



**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM MASKAPAI PENERBANGAN  
TERHADAP PRAKTIK *OVERBOOKING* TIKET PESAWAT**

*The Airline's Legal Responsibility For The Practice Of Overbooking Airline  
Ticket*

Oleh

**LAKSMI PARAMITHA**

**NIM.150710101536**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM MASKAPAI PENERBANGAN  
TERHADAP PRAKTIK *OVERBOOKING* TIKET PESAWAT**

*The Airline's Legal Responsibility For The Practice Of Overbooking Airline  
Ticket*

Oleh

**LAKSMI PARAMITHA**

**NIM.150710101536**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**HALAMAN MOTTO**

Ketika seseorang menghina kamu, itu adalah sebuah pujian.  
Bahwa selama ini mereka menghabiskan banyak waktu untuk memikirkan kamu,  
bahkan ketika kamu tidak memikirkan mereka.<sup>1</sup>

-BJ Habibie-



---

<sup>1</sup> Canva. 2019. Kata Kata Bijak, melalui [http://www.canva.com/id\\_id/kutipan/kata-kata-bijak/](http://www.canva.com/id_id/kutipan/kata-kata-bijak/) diakses pada hari Selasa tanggal 3 Juli 2019 Pukul 19.30 WIB.

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak H. Bambang Sumaryono (Alm) serta Ibu Hj. Siti Mawarti yang tiada hentinya memberi kasih sayang, doa, dukungan materiil dan moral sampai saat ini.
2. Guru-guru saya dari TK hingga SMA serta Bapak/Ibu dosen yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran.
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu guna kepentingan bekal masa depan.

**PRASYARAT GELAR**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM MASKAPAI PENERBANGAN  
TERHADAP PRAKTIK *OVERBOOKING* TIKET PESAWAT**

*The Airline's Legal Responsibility For The Practice Of Overbooking Airline  
Ticket*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada  
Program Studi Ilmu Fakultas Hukum  
Universitas Jember

Oleh

**LAKSMI PARAMITHA**

**NIM.150710101536**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**PERSETUJUAN**  
**SKRIPSIINI TELAH DISETUJUI**  
**TANGGAL, 22 JULI 2019**

Oleh :

**Dosen Pembimbing Utama**

**Iswi Hariyani, S.H.,M.H.**  
**NIP. 196212161988022001**

**Dosen Pembimbing Anggota**

**NuzuliaKumala Sari, S.H.,M.H.**  
**NIP. 198406172008122003**

**PENGESAHAN**

**Skripsi dengan judul:**

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP  
PRAKTIK *OVERBOOKING* TIKET PESAWAT**

*The Airline's Legal Responsibility For The Practice Of Overbooking Airline  
Ticket*

Oleh

**LAKSMI PARAMITHA**

**NIM.150710101536**

**Dosen Pembimbing Utama**

**Dosen Pembimbing Anggota**

**Iswi Hariyani, S.H.,M.H**

**Nuzulia Kumala Sari, S.H.,M.H.**

**NIP. 196212161988022001**

**NIP. 198406172008122003**

Mengesahkan

**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**Dekan,**

**Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H**

**NIP. 197409221999031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Di pertahankan dihadapan panitia penguji :

Hari : Jum'at

Tanggal : 19

Bulan : Juli

Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji**

**Ketua,**

**Sekertaris,**

**Mardi Handono S.H., M.H.**  
NIP. 196312011989021001

**Ikarini Dani W, S.H., M.H.**  
NIP. 197306271997022001

**Anggota Penguji,**

**Iswi Hariyani, S.H.,M.H**  
NIP. 196212161988022001

.....

**Nuzulia Kumala Sari, S.H.,M.H.**  
NIP. 198406172008122003

.....

**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laksmi Paramitha

NIM : 150710101536

Fakultas/Program Studi : Fakultas Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **TANGGUNG JAWAB HUKUM MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PRAKTIK *OVERBOOKING* TIKET PESAWAT** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan di dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan guna memperoleh gelar di Perguruan Tinggi atau Lembaga Pendidikan manapun, kecuali jika ada pengambilan karya orang lain dalam skripsi ini disebutkan sumbernya sebagaimana tercantum dalam Daftar Pustaka.

Demikian saya buat pernyataan ini sebagaimana mestinya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila ditemukan dikemudian hari pernyataan ini tidak benar adanya.

Jember, 3 Juli 2019

Yang menyatakan,

Laksmi Paramitha

NIM. 150710101536

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat berserta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PRAKTIK *OVERBOOKING* TIKET PESAWAT”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu hukum serta mencapai gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa apabila tanpa adanya bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H selaku Pembimbing Utama Skripsi, yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan juga saran kepada penulis hingga terselesainya skripsi ini;
2. Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H.,M.H selaku Pembimbing Anggota Skripsi, yang telah sabar memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, serta saran kepada penulis hingga terselesainya skripsi ini;
3. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H selaku Ketua Penguji yang telah menguji dna memberikan pengarahan serta saran kepada penulis demi perbaikan penulisan skripsi ini;
4. Ibu Ikarini Dani W, S.H.,M.H selaku Sekertaris Penguji yang telah memberikan pengarahan kepada penulis demi perbaikan skripsi ini;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H Dekan Fakultas Hukum Univeristas Jember
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H.,M.Hum, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H, Dr, Aries Harianto,S.H.,M.H sebagai Wakil dekan I,II, dan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M.Si, Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik (DPA);

8. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan;
9. Kedua Orang Tua penulis, Bapak H. Bambang Sumaryono (Alm) dan Ibu Hj. Siti Warwati terimakasih atas pengorbanan atas waktu dan dalam membiayai sekolah hingga kuliah penulis, terimakasih atas segala doa, kesabaran, kasih sayang, dan semangat yang diberikan serta kakak-kakakku Tiara Wulan Sari dan Tamara Novarina, SE tercinta, terimakasih atas segala dukungan dan doa, semangat, dan kasih sayang juga keponakan-keponakanku tersayang Ariel Zafran Ali, Reevalina Aisyah Nabila, Muhammad Pattimura Putra dan Zhafir Rahman Labib yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Sahabat spesial penulis, antara lain Galih Pranata, Yashita Yuni Safitri, Nuki Rahman, Nofa Prasiska Yunita, Dinda Prasestiningtyas, Tita Nurhidayati, serta seluruh anggota Hukum 3 Kelompok 4, terimakasih untuk selalu mendampingi, memberikan semangat serta masukan kepada penulis selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini, semoga kita selalu dan selamanya akan menjadi saudara;
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Tiada balasan yang dapat penulis berikan selain harapan dan doa semoga segala amal kebaikan akan mendapatkan imbalan kebaikan pula dari Allah SWT. Penulis menyadari apabila segala sesuatu tidak ada yang sempurna. Maka dari itu, penulis meminta segala kritik dan masukan dari semua pihak yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini agar dapat berguna bagi pembaca dan seluruh masyarakat pada umumnya.

Jember, 3 Juli 2019

Penulis

## RINGKASAN

Kemajuan pengangkutan adalah sebab dari kebutuhan manusia memenuhi kebutuhan transportasi udara di Indonesia terdapat bermacam-macam maskapai penerbangan baik maskapai yang dikelola oleh pemerintah yang biasa disebut Badan Usaha Milik Negara maupun yang dikelola oleh swasta. Bertambahnya perkembangan jumlah perusahaan penerbangan atau disebut juga maskapai penerbangan disatu pihak menguntungkan bagi para pengguna jasa penerbangan karena akan lebih banyak pilihan. Maskapai-maskapai tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan berbagai macam promo tarif murah juga berbagai keuntungan lainnya. Maskapai juga menerapkan praktik yang umumnya dilakukan di semua maskapai penerbangan yaitu praktik *overbooking*. Praktik ini merupakan penjualan tiket yang jumlahnya melebihi kursi penumpang yang tersedia didalam pesawat. Praktik ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian pada maskapai penerbangan karena tidak terpenuhinya kursi penumpang saat melakukan penerbangan. Seperti yang dialami oleh salah satu penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia, dengan nomor penerbangan GA 168 rute Tangerang-Padang yang merasa dirugikan sebab ia batal berangkat karena tiket yang dibelinya merupakan tiket gagal terbang hal ini terjadi akibat praktik *overbooking* yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan.

Rumusan masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah *pertama*, Apakah praktik *overbooking* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan merupakan suatu perbuatan melawan hukum? *Kedua*, Apa akibat hukum yang ditimbulkan apabila konsumen telah membeli pesawat? *Ketiga*, Apa bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap praktik *overbooking* tiket pesawat?. Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk menjawab dan memahami mengenai ketiga permasalahan yang dijelaskan diatas, sekaligus sebagai pemenuhan persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Metode penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*) pendekatan masalah yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum serta analisis bahan hukum yang digunakan adalah metode deduktif dari umum ke khusus.

Tinjauan pustaka menjelaskan mengenai teori, konsep, dan juga pengertian-pengertian yuridis yang relevan dengan pokok permasalahan, yang antara lain mengenai pengertian perlindungan konsumen, maskapai penerbangan, *overbooking*, tiket pesawat, tanggung jawab hukum, perbedaan perbuatan melawan hukum dengan wanprestasi, hubungan antara konsumen dengan maskapai penerbangan, akibat hukum yang ditimbulkan apabila konsumen membeli tiket pesawat, bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan.

Berdasarkan hasil pembahasan dapat diketahui bahwa praktik *overbooking* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan sesuai dengan unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Pihak maskapai penerbangan melanggar pasal 1 angka 29

Undang-undang Penerbangan karena menyebabkan tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan perjanjian yang ditimbulkan oleh pembelian tiket pesawat. Tanggung jawab maskapai penerbangan akibat timbulnya kerugian sebab praktik *overbooking* yang diterapkannya ialah mengganti rugi sesuai dengan pasal 147 Undang-Undang Penerbangan.

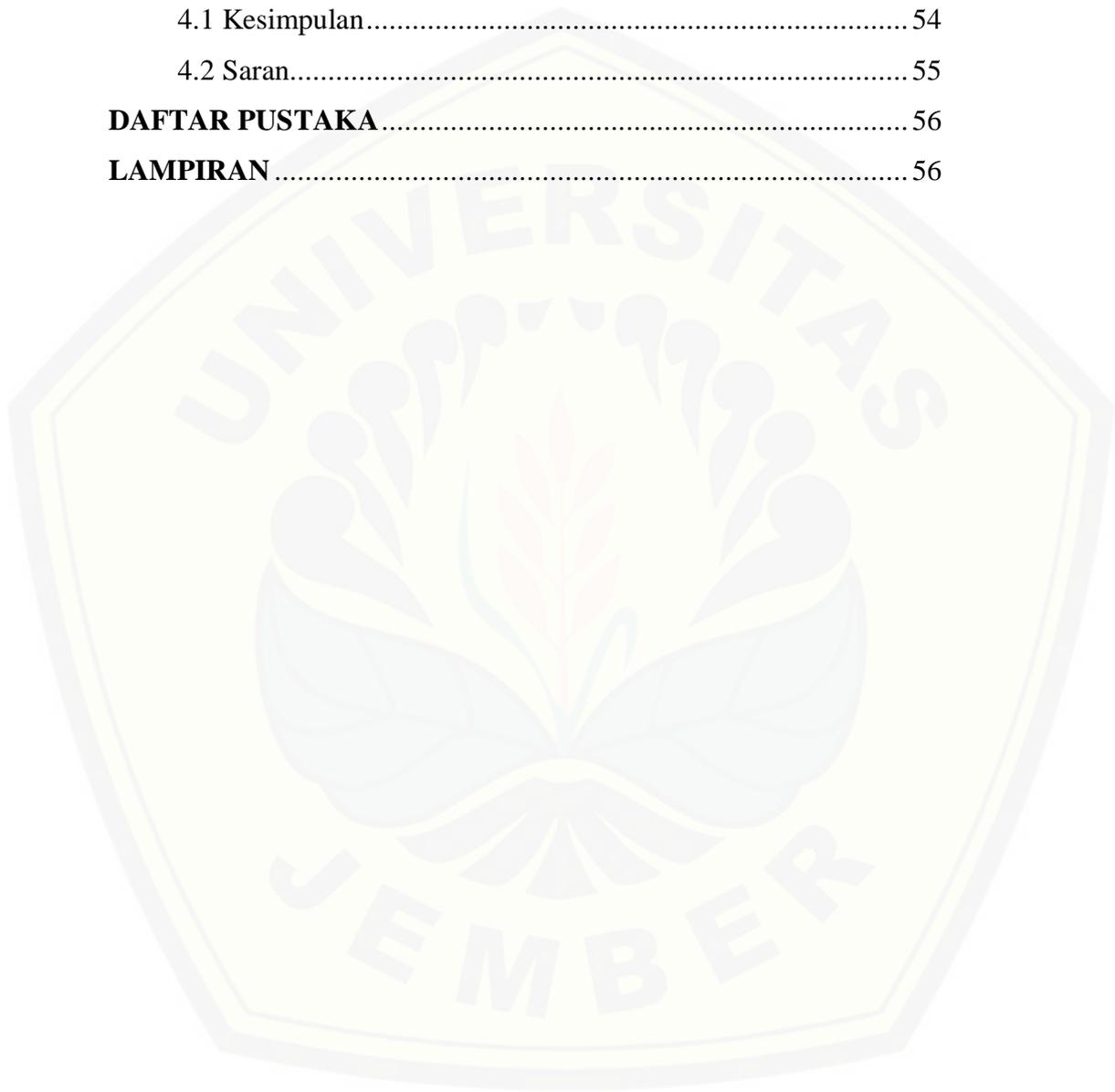
Kesimpulan dalam penulisan skripsi ini yang adalah pertama, praktik *overbooking* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan merupakan suatu perbuatan melawan hukum sesuai dengan unsur pasal 1365 KUHPerdara. Kedua, hubungan hukum antara maskapai penerbangan dengan penumpang adalah perjanjian atau perikatan yang timbul karena undang-undang sesuai dengan pasal 1 angka 29 Undang-Undang Penerbangan dan akibat hukum yang timbul sebab praktik *overbooking* tiket pesawat yang menimbulkan kerugian bagi penumpang ialah ganti rugi sesuai dengan pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tanggung Jawab Pengangkut Tahun 2011. Ketiga, bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang yang dirugikan dikategorikan dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability on fault*) yang berdasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strictliability*) yang menjadi dasar maskapai penerbangan memberi ganti kerugian kepada penumpang yang menderita kerugian. Ganti rugi sesuai dengan pasal 147 Undang-undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan besaran nominalnya diatur lebih lanjut dalam pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara. Saran dalam penulisan skripsi ini pertama, adalah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia sebaiknya diatur secara tegas mengenai larangan adanya praktik *overbooking* dan membuat sistem penyelesaian ganti rugi yang meningkatkan kehati-hatian perusahaan angkutan udara untuk melakukan segala tindakan pencegahan yang lebih maksimal. Kedua, maskapai penerbangan Indonesia agar lebih memperhatikan kenyamanan dan keamanan penumpang. Ketiga, penumpang sebaiknya dapat lebih memahami dan dapat melakukan tuntutan ganti rugi sesuai dengan tanggung jawab maskapai penerbangan yang diatur dalam Peraturan Menteri Penerbangan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PENETAPAN</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ix
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	x
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Metode Penelitian .....	6
1.4.1 Tipe Penelitian .....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	6
1.4.3 Bahan Hukum .....	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	8
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	9
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>2.1 Perlindungan Konsumen</b> .....	10

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	10
2.1.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen .....	11
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	12
<b>2.2 Tanggung Jawab Hukum.....</b>	<b>13</b>
2.2.2 Pengertian Tanggung jawab Hukum .....	13
2.2.3 Bentuk Tanggung Jawab .....	15
<b>2.3 Maskapai Penerbangan .....</b>	<b>17</b>
2.3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan.....	17
2.3.2 Asas-asas Hukum Tentang Penerbangan.....	18
<b>2.4 <i>Overbooking</i> .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Pengertian Praktik <i>Overbooking</i> .....	20
2.4.2 Fungsi Praktik <i>Overbooking</i> bagi Maskapai.....	21
<b>2.5 Tiket Pesawat .....</b>	<b>22</b>
2.5.1 Pengertian Tiket Pesawat.....	22
2.5.2 Macam-macam Tiket Pesawat .....	24
<b>BAB 3. PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Praktik <i>Overbooking</i> Yang Dilakukan Maskapai Penerbangan Merupakan Suatu Perbuatan Melawan Hukum .....	25
3.1.1 Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi ...	25
3.1.2 Praktik <i>Overbooking</i> yang Dilakukan Maskapai Penerbangan Merupakan Perbuatan Melawan Hukum .....	29
3.2 Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Oleh Konsumen Apabila Telah Membeli Tiket Pesawat .....	36
3.2.1 Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Maskapai Penerbangan.....	38
3.2.2 Akibat Hukum Bagi Konsumen Apabila Telah Membeli Tiket Pesawat .....	37
3.3 Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Praktik <i>Overbooking</i> Tiket Pesawat.....	39
3.3.1 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Saat Terjadi <i>Overbooking</i> Tiket Pesawat.....	39

3.3.2 Bentuk Ganti Rugi Maskapai Penerbangan Atas	
Kerugian Konsumen Akibat Praktik <i>Overbooking</i> Tiket	
Pesawat.....	47
<b>BAB 4. PENUTUP</b> .....	54
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	56
<b>LAMPIRAN</b> .....	56



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kasus Praktik *Overbooking* oleh Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berupa gugusan pulau-pulau dari Sabang hingga Merauke yang mempunyai wilayah dan penyebaran penduduk yang amat luas, fungsi dan peran pengangkutan di Indonesia memiliki pengaruh yang amat penting baik ditinjau dari segi persatuan dan kesatuan nasional kehidupan ekonomi, sosial budaya, roda administrasi pemerintahan bahkan keamanan dan pertahanan. Kemajuan pengangkutan adalah sebab dari kebutuhan manusia untuk berpergian ke tempat atau lokasi lain, pengangkutan adalah salah satu kunci perkembangan pembangunan masyarakat. Perkembangan peradaban manusia terlebih lagi dalam bidang teknologi telah membawa kedalam sistem transportasi yang lebih maju dibanding dengan sebelumnya.<sup>2</sup> Salah satunya adalah angkutan udara atau pesawat. Angkutan udara merupakan suatu alternatif sebagai sarana transportasi yang cepat, ekonomis, dan efisien bagi pengangkutan antar pulau dan antar daerah terutama antar daerah terpencil dan juga pulau-pulau besar.<sup>3</sup> Untuk memenuhi kebutuhan transportasi udara di Indonesia terdapat bermacam-macam maskapai penerbangan baik maskapai yang dikelola oleh pemerintah yang biasa disebut Badan Usaha Milik Negara maupun yang dikelola oleh swasta.

Pada dasarnya didalam pengangkutan udara ada 2 (dua) pihak yang memiliki hubungan hukum yakni pihak perusahaan angkutan udara atau penerbangan dan penumpang. Hubungan hukum tersebut terjadi dengan adanya suatu pembelian tiket pesawat penerbangan, yang masing-masingnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dengan baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan bahwa Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara

---

<sup>2</sup>Sution Usman Adji. 2005. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, Hlm. 1.

<sup>3</sup>Wradipraja Saifullah. 1989. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Jogjakarta: Liberty, Hlm. 1.

pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/ atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau juga dalam bentuk imbalan jasa yang lainnya. Ditinjau dari aspek penyelenggaraan penerbangan ada 2 (dua) bentuk kegiatan penerbangan, yakni penerbangan komersial dan penerbangan bukan komersial. Penerbangan komersial atau juga disebut niaga adalah bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya kepada penggunanya. Sedangkan penerbangan non komersial adalah penerbangan yang dilakukan oleh orang baik pribadi atau suatu badan yang tidak mengenakan biaya bagi penggunanya. Dan jenis penerbangan ini dibedakan lagi menjadi 2 (dua) bentuk, yakni penerbangan niaga berjadwal dan penerbangan niaga tidak berjadwal.

Bertambahnya perkembangan jumlah perusahaan penerbangan atau disebut juga maskapai penerbangan disatu pihak menguntungkan bagi para pengguna jasa penerbangan karena akan lebih banyak pilihan. Maskapai-maskapai tersebut bersaing untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan berbagai macam promo tarif murah juga berbagai keuntungan lainnya. Namun dengan banyaknya penumpang yang tertarik maskapai juga menerapkan praktik yang umumnya dilakukan di semua maskapai penerbangan yaitu praktik *overbooking*. Praktik ini merupakan penjualan tiket yang jumlahnya melebihi kursi penumpang yang tersedia didalam pesawat. Praktik ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian pada maskapai penerbangan karena tidak terpenuhinya kursi penumpang saat melakukan penerbangan. Seperti yang dialami oleh salah satu penumpang yang batal berangkat, Ihsan Haswidi merasa rugi akibat dari kejadian ini. Apalagi hal ini terjadi sehari sebelum Hari Raya Idul Fitri. Ia menjelaskan, sebelumnya akan terbang dengan pesawat nomor penerbangan GA168. Akan tetapi, tidak disangkanya, ia yang memiliki tiket gagal terbang, karena pihak Garuda memberitahu kapasitas pesawat telah penuh. Ia menyangkan kejadian ini. Seharusnya, kata dia, kalau memang tiket tujuan ke Padang habis, pihak Garuda bisa menutup penjualan tiket ke Padang. Apalagi, kata dia, dalam momen Lebaran ini, beberapa penumpang akhirnya batal merayakan bersama keluarganya di kampung halaman. Ihsan melanjutkan, pihak Garuda juga

tidak menjelaskan sama sekali perihal overbook ini kepada penumpang yang batal berangkat. Bahkan, beberapa penumpang sempat ditahan di pintu pesawat.<sup>4</sup>

Praktik *overbooking*, meskipun akan merugikan konsumen maskapai, dilazimkan dan juga legal didalam dunia penerbangan. CEO delta Airlines, yaitu salah satu maskapai yang terbesar di Amerika Serikat (AS), Ed Bastian, mengatakan *overbooking* sebagai suatu bisnis yang valid. Sedangkan CEO penerbangan murah Air Asia yakni Tony Fernandes menyatakan bahwa maskapainya menjalankan praktik *overbooking*. Regulator di AS dan UNI Eropa telah mengatur soal *overbooking*. Departemen Transportasi AS mewajibkan para maskapai penerbangan untuk mendapatkan penumpang yang bersedia membatalkan penerbangannya secara sukarela di pintu *check-in* atau *boarding*. Namun, bilamana tidak ada sukarela menyerahkan kursinya, maka maskapai penerbangan mau tidak mau harus memaksa sejumlah penumpang membatalkan penerbangannya. Hal itu oleh Departemen Transportasi AS dikategorikan sebagai penumpang yang penerbangannya dibatalkan secara tidak sukarela.

Menurut laporan Departemen Transportasi AS (PDF), sejumlah 180 ribu penumpang di 10 (sepuluh) maskapai penerbangan terbesar di AS secara sukarela membatalkan penerbangannya karena praktik *overbooking* sepanjang Januari-Juni 2018. Sejumlah 52,6 ribu diantara penumpang adalah penumpang American Airlines Network dan 34,2 ribu lainnya adalah penumpang United Airlines Network. Jumlah paling banyak disumbangkan oleh Delta Airlines Network, yaitu sebesar 62,7 ribu penumpang. Masih menurut laporan yang sama, Delta Airlines Network membatalkan penerbangan secara tidak sukarela 35 penumpang yang diangkutnya pada Januari-Juni 2018. Pada waktu yang sama, American Airlines Network melaksanakan tindakan serupa pada 1.105 penumpang. Praktik serupa juga dilakukan Spirit Airlines (1.322 penumpang), Southwest Airlines (1.045

---

<sup>4</sup>Damar Iradat. 2017. *Penumpang Garuda Batal Berangkat ke Padang Karena Overbook*. <http://www.medcom.id/amp/wkBArWqb-penumpang-batal-berangkat-ke-padang-karena-overbook>. Halaman ini diakses pada tanggal 24 Februari 2019 pukul 17.24 WIB

penumpang), United Airlines Network (78 penumpang) dan Alaska Airlines Network (950 penumpang).<sup>5</sup>

Praktik *overbooking* menilai peluang pembeli tiket tidak datang tepat sesuai dengan jadwal penerbangan karena terjebak macet, cuaca, bahkan hal yang lainnya. Dengan menjual tiket lebih dari jumlah kursi, maskapai penerbangan berharap ada penumpang lain menggantikan penumpang yang terlambat tersebut. Masalahnya, ketika kedua penumpang membeli satu kursi yang sama. Bilamana keduanya datang tepat waktu dan tidak ada lagi kursi kosong di pesawat, salah satu dari mereka pasti batal ikut penerbangan tersebut. Maskapai menginginkan dengan dilakukannya praktik *overbooking* guna untuk menghindari adanya kerugian dan hal tersebut membuat penumpang tidak berdaya. Yang menentukan penumpang untuk melakukan penerbangan, termasuk yang berhadapan dengan *overbooking* adalah maskapai penerbangan. Regulator maskapai penerbangan bahkan melindungi praktik tersebut. beberapa regulator telah membuat peraturan tentangnya supaya konsumen tidak terlalu rugi. Sementara di negara (misalnya : Indonesia) yang belum mengatur *overbooking*, dan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian yang ditimbulkan akibat praktik *overbooking*, konsumen harus berhadapan sendiri dengan maskapai penerbangan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal tersebut dalam skripsi yang berjudul : **“TANGGUNG JAWAB HUKUM MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PRAKTIK OVERBOOKING TIKET PESAWAT”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada pada uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah praktik *overboking* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan merupakan perbuatan melawan hukum?

---

<sup>5</sup>Husein Abdulsalam. 2018. *Overbooking: Kursi Anda Hilang, tapi Maskapai Tetap Untung*. <http://amp.tirto.id/overbooking-kursi-anda-hilang-tapi-maskapai-tetap-untung-c846>  
Halaman ini diakses pada tanggal 7 Novermber 2018 pukul 17:12 WIB

2. Apa akibat hukum yang ditimbulkan apabila konsumen telah membeli tiket pesawat *overbooking*?
3. Apa bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap praktik *overbooking* tiket pesawat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Agar didalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh tujuan sesuai yang diinginkan, maka diperlukan adanya suatu tujuan didalam penulisan skripsi. Mengenai tujuan penulisan disini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yakni sebagai berikut :

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan yang sudah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk melaksanakan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh pada saat perkuliahan dengan permasalahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.
3. Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi khalayak umum serta khususnya segenap mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa praktik *overbooking* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan merupakan perbuatan melanggar hukum.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa akibat hukum yang ditimbulkan apabila konsumen telah membeli tiket pesawat

3. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk tanggung jawab hukum maskapai penerbangan terhadap praktik *overbooking* tiket pesawat.

#### 1.4 Metode Penelitian

Seorang peneliti dalam menyelesaikan suatu karya ilmiah, tentunya mempunyai metode tersendiri, karena metode penelitian ini dipakai untuk menemukan, memahami dan merumuskan permasalahan yang terjadi secara tepat. Oleh sebab itu, didalam penulisan skripsi ini peneliti menentukan tipe penelitian, sumber bahan hukum, pendekatan masalah, metode pengumpulan bahan hukum, serta analisa bahan hukum yang akan digunakan.

##### 1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum (*legal research*) yang dalam bahasa Belanda disebut *rechtsderzoek* merupakan suatu cara yang dilakukan guna mencari pemecahan atas isu hukum yang lahir, yaitu memberikan suatu preskripsi tentang apa yang seharusnya atas isu yang diajukan.<sup>6</sup> Tipe penelitian yang digunakan dalam skripsi ini ialah tipe penelitian yuridis normatif, merupakan tipe penelitian yang difokuskan untuk membahas penerapan-penerapan, norma-norma atau kaidah-kaidah hukum yang sedang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji peraturan Undang-Undang, literatur-literatur sebagai konsep teoritis atas pokok permasalahan yang diteliti dengan aas dan norma hukum yang ada.<sup>7</sup>

##### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian skripsi ini adalah pendekatan konseptual dan pendekatan perUndang-Undang. Pendekatan perundangan-undangan dilaksanakan dengan cara menelaah Undang-Undang dan regulasi yang saling bersangkutan dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan perUndang-Undang dalam rangka penelitian hukum untuk

---

<sup>6</sup>*Ibid*, 1.

<sup>7</sup>Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Hlm. 133

kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis.<sup>8</sup> Terkait dengan isu hukum yang menjadi topik bahasan yaitu, tanggung jawab hukum maskapai penerbangan terhadap praktik *overbooking* tiket pesawat maka digunakan peraturan perUndang-Undangan yang diharapkan mampu menjawab isu hukum tersebut.

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dilakukan ketika peneliti tidak berinjak dari aturan hukum yang ada. hal ini dilakukan karena belum ada atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang akan dihadapi. Didalam menggunakan pendekatan konseptual penting untuk berpedoman pada prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum maupun doktrin-doktrin hukum.<sup>9</sup> Konsep tersebut dijadikan peneliti sbagai sandaran penyelesaian didalam mengembangkan suatu argumentasi hukum untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi. Sehubungan dengan hal tersebut penulis akan mendapatkan ide mengenai konsep hukum dalam strategi praktik *overbooking* yang dapat merugikan konsumen dengan dikaitkan pada aturan penerbangan.

### 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum ialah bahan terpenting didalam penelitian hukum yang dipakai untuk memecahkan isu hukum serta memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dalam suatu karya ilmiah. Bahan hukum yang digunakan penulis didalam penulisan skripsi ini yaitu :

#### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ialah badan hukum yang mempunyai otoritas (*authority*), artinya bersifat meningkat. Bahan hukum primer dapat dibedakan lagi menjadi bahan hukum primer yang bersifat *mandatory authority* (meliputi peraturan perUndang-Undangan yang diterbitkan di wilayah hukum sendiri dan

---

<sup>8</sup>Dyah Ochtorina Susanti dan A'an efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta : Sinar Grafika. Hlm.110

<sup>9</sup>*Ibid.* Hlm. 115

putusan hakim) dan *persuasive authority* (meliputi peraturan perUndang-Undangan di suatu wilayah hukum negara lain tetapi terkait hal yang sama putusan hakim di wilayah yuridiksi negara lain).<sup>10</sup> Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini terdiri atas :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*)
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Perusahaan Angkutan Udara
5. Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 1996 tentang kebandarudaraan
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
7. Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan (*Delay Menegement*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Skunder

Bahan hukum sekunder ialah semua bentuk publikasi tentang hukum yang menyangkut dengan buku-buku teks, kamus-kamus hukum, ensiklopedia hukum, jurnal-jurnal hukum, skripsi hukum, tesis hukum, disertasi hukum, komentar Undang-Undang, komentar putusan pengadilan dan lain sebagainya.<sup>11</sup> Bahan hukum sekunder berguna untuk memberikan petunjuk kepada penulis kearah mana penulis harus melangkah.<sup>12</sup>

Bahan hukum sekunder yang dipakai penulis pada karya ilmiah ini ialah buku-buku teks, kamus hukum, yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok bahasan ialah buku mengenai perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum dll.

---

<sup>10</sup>*Ibid*, Hlm. 52.

<sup>11</sup>*Ibid*, Hlm.52

<sup>12</sup>*Ibid*, Hlm.181

### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum digunakan dalam suatu penelitian yang relevan dengan topik penelitian. Bahan non hukum hanya sekedar memperkuat suatu argumentasi mengenai isu hukum yang dihadapi. Hal lainnya penggunaan bahan non hukum ini tidak boleh menjadi dominan sehingga akan mengurangi makna penelitian hukum.<sup>13</sup>

Bahan non hukum berupa yakni buku-buku mengenai politik, sosiologi, filsafat, ekonomi laporan-laporan penelitian serta kebudayaan non hukum sepanjang masih berkaitan dengan topik penelitian. Bahan non hukum yang digunakan penulis dalam penulisan karya ilmiah ini ialah buku mengenai kamus, karya ilmiah, dan informasi yang berkaitan dengan praktik *overbooking* melalui internet.

### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum ialah suatu cara yang dipakai untuk menemukan jawaban atas permasalahan hukum timbul dari suatu fakta hukum. Proses analisis bahan hukum dilaksanakan melalui berbagai tahapan yaitu :<sup>14</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengurangi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekitarnya dipandang memiliki relevansi atas isu hukum serta bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang sudah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berlandaskan argumentasi yang sudah dibangun di didalam kesimpulan.

Metode analisis bahan hukum yang dipakai dalam penelitian skripsi ini ialah menggunakan metode deduktif. Metode deduktif merupakan suatu metode pengambilan kesimpulan dari yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus untuk menjawab isu hukum yang diteliti sesuai dengan perUndang-Undangan yang berlaku.

---

<sup>13</sup>*Ibid*, Hlm. 109

<sup>14</sup>Peter Mahmud Marzuki II. *Op. Cit.* Hlm. 215

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Konsumen

#### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Kata konsumen dalam bahasa Belanda "*consument*" atau "*konsument*" dalam bahasa Inggris "*consumer*", secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai dan pembutuh. Perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan Konsumen istilah yang biasa dipakai untuk menggambarkan adanya suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk mencapai atau memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen tersebut.<sup>15</sup>

Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang luas, yaitu perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa, yang bermula dari tahap kegiatan guna memperoleh barang atau jasa sampai akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yakni:<sup>16</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau diperjanjikan;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Definisi Perlindungan Konsumen menurut para ahli, yakni:

Negara Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya yang sesuai dengan Pancasila. Oleh karena itu perlindungan hukum berdasarkan Pancasila berarti pengakuan dan perlindungan hukum akan harkat dan martabat manusia atas dasar nilai Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan, persatuan, permusyawaratan, serta keadilan sosial. Nilai-nilai tersebut melahirkan pengakuan

---

<sup>15</sup>Zulhum. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Media Group, Hlm. 21.

<sup>16</sup>*Ibid*, Hlm. 22.

dan perlindungan hak asasi manusia dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan dalam mencapai kesejahteraan bersama.<sup>17</sup>

Menurut AZ. Nasution pengertian hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur masalah dan hubungan penggunaan dan penyedia produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut beliau, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hukum perlindungan konsumen itu sendiri memiliki definisi keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>18</sup>

### 2.1.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Penegakan hukum perlindungan konsumen perlu diterapkan asas-asas yang memiliki fungsi sebagai dasar penetapan hukum. Pengaturan tentang asas-asas ataupun prinsip-prinsip yang berperan pada hukum perlindungan konsumen dirumuskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan keadilan, manfaat, keselamatan konsumen, dan keamanan juga kepastian hukum. Perlindungan konsumen diadakan sebagai usaha bersama berlandaskan 5 (lima) asas yang relevan didalam pembangunan nasional, yakni :<sup>19</sup>

1. Asas Keadilan  
Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi semua rakyat bisa diwujudkan secara meksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapat hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>17</sup>Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, Hlm. 84.

<sup>18</sup>AZ. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Suatu Pengantar)*, Triaga Utama, Jakarta, Hlm. 20.

<sup>19</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Hlm. 25.

2. Asas Manfaat  
Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa semua upaya didalam mengadakan perlingudngan konsumen wajib memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan pelaku usaha dan konsumen secara keseluruhan.
3. Asas Kemanan dan Keselamatan Konsumen  
Asas ini tujuannya untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen pemerintah, dan pelaku usaha baik dalam arti materil maupun spiritual.
4. Kepastian Hukum  
Asas kepastian hukum ini bertujuan supaya konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam mengadakan perlindungan konsumen, juga negara dapat menjamin kepastian hukum.

### 2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Begitu besarnya jumlah konsumen yang mempercayakan kebutuhannya kepada suatu produk tertentu yang beredar di masyarakat, menimbulkan keberadaannya perlu mendapatkan perlindungan. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemandirian, dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri;
- b. Menaikkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari jalur negatif pemakaian jasa dan/ atau barang;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kenyamanan, kesehatan, keselamatan konsumen, dan keamanan.;
- d. Mengembangkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga muncul sikap yang jujur dan juga bertanggung jawab dalam berusaha;
- e. Membentuk sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta jalur untuk mendapatkan informasi;
- f. Menaikkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan, memilih, juga menuntut hak-haknya.

Keinginan pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya bisa mendorong pelaku usaha berlaku curang, bisa melalui beberapa kiat promosi yang memikat konsumen, cara penjualan juga penerapan perjanjian standar yang cenderung lebih melindungi pelaku usaha dan bisa merugikan

konsumen. Kecondongan pelaku usaha untuk berlaku curang menjadikan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak lagi seimbang dan memposisikan konsumen dalam tempat yang lemah. Salah satu faktor utama yang membuat lemahnya posisi konsumen ialah karena rendahnya tingkat kesadaran konsumen tentang hak-haknya. Faktor lainnya yang memposisikan konsumen didalam tempat yang lemah ialah karena kurangnya pengetahuan konsumen tentang proses produksi dan aspek tawar menawar konsumen yang lebih lemah secara ekonomi.<sup>20</sup>

## 2.2 Tanggung Jawab Hukum

### 2.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum didalam hukum perdata berupa tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatsmatigdaad*) dan tanggung jawab akibat suatu perbuatan ingkar janji (*wanprestasi*). Segala kesalahan atau kelalaian penjual yang bisa menimbulkan kerugian pada khususnya pembeli, atau pada masyarakat umumnya harus bertanggung jawab atas kerugian apa yang dimunculkan ini. Tanggung jawab ini tidak hanya berperan untuk kerugian barang yang diperdagangkan, tapi juga bertanggung jawab berkenaan iklan-iklan barang dan/ atau jasa yang diiklankan.

Menurut pasal 1365 KUH Perdata, apa yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum ialah perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena salahnya telah menimbulkan kerugian untuk orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 bentuk perbuatan melawan hukum, yakni:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
- c. Dan perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab adalah berkewajiban memikul, menanggung segala sesuatunya atau memberikan suatu

---

<sup>20</sup>Wibowo T. Tunardy.2016. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.  
<http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/> diakses pada tanggal 6 Desember jam 14.41 WIB

jawaban dan juga menanggung akibatnya.<sup>21</sup> Membahas pengertian tanggung jawab dalam proses hukum yaitu dimana seseorang bisa diperkarakan, dituntut dan dipersalahkan juga kesiapan mendapatkan beban sebagai akibat dari sikap sendiri maupun orang lain yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain.<sup>22</sup> Menurut Purbacaraka tanggung jawab lahir atau bersumber dari penggunaan fasilitas didalam implementasi kemampuan setiap orang untuk menggunakan hak dan/ atau melakukan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak, baik yang dilakukan secara tidak memadai ataupun yang dilaksanakan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan suatu kekuasaan.<sup>23</sup>

Tanggung jawab adalah kewajiban yang harus dilaksanakan sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Tanggung jawab sebagai pelaksanaan kesadaran akan kewajiban. Manusia merasa bertanggung jawab karena mereka menyadari akibat buruknya perbuatannya itu, dan menyadari juga bahwa pihak lain memerlukan keadilan. Tindakan manusia baik berupa perbuatan juga pengabaian (*omission/nalaten*) didasarkan atas kesadaran manusia untuk memilih antara melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu tindakan tertentu. Kesadaran manusia semacam itu didalam hukum menyebabkan pengertian tentang kesalahan. Bahwa seseorang dianggap memiliki kesalahan apabila mereka mampu bertanggung jawab. Pengertian-pengertian “tanggung jawab” dan “kesalahan” ini merupakan pengertian-pengertian yang fundamental didalam hukum. Hanya dengan pengecualian seseorang yang dapat dipertanggungjawabkan dinyatakan tidak memiliki kesalahan.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, Hlm. 1006.

<sup>22</sup>Ilham Ari Saputra. 2014. *Teori Pertanggung Jawaban Dan Bentuk-bentuk Pertanggung Jawaban Hukum*. <http://www.ilhamarisaputra.com/?p=126> diakses pada tanggal 6 Desember 2018 pukul 15.12 WIB

<sup>23</sup>Purbacaraka. 2010. *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Hlm. 37

<sup>24</sup>Peter Mahmud Marzuki. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Group, Hlm.253

### 2.2.2 Bentuk-bentuk Tanggung Jawab Hukum

Hubungan hukum ialah suatu hubungan yang dipercaya dan diatur oleh hukum. Maka hubungan hukum melahirkan hak dan kewajiban kepada setiap pihak. Dari hubungan hukum ini dapat menimbulkan suatu akibat hukum.<sup>25</sup> Dilihat dari sifat hubungannya, hubungan hukum ini bisa dibedakan antara hubungan hukum yang bersifat publik dan hubungan hukum yang sifatnya privat. Didalam menetapkan hubungan hukum apakah sifatnya privat atau sifatnya apublik yang menjadi indikator bukanlah subjek hukumnya, melainkan hakikat transaksi yang telah terjadi (*the mature of transaction*). Maka dari itu, hubungan antara individu dan organ negara ataupun badan hukum publik bukan presumtif hubungan hukum didalam ruang lingkup hukum publik. Pada perjanjian sewa-menyewa dan perjanjian pengadaan barang dan jasa yang dipakai adalah hukum privat, hingga hubungan hukum yang munculpun didasarkan pada ketentuan hukum yang bersifat privat.<sup>26</sup>

Tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai suatu kewajiban untuk melaksanakan sesuatu atau bertindak menurut cara tertentu dengan tidak menyimpang dari sebuah peraturan yang telah ada. Tanggung jawab hukum terdiri dari beberapa bentuk adapun pembedaannya dapat dilihat didalam KUH Perdata yaitu sebagai berikut :

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan. Tanggung jawab hukum berdasarkan kesalahan terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi :  
“ Tiap perbuatan yang melanggar hukum, membawa kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian. Tanggung jawab hukum dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian terdapat dalam Pasal 1366 KUH Perdata yaitu :

---

<sup>25</sup>Yusuf Adibowo. 2000. *Prestasi, Wanprestasi, Overmacht, dan Ganti Rugi*, Jember: Universitas Jember, Hlm. 1.

<sup>26</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.* Hlm. 254.

“Tiap orang bertanggung jawab bukan saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang kehati-hatiannya.”

3. Tanggung jawab mutlak tanpa kesalahan. Tanggung jawab mutlak tanpa kesalahan terdapat dalam Pasal 1367 KUH Perdata yaitu :

- a. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang ditimbulkan karena tindakannya sendiri, tapi juga untuk kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau ditimbulkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;
- b. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang timbulkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melaksanakan kekuasaan orang tua dan wali;
- c. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, ialah bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melaksanakan pekerjaan yang dipakai oleh orang-orang ini;
- d. Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang ditimbulkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada didalam pengawasan mereka;
- e. Tanggung jawab yang dikatakan diatas berakhir atau selesai, apabila orang tua, wali, guru sekolah, dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak bisa mencegah perbuatan yang mana seharusnya mereka bertanggung jawab.

Bentuk tanggung jawab dibedakan menjadi dua, yakni tanggung jawab dalam makna *liability* atau tanggung jawab hukum atau yuridis dan tanggung jawab dalam artian *responsibility* atau tanggung jawab moral atau etis. Hubungan tersebut ditetapkan oleh aturan/ tatanan hukum yang memiliki keterkaitan dengannya. Misalnya pertanggung jawaban korporasi terhadap suatu delik yang dilaksanakan oleh organnya. Suatu korporasi yang tidak memenuhi suatu perjanjian dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan olehnya. Atas dasar dari gugatan yang dilaksanakan pihak lain terhadap perjanjian tersebut.

Dalam bahasa hukum, korporasi atau negara dipersonifikasikan.<sup>27</sup> Sebagai subjek pembawa kewajiban dan hak. Delik yang dilaksanakan oleh seorang individu-individu korporasi atau organ negara, maka sanksi ditujukan kepada korporasi atau terhadap semua objek dari negara.<sup>28</sup>

Dalam pertanggung jawaban hukum diketahui 2 (dua) teori yang mendasari seseorang melaksanakan perilaku berdasarkan kehendaknya, diantaranya adalah:<sup>29</sup>

- a. Teori Kehendak Bebas  
Suatu pandangan yang mengatakan bahwa seseorang normal ialah seseorang sanggup menentukan kehendaknya dan sanggup bertindak sesuai dengan kehendaknya tersebut sehingga perilakunya secara umum dapat dipertanggung jawabkan.
- b. Teori Determinisme  
Menurut teori determinisme, kehendak seseorang tidak bebas, melainkan ditentukan oleh faktor-faktor dari luar dan dari dalam manusia itu sendiri. Faktor dari luar misalnya, lingkungan.

## 2.3 Maskapai Penerbangan

### 2.3.1 Pengertian Maskapai Penerbangan

Pengertian maskapai penerbangan atau perusahaan angkutan udara menurut Pasal 1 Angka 20 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pasal 5 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Pasal 3 Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia yakni :

“Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

---

<sup>27</sup>Jimly Ashiddiqie. 2006. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Jakarta: Konstitusi Perss, Hlm. 9.

<sup>28</sup>Hans Kelsen, *Op. Cit.* Hlm. 102.

<sup>29</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Op, Cit.* Hlm.257-258.

Pengertian maskapai penerbangan menurut Pasal 1 angka (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Perusahaan Angkutan Udara ialah sebagai berikut :

“Perusahaan angkutan udara ialah perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan pos dengan memungut pembayaran.”

R. S. Damardjati menyampaikan pengertian perusahaan penerbangan sebagai berikut : “Perusahaan penerbangan ialah perusahaan milik swasta ataupun pemerintah yang khusus mengadakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang tidak berjadwal (*non schedule service*) maupun yang berjadwal (*schedule service/regural flight*). Penerbangan berjadwal melewati rute penerbangan sesuai dengan jadwal waktu, kota tujuan juga kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan rute, waktu, bahkan kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung pada permintaan dan kebutuhan yang menyewa.”<sup>30</sup> Sedangkan menurut F. X. Widadi A. Suwarno berpendapat, “Perusahaan penerbangan atau airlines ialah perusahaan yang menciptakan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang juga bagasinya, benda pos (mail), dan kargo (iriman) dengan pesawat udara.”<sup>31</sup>

Istilah “maskapai” berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti “perusahaan”. Maskapai penerbangan ialah suatu organisasi yang menyediakan jasa penerbangan untuk barang ataupun penumpang. Maskapai penerbangan menyewa atau mempunyai pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan bisa menciptakan kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya demi keuntungan bersama. Menurut pengertian diatas, dapat diketahui bahwa perusahaan penerbangan ialah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan mengadakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menciptakan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang, barang kiriman (kargo), bagasi penumpang, dan benda pos ke tempat tujuan.

---

<sup>30</sup>R. S. Damardjati. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta: Pradnya Paramita. Hlm. 22.

<sup>31</sup>F.X. Widadi A. Suwarno. 2001. *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Grasindo, Hlm.7.

### 2.3.2 Asas-asas Hukum Tentang Penerbangan

Didalam hukum pengangkutan terdapat juga asas-asas hukum, yang dibagi dalam 2 (dua) jenis, yakni bersifat perdata dan bersifat publik, asas yang memiliki sifat publik merupakan suatu landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yakni pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga selaku pihak yang memiliki kepentingan dengan pengangkutan serta pihak dari pemerintah. Pengertian penerbangan sendiri didalam hukum pengangkutan berkaitan dengan pengangkutan udara, pada Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan sebagaimana yang telah diganti dengan dengan yang baru yakni Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan.

Istilah penerbangan memiliki pengertian menurut Pasal 1 angka (1) bahwa :

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

Asas-asas penerbangan diatur dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Beberapa asas hukum penerbangan yang yakni sebagai berikut :

- a. Asas Manfaat, bahwa penerbangan wajib memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan perikehidupan yang memiliki kesinambungan untuk warga negara, juga upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;
- b. Asas usaha bersama dan kekeluargaan yakni, bahwa pengadaan usaha dibidang penerbangan untuk mendapatkan cita-cita dan aspirasi bangsa yang dijiwai dan didalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dengan semangat kekeluargaan;
- c. Asas adil dan merata yakni, bahwa penerbangan harus bisa memberikan pelayanan yang adil dan merata pada semua lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat,
- d. Asas keseimbangan yakni bahwa penerbangan harus diseenggarakan sedemikian rupa agar mendapatkan keseimbangan yang serasi antara sarana, dan prasarana, antara kepentingan penyedia dan pengguna jasa, antara kepentingan

- masyarakat dan individu, juga antara kepentingan nasional dan internasional;
- e. Asas kepentingan umum yakni, bahwa penyelenggaraan penerbangan wajib mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
  - f. Asas keterpaduan yakni, bahwa penerbangan merupakan kesatuan yang utuh, bulat, saling menunjang, terpadu, dan saling mengisi baik intra juga armada transportasi;
  - g. Asas tegaknya hukum yakni, Undang-Undang ini mewajibkan pada Pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum juga mengharuskan pada semua warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat pada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan;
  - h. Asas kemandirian yakni, bahwa penerbangan harus berdasarkan kepada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan diri sendiri, juga bersendikan pada kepribadian bangsa, mendahulukan kepentingan nasional dalam penerbangan dan memperhatikan pangsa muatan yang wajar dalam dari perarian dari dan ke luar negeri.
  - i. Asas keterbukaan dan anti-monopoli yakni, penyelenggaraan usaha dibidang penerbangan dilakukan untuk mencapai tujuan dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.
  - j. Asas berwawasan lingkungan hidup yakni, penyelenggaraan penerbangan wajib dilaksanakan selaras dengan upaya pelestarian fungsi lingkungan hidup.
  - k. Asas kedaulatan negara yakni, penyelenggaraan penerbangan harus dilaksanakan sesuai dengan upaya menjaga keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  - l. Asas kebangsaan yakni, penyelenggaraan penerbangan harus dapat mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistik (kebhinekaan) dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  - m. Asas kenusantaraan yakni, penerbangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan penyelenggaraan penerbangan yang dilaksanakan oleh daerah adalah bagian dari sistem penerbangan nasional yang berlandaskan Pancasila.

## **2.4 *Overbooking***

### **2.4.1 *Pengertian Overbooking***

Didalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan tidak dijelaskan pengertian mengenai *overbooking*. Penumpang sebelum menaiki pesawat diwajibkan untuk melakukan reservasi atau pemesanan tiket pesawat

dimana pada waktu tersebut terjadi kesepahaman antara konsumen dengan produsen tentang produk tersebut. Pemesanan atau reservasi tersebut dapat dilakukan melalui banyak media. Pelayanan penumpang diawali sejak penumpang tersebut membeli tiket dan akan berakhir setelah ia tiba dengan selamat di tempat tujuan. Pelayanan selama penerbangan hanyalah sebagian sisi dari pelayanan tersebut. Praktik yang merugikan penumpang apabila penumpang ketika sudah membeli tiket dan melakukan pembukuan namun pada saat hari keberangkatan terjadi *overbooking*.

*Overbooking* adalah penjualan tiket melebihi kapasitas kursi pada pesawat.<sup>32</sup> Dengan nomor kursi yang sama bisa di reservasi atau dipesan oleh lebih dari satu penumpang. Apabila sudah terjadi *overbooking* maskapai penerbangan berharap akan ada salah satu penumpang yang membatalkan penerbangannya (*no show*). Penumpang tersebut mau tidak mau harus mengganti jadwal penerbangannya, yang secara tidak langsung praktik *overbooking* ini telah merugikan penumpang, serta penumpang yang akan ikut di dalam penerbangan ditentukan langsung oleh maskapai penerbangan.

#### 2.4.2 Fungsi Praktik *Overbooking* Bagi Maskapai

Didalam bisnis penerbangan, banyak aspek penentu didapatnya keuntungan dalam bisnis ini. Dalam semua faktor transportasi seperti laut, darat, dan udara ialah transportasi yang sangat kaku baik dalam aspek pelayanan, perhitungan bisnis, standar maupun secara aturan. Banyak hal yang seharusnya menjadi perhatian, diantaranya dalam hal perhitungan bisnis. Di aktivitas penerbangan, perusahaan maskapai wajib bisa menghitung dengan benar sangkutannya dengan jumlah avtur akan digunakan, kapan dan dimana avtur diisi, membeli menu makanan, menu minuman, jam berapa pesawat harusnya terbang dengan rute yang ditentukan dengan ketinggian berapa pesawat harus terbang dan banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi *income* yang didapat dan *cost* yang dikeluarkan.

---

<sup>32</sup>Adhy Riadhy Arafah. 2017. *Overbooking Dalam Bisnis Penerbangan*. <http://caslindonesia.com/2017/04/15/overbooking-dalam-bisnis-penerbangan/> diakses pada tanggal 10 Desember 18 pada pukul 14:39 WIB

Perusahaan maskapai dalam memberikan pelayanan terutama dalam pembelian tiket, sering menawarkan bermacam-macam kemudahan untuk para konsumennya seperti *booking* tiket dengan fasilitas internet, menghubungkan dengan penerbangan-penerbangan aliansinya (*code-share*) dan bermacam-macam kemudahan-kemudahan lainnya. Bermacam-macam kemudahan yang dinikmati oleh pengguna jasa tentulah tidak gratis (*free*), yang berarti ada biaya (*fee*) yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan untuk memberikan pelayanan tersebut dan bisa juga disebut mahal. Tak jarang pelayanan tersebut juga harus terhubung dengan pelayanan dengan perusahaan maskapai yang lain. Bilamana tergabung dalam sebuah perhimpunan (aliansi) perusahaan penerbangan. Maskapai harus terbang sesuai dengan jadwalnya, pesawat dalam keadaan penuh ataupun tidak penuh. *Flight plan* yang sudah diurus dengan susah payah dan sudah dipesan harus dipakai, belum lagi untuk mendapatkan *slot* terbang juga tidaklah mudah karena bersaing dengan maskapai lainnya, jasa bandara yang perhitungan parkirnya yang juga mahal dan semuanya ialah biaya.<sup>33</sup> Besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pihak maskapai dan resiko yang menakutinya menimbulkan praktik *overbooking* menjadi sebuah alternatif jawaban.

## 2.5 Tiket Pesawat

### 2.5.1 Pengertian Tiket Pesawat

Berdasarkan pasal 151 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa pengangkut udara harus memberikan kepada penumpang suatu tiket penumpang. Pengertian tiket menurut Pasal 1 Angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan suatu alat bukti adanya perjanjian angkatan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Tiket juga dapat diartikan sebagai suatu kartu atau kertas slip yang digunakan untuk mendapatkan admisi dari suatu

---

<sup>33</sup>*Ibid, Overbooking Dalam Bisnis Penerbangan.*

<http://caslindonesia.com/2017/04/15/overbooking-dalam-bisnis-penerbangan/> diakses pada tanggal 10 Desember 18 pada pukul 14:39 WIB

tempat atau event. Pengertian lain dari tiket adalah voucher untuk menunjukkan bahwa orang sudah membayar pintu masuk teater, gedung bioskop, kebun binatang, taman hiburan, konser, museum dan lain sebagainya. Tiket melakukan perjalanan biasanya terdapat rute, tanggal, tempat duduk, harga, data penumpang, dan perusahaan yang menerbitkan tiket tersebut. Suatu tiket dapat dibeli pada loket atau *counter* tertentu, yang biasanya disebut dengan tempat penjualan karcis. Pengecekan tentang keabsahan tiket mungkin dilakukan di loket tersebut, atau bisa juga di tempat terpisah.

Tiket penerbangan ialah dokumen atau bukti kontrak, karena pada tiket tersebut ada keterikatan antara maskapai penerbangan dan penumpang. Berdasarkan pengertian diatas ada 5 komponen, yakni :<sup>34</sup>

- a. Penumpang (*client*), yakni orang yang membayar sejumlah uang untuk mendapatkan layanan penerbangan;
- b. Pengangkut (*airline*), yakni perusahaan penerbangan yang akan memberikan jasa penerbangan;
- c. Kesepakatan (*contract*), yakni kesepakatan kedua belah pihak untuk saling memberi dan menerima hak dan kewajibannya;
- d. Pembayaran (*payment*), yakni sejumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar oleh penumpang;
- e. Pelayanan (*service*), yakni layanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan pada penumpang yang melaksanakan perjalanan.

Fungsi tiket penerbangan ialah sebagai berikut :

- a. Menjadi salah satu dokumen perjalanan karena dipakai orang untuk perlengkapan kebutuhan dalam perjalanan;
- b. Menjadi bukti pembayaran karena pada tiket tersebut terdapat sejumlah uang dan cara pembayaran yang dilakukan oleh penumpang;
- c. Menjadi bukti untuk mendapatkan pelayanan/fasilitas angkutan udara karena hanya orang yang namanya terdapat dalam tiket yang berhak menikmati layanan dan fasilitas penerbangan.

---

<sup>34</sup>Ade Amalia. 2014. *Teori Of Ticketing*. <http://adeamalia27.blogspot/2014/01/teori-of-ticketing.html?m=1> diakses pada tanggal 13 Desember 2018 pada pukul 10:00 WIB

### 2.5.2 Macam-macam Tiket

Seiring dengan perkembangan zaman, saat ini tiket telah berpindah media dari kertas menjadi digital. Tiket dalam bentuk digital ini biasanya disebut tiket elektronik atau *e-ticket*. Tiket elektronik atau biasa disebut *e-ticket* ini digunakan untuk pesawat terbang. Di dalamnya, terdapat kode *booking* atau kode pemesanan, nomor penerbangan, jam, dan tanggal penerbangan juga terminal keberangkatan, nama pemesan serta nomor tiket, dan dokumen lain termasuk *invoice* atau tanda bukti pembayaran.

Tiket penerbangan sendiri di bagi menjadi beberapa macam, yakni :<sup>35</sup>

1. Menurut Wilayah Operasi
  - a. *Domestik Flight Ticket* ialah tiket penerbangan yang diterbitkan oleh maskapai penerbangan dan hanya berlaku untuk penerbangan domestik (dalam negeri).
  - b. *International Flight Ticket* ialah tiket penerbangan yang diterbitkan oleh maskapai penerbangan internasional atau penerbangan ke luar negeri.
2. Menurut Kelas Penerbangan
  - a. *First Class*, pelayanan yang diperoleh dari kelas utama ini adalah semua kualitasnya berada di atas dari kelas bisnis dan kelas ekonomi.
  - b. *Business Class*, pelayanan yang didapatkan oleh penumpang selama perjalanan berada diatas kelas ekonomi.
  - c. *Economy Class*, tiket yang diperoleh penumpang selama penerbangan akan mendapatkan pelayanan standar yang berlaku pada maskapai penerbangan
3. Menurut Sifat Penggunaannya
  - a. *Conjunction Ticket*, tiket penerbangan yang terdiri dari dua atau lebih yang saling berkaitan dan diberikan pada penumpang yang jalur perjalanannya tidak hanya menggunakan satu tiket saja.

---

<sup>35</sup>Indah. 2017. *Sekilas Tentang Tiket Penerbangan*. [Http://blog.citos.id/sekilas-tentang-jenis-jenis-tiket-penerbangan/](http://blog.citos.id/sekilas-tentang-jenis-jenis-tiket-penerbangan/) diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 09:45 WIB

- b. *Non Conjunction Ticket*, tiket penerbangan yang terdiri dari satu tiket penerbangan saja, tiket ini digunakan untuk perjalanan tunggal dengan jalur yang sama.

#### 4. Cara Penerbitan Tiket

- a. Tiket manual, ialah tiket yang dikeluarkan dengan cara tulis tangan.
- b. Tiket Otomatis atau TAT (*Transitional Automated Ticket*), ialah tiket yang dikeluarkan secara otomatis dengan memakai komputer.
- c. *Electronic Ticket (E-Ticket)*, ialah tiket dalam bentuk digital yang tersimpan dalam handphone atau email penumpang tanpa perlu di cetak.

#### 5. Menurut Harga Tiket

- a. Tiket harga normal, adalah tiket yang memiliki masa berlaku 3 bulan untuk penerbangan domestik dan 1 tahun masa berlaku untuk penerbangan internasional (penerbangan ke luar negeri), untuk kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif.
- b. Tiket harga khusus, ialah harga tiket yang berlaku untuk penumpang dengan status tertentu yang ditentukan oleh maskapai penerbangan seperti harga tiket untuk anak-anak mahasiswa, guru-guru, pelajar dan lain sebagainya.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktik *overbooking* yang dilakukan maskapai penerbangan merupakan suatu perbuatan melawan hukum. Hal ini dibuktikan praktik *overbooking* yang dilakukan oleh maskapai penerbangan sesuai dengan unsur-unsur yang terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara yang merupakan unsur perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur tersebut berupa *pertama*, adanya suatu perbuatan, *kedua* adanya suatu kesalahan, *ketiga*, adanya kerugian, *keempat* perbuatan tersebut melawan hukum, *kelima* adanya hubungan kasual atau sebab akibat antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang ditimbulkan.
2. Akibat hukum yang timbul apabila penumpang membeli tiket pesawat yang merupakan tiket *overbooking* ialah berupa ganti rugi terhadap penumpang yang merasa dirugikan dan kerugian tersebut disebabkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan maskapai penerbangan dan kerugiannya dapat dibuktikan. Ganti rugi yang dimaksud sesuai dengan Pasal 9 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
3. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan kepada penumpang yang dirugikan dikategorikan dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability on fault*) yang berdasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang menjadi dasar

maskapai penerbangan memberikan ganti kerugian kepada penumpang yang menderita kerugian. Ganti rugi sesuai dengan pasal 147 Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 yang besaran nominalnya di atur dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kasus yang menjadi topik pembahasan penulisan skripsi ini, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, sebagai lembaga negara yang berwenang, di dalam undang-undang penerbangan nasional Indonesia sebaiknya diatur secara tegas mengenai peraturan mengenai larangan adanya praktik *overbooking* dan aturan sanksi tegas apabila ada perusahaan angkutan udara atau maskapai penerbangan yang melanggarnya pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
2. Kepada maskapai penerbangan Indonesia agar lebih memperhatikan dan megutamakan kenyamanan dan keselamatan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan udara yang digunakan sebagai bentuk prioritas dan komitmen dalam memajukan transportasi di Indonesia. Maskapai penerbangan juga harus melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik daripada mengejar keuntungan dan menghindari kerugian dengan cara menerapkan praktik *overbooking*.
3. Kepada penumpang yang memakai jasa angkutan penerbangan dapat lebih memahami dan dapat melakukan tuntutan ganti rugi sesuai dengan tanggung jawab seperti apa yang harus diberikan oleh maskapai apabila penumpang tersebut mengalami kerugian akibat praktik *overbooking* tiket pesawat seperti yang telah diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul Kadir Muhammad. 1992. *Hukum Perikatan*. Bandung : PT. Karya Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- AZ. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Suatu Pengantar)*, Triaga Utama, Jakarta.
- Busyra Azheri. 2010. Disertasi : *Tanggung Jawab Social Perusahaan (Corporate Social Responsibility) dalam kegiatan pertambangan di Sumatera Barat*. Malang : Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Brawijaya
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta : Sinar Grafika.
- F.X. Widadi A. Suwarno. 2001. *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Grasindo.
- Jimly Ashiddiqie. 2006. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Jakarta: Konstitusi Perss.
- M. A. Moegini Djojodirj. 1979. *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Pradnya Paramita.
- Mariam Darus Badruzaman. 2011. *KUHPerdata Buku III, Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung : Alumni
- Peter Mahmud Marzuki. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Purbacaraka. 2010. *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- R. S. Damardjati. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta: Pradnya Paramita.

- Rahmat Setiawan. 1987. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung : Binacipta
- Rosa Agustina. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Program Pascasarjana FH UI
- Sudargo Gautama. 1973. *Pengertian Tentang Negara Hukum*. Bandung : Alumni.
- Sution Usman Adji. 2005. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Wradipraja Saifullah. 1989. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Jogjakarta: Liberty.
- Wradipraja Saifullah. 1989. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Jogjakarta: Liberty
- Zulhum. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Media Group.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Perusahaan Angkutan Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 68); Jakarta

Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 1996 tentang kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3662); Jakarta

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); Jakarta

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 1, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956); Jakarta

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 486); Jakarta

Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan (*Delay Menegement*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia

### C. JURNAL

Wibowo T. Tunardy.2016. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. <http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/diakses-pada-tanggal-6-Desember-jam-14.41-WIB>

### D. INTERNET

Ade Amalia. 2014. *Teori Of Ticketing*. <http://adeamalia27.blogspot/2014/01/teori-of-ticketing.html?m=1> diakses pada tanggal 13 Desember 2018 pada pukul 10:00 WIB

Adhy Riadhy Arafah. 2017. *Overbooking Dalam Bisnis Penerbangan*. <http://caslindonesia.com/2017/04/15/overbooking-dalam-bisnis-penerbangan/> diakses pada tanggal 10 Desember 18 pada pukul 14:39 WIB

Antara.2018.<http://www.google.com.sg/amp/s/bisnis.tempo.co/amp/1100971/akibat-cuaca-buruk-pesawat-lion-air-ini-2-kali-gagal-terbang> diakses pada hari Kamis Tanggal 25 April 2019 Jam 15.05 WIB

Canva. 2019. Kata Kata Bijak, melalui [http://www.canva.com/id\\_id/kutipan/kata-kata-bijak/](http://www.canva.com/id_id/kutipan/kata-kata-bijak/)diakses pada hari Selasa tanggal 3 Juli 2019 Pukul 19.30 WIB.

Damar Iradat. 2017. *Penumpang Garuda Batal Berangkat ke Padang Karena Overbook*. <http://www.medcom.id/amp/wkBArWqb-penumpang-batal-berangkat-ke-padang-karena-overbook>. Halaman ini diakses pada tanggal 24 Februari 2019 pukul 17.24 WIB

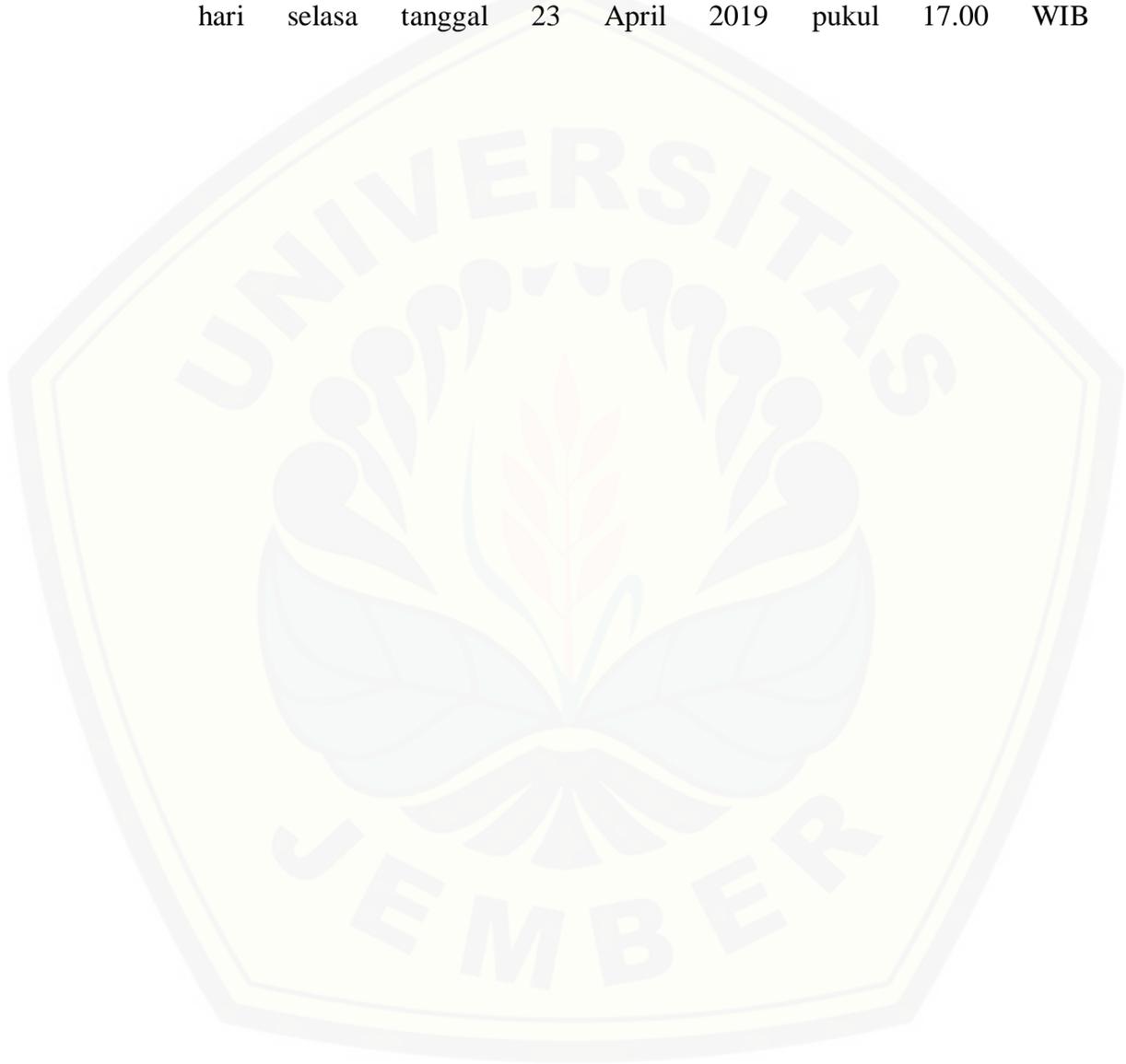
Heru Danhur. 2018. <http://m.detik.com/news/berita/d-3820084/penumpang-protes-barang-di-bagasi-hilang-lion-air-masih-investigasi> diakses pada hari Kamis tanggal 25 April 2019 Jam 13.00 WIB

Husein Abdulsalam. 2018. *Overbooking: Kursi Anda Hilang, tapi Maskapai Tetap Untung*. <http://amp.tirto.id/overbooking-kursi-anda-hilang-tapi-maskapai-tetap-untung-c846> Halaman ini diakses pada tanggal 7 Novermber 2018 pukul 17:12 WIB

Ilham Ari Saputra. 2014. *Teori Pertanggung Jawaban Dan Bentuk-bentuk Pertanggung Jawaban Hukum*. <http://www.ilhamarisaputra.com/?p=126> diakses pada tanggal 6 Desember 2018 pukul 15.12 WIB

Indah. 2017. *Sekilas Tentang Tiket Penerbangan*. [Http://blog.citos.id/sekilas-tentang-jenis-jenis-tiket-penerbangan/](http://blog.citos.id/sekilas-tentang-jenis-jenis-tiket-penerbangan/) diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 09:45 WIB

Noval Dhwy Antony. 2018. <http://regional.kompas.com/read/2018/10/29/total-jumlah-penumpang-lion-air-jt-610-yang-jatuh-189-orang> diakses pada hari selasa tanggal 23 April 2019 pukul 17.00 WIB



*Lampiran*

## **Penumpang Garuda Batal Berangkat ke Padang karena Overbook**

**Nasional** garuda indonesia  
Damar Iradat • 25 Juni 2017 01:14

**medcom.id, Jakarta:** Beberapa penumpang Garuda Indonesia penerbangan GA168 tujuan Padang dari Bandara Soekarno-Hatta batal terbang. Hal ini diduga karena pihak Garuda menjual tiket melebihi kapasitas pesawat (overbooking).

Salah seorang penumpang yang batal berangkat, Ihsan Haswindi mengaku rugi akibat kejadian ini. Apalagi terjadi sehari sebelum Hari Raya Idulfitri.

Ihsan menjelaskan, ia sedianya terbang dengan pesawat nomor penerbangan GA168. Namun, tak disangka-sangka, Ihsan yang memiliki tiket gagal terbang, lantaran pihak Garuda memberitahu kapasitas pesawat sudah penuh.

"Jadi, Garuda itu katanya jual 158 seat untuk malam ini, padahal kapasitas pesawat itu cuma 150. Benar-benar aneh sih menurut saya," kata Ihsan saat dikonfirmasi *Metrotvnews.com*, Sabtu, 24 Juni 2017.

Ia menyayangkan kejadian ini. Seharusnya, kata dia, kalau memang tiket tujuan ke Padang habis, pihak Garuda bisa menutup penjualan tiket ke Padang. Apalagi, kata dia, dalam momen Lebaran ini, beberapa penumpang akhirnya batal merayakan bersama keluarganya di kampung halaman.

Ihsan melanjutkan, pihak Garuda juga tidak menjelaskan sama sekali perihal overbook ini kepada penumpang yang batal berangkat. Bahkan, beberapa penumpang sempat ditahan di pintu pesawat.

"Bahkan, saya sempat lihat, salah satu penumpang itu udah mau masuk

pesawat dan baru dikasih tahu kalau pesawatnya full. Harusnya kan dia dari awal itu tidak bisa check in," tegas dia.

Atas kejadian ini, Ihsan mengatakan, Garuda telah memberi kompensasi. "Kompensasi berbentuk akomodasi penginapan, prioritas penerbangan esok hari, dan uang sejumlah Rp300.000, Tapi tidak tahu dibayarnya kapan," tuturnya.

Duty Manager Pre-Flight Garuda Angkasa Bandara Soekarno-Hatta Nandi Suhendi meminta maaf atas ketidaknyamanan yang menimpa beberapa penumpang. Ia menjelaskan, kasus overbooking yang menimpa Ihsan sebetulnya kerap terjadi di dunia penerbangan, apalagi pada kondisi peak season seperti musim mudik Lebaran.

Menurut dia, secara pembukuan penjualan tiket tidak terjadi overbook. Namun, kejadian ini akibat ketidaksesuaian penerbangan lanjutan lintas transit. "Kita memang tidak bisa kalau penjualan overbook dibuka lagi, tapi kalau ada transit, irregular, dia secara robotik akan mengakomodir di flight berikutnya," terang Nandi saat dikonfirmasi.

Ia juga memastikan pihak Airlines yang bersangkutan akan membayar kompensasi bagi para penumpang yang batal berangkat ke Padang malam ini. Hal ini juga sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

"Kita taat pada aturan pemerintah, wajib memberikan kompensasi. Pertama karena tidak tertampung, kedua memberikan akomodasi, dan ketiga, besok

pun kalau pesawat penuh penumpang yang gagal berangkat (malam ini) jadi prioritas," tegas dia.

Sementara itu, pihak Garuda Indonesia belum dapat dikonfirmasi perihal kejadian ini. *Metrotvnews.com* sudah mencoba mengonfirmasi, namun belum ada tanggapan dari pihak Garuda.

Sumber : Damar Iradat. 2017. *Penumpang Garuda Batal Berangkat ke Padang Karena Overbook*. <http://www.medcom.id/amp/wkBArWqb-penumpang-batal-berangkat-ke-padang-karena-overbook>. Halaman ini diakses pada tanggal 24 Februari 2019 pukul 17.24 WIB

