SW	Sri Wahyuni, S.H.,M.H. (Me)	🔊 🎤
APHK	APHK Conference (Host)	🔊 🎤
	A. Yudha Hernoko	🔊 🎤
AS	A. Suci Wahyuni	🔊 🎤
r	A. Rachel Luna Widjawan	🔊 🎤
AY	Ach. Yunus	🔊 🎤
AS	AdvMUHTADHO, SH, C.Me.I.	🔊 🎤
AS	Agung Sujatmiko	🔊 🎤
AM	Ahmadi Miru	🔊 🎤
k	Arisa Dwi Amanatika	🔊 🎤
AC	APHK Crew	🔊 🎤

Audio Video Participants Chat React Share AI Companion More Leave

Invite Unmute me