



SKRIPSI

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN
HAK-HAK KONSUMEN PENGGUNA
JASA ANGKUTAN UDARA
(STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR : 658 K/Pdt/2006)**

***JURIDICIAL REVIEW ABOUT RIGHT VIOLATION OF
CONSUMER WHO USED AIR CARRIER
(Verdict Study of Indonesian Supreme Court Number : 658 K/Pdt/2006)***

**AGUNG YUNDI BAHUDA SISTAWAN
NIM 040710101251**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

SKRIPSI

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN
HAK-HAK KONSUMEN PENGGUNA
JASA ANGKUTAN UDARA
(STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR : 658 K/Pdt/2006)**

***JURIDICIAL REVIEW ABOUT RIGHT VIOLATION
OF CONSUMER WHO USED AIR CARRIER
(Verdict Study of Indonesian Supreme Court Number : 658 K/Pdt/2006)***

**AGUNG YUNDI BAHUDA SISTAWAN
NIM 040710101251**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

Motto

If the world is a great teathre, nothing small act there.

Just small actor and thats isn't me! *)

Jika dunia adalah sebuah teater besar, maka tidak ada peran kecil disana.

Yang ada hanyalah aktor kecil dan tentu itu bukan saya!

*)Dialog tokoh Roxane dalam Film “*Biger Than Sky*”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Almamater yang kebanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Ayahku Untung Sumardi yang berjuang keras demi anaknya dan Ibuku yang masih cantik Indah Wahyuni;
3. Para Guru yang mendidiku di SD Negeri 3 Tawangmangu, SMP Negeri 5 Denpasar, SMU Negeri 7 Denpasar serta seluruh Dosen di Fakultas Hukum Universitas Jember.

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN
HAK-HAK KONSUMEN PENGGUNA
JASA ANGKUTAN UDARA
(STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR : 658 K/Pdt/2006)**

***JURIDICIAL REVIEW ABOUT RIGHT VIOLATION OF
CONSUMER WHO USED AIR CARRIER
(Verdict Study of Indonesian Supreme Court Number : 658 K/Pdt/2006)***

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

**AGUNG YUNDI BAHUDA SISTAWAN
NIM 040710101251**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
JEMBER
2009**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

Oleh

Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H
NIP. 194412141973021001

Pembantu Pembimbing

EDI WAHJUNI, S.H.,M.Hum.
NIP. 196812302003122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN
HAK-HAK KONSUMEN PENGGUNA
JASA ANGKUTAN UDARA
(STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR : 658 K/Pdt/2006)**

Oleh:

AGUNG YUNDI BAHUDA SISTAWAN
NIM 040710101251

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 194412141973021001

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001

**MENGESAHKAN,
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
DEKAN**

Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.
NIP. 196001011988021001

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji :

Hari : Senin
Tanggal : 19
Bulan : Oktober
Tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si
NIP. 195701051986031

Nanang Suparto, S . H
NIP. 195711211984031

Anggota Penguji

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 194412141973021001

(.....)

EDI WAHJUNI, S.H.,M.Hum.
NIP. 196001011988021001

(.....)

PERNYATAAN

Mahasiswa Universitas Jember yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AGUNG YUNDI BAHUDA SISTAWAN**
NIM : **040710101251**
Fakultas : **Hukum**
Program Studi / Jurusan : **Ilmu Hukum / Keperdataan**

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS YURIDIS TERHADAP PELANGGARAN HAK-HAK KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA (STUDI PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR : 658 K/Pdt/2006)** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum diajukan pada institusi manapun serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2009

Yang menyatakan,

AGUNG YUNDI BAHUDA SISTAWAN
NIM 040710101251

UCAPAN TERIMA KASIH

Om Hastungkara, atas asung kertha wara nugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Maka dengan kesungguhan dan ketulusan hati, ijinkan Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Arie Sudjatno, S.H., Dosen Pembimbing saya yang telah ringan hati memberikan waktu untuk membimbing, memberikan petunjuk, dan nasehat bijak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum. Dosen Pembantu Pembimbing saya yang juga telah bersedia mencurahkan pikiran dan perhatian untuk membimbing, memberikan petunjuk, dan arahan, agar penulisan skripsi mendapat hasil yang terbaik;
3. Bapak Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si, Ketua Panitia Penguji atas saran dan petunjuknya;
4. Bapak Nanang Suparto, S.H, Sekretaris Panitia Penguji atas saran dan petunjuknya;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H.,M.Hum. Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Mardi Handono, S.H. M.H., Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Eddy Mulyono, S.H., M.H., Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak Ermanto Fahamsyah, S.H., Bapak Yusuf Adi Wibowo S. H., dan Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H.,M.H., para dosen yang menjadi pembimbingan akademik saya yang memberikan banyak masukan dan perhatian;

10. Bapak Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah banyak membantu baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini;
11. Papa Untung Sumardi dan Mama Indah Wahyuni, untuk semangat, doa, kasih sayang dan dukungannya;
12. Adik-adikku yang mempercayai Masnya sebagai orang bijak, Tika dan Antin;
13. Mas Agus Supratno, yang sangat rendah hati tidak pernah merasa berjasa besar ; (Hyang Widhi pasti punya masa depan yang baik buat kamu Mas!)
14. Just not best Friend, Gede Arie Budiyan, Ayu Suryandari, Komang Satya Brata, Putri Ayuningtyas, Mei Diani, Bayu Probowo, Kadek Dwi Kresnantaka, Kadek Surya Dharma, Ninik Agustina, Luh Indra De Ika Wati, Ketut Hanny Dewiyana, Kadek Yeni Kristiyanti, Wayan Frida DS, dan Cristiana Wulandari, terimakasih telah mengajakku berjuang, memberiku pengalaman dan membangun karakter untukku;
15. Sahabat-sahabat seperjuangan yang hebat, Cahyono, Farid, Jerry, Awan, Tommy, Nabawi, Ifar, Ike, Nia, Yopie, Yundan, Yuris, Astrid, April 'Jet', Vivien, Novie, Nimas, Koprak, Yudis, Albert, Betana, dan teman-teman *sak kampus* yang tidak tersebut satu persatu, terimakasih, aku pasti kangen dengan lawakan kalian;
16. Kakak-kakak, teman-teman, dan adik-adikku di komunitas pelajar Hindu Jember yang telah mendukung, member semangat dan dukungan; (Semangat ya! Tuhan pasti tersenyum lihat kalian)

Penulis

Jember, Juni 2009

Ringkasan

Skripsi ini dilatarbelakangi atas sebuah perkara yang telah mendapat putusan MA no 658 K/Pdt/2006. Gugatan itu berawal dari munculnya iklan yang dilakukan oleh Garuda Indonesia melalui Harian Realitas yang menjanjikan tarif untuk penerbangan Tujuan Jakarta-Medan kelas Ekonomi hanya dikenai tarif sebesar Rp.583.500,00 (lima ratus delapan puluh tiga ribu lima ratus rupiah) dan menarik perhatian Chan Wai Khan sebagai konsumen. Namun pada kenyataannya Chan Wai Khan tidak dapat menikmati penawaran tersebut dan justru merasakan berbagai ketidaknyamanan misalnya keterlamabatan pemberangkatan. Dari latar belakang tersebut penulis mengemukakan tiga permasalahan, yaitu: apakah hak dan kewajiban konsumen pengguna jasa angkutan udara; bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan udara apabila menderita kerugian; serta bagaimanakah tanggungjawab pelaku usaha jasa angkutan udara bila tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang disampaikan/ dipromosikan kepada konsumen.

Tujuan dari penulisan ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari penulisan skripsi ini antara lain: memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi ilmu hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember; sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu hukum yang diperoleh dari perkuliahan; dan untuk memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran yang berguna. Sedangkan tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah: mengetahui apakah hak dan kewajiban konsumen pengguna jasa angkutan udara ; mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan udara apabila menderita kerugian; serta mengetahui bagaimanakah tanggungjawab pelaku usaha jasa angkutan udara bila tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang disampaikan/ dipromosikan kepada konsumen.

Metode penelitian pada skripsi ini menggunakan pendekatan undang-undang (*Statute approach*), dan pendekatan konseptual (*Conceptual Aproach*). Sedangkan sumber bahan Hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum Primer, bahan hukum sekunder.

Kesimpulan dari skripsi ini adalah pertama bahwa Pengaturan Hka dan Kewajiban konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam beberapa hal telah diatur lebih lanjut dan berkesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang melingkupi bidang penyelenggaraan angkutan udara dan tidak ditemukan adanya pertentangan ketentuan antara satu peraturan perundang-undangan dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Namun ada beberapa hal menyangkut hak konsumen yang tidak diberikan pengaturan lebih lanjut dan memberikan ketidakjelasan regulasi misalnya mengenai mekanisme pemberian ganti rugi. Kesimpulan kedua yaitu bahwa mekanisme perlindungan hukum kepada konsumen dapat diupayakan dengan penuntutan ganti apabila menderita kerugian. Jalur untuk itu telah disediakan melalui mekanisme hukum *litigasi* dan *non litigasi*, dengan mengedepankan penyelesaian secara non litigasi terlebih dahulu. Sedangkan Kesimpulan terakhir, kepada pelaku usaha jasa angkutan udara, tanggungjawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa yang diperdagangkan, juga dibebankan jika memang terbukti konsumen telah dirugikan. Selain itu juga tidak menutup kemungkinan adanya tanggungjawab pidana dan administrasi yang harus dipikul pelaku usaha jasa angkutan udara, apabila ada indikasi terjadinya pelanggaran oleh pelaku usaha jasa angkutan udara.

Sebagai bagian akhir penulis mengajukan saran, yaitu: pertama adalah perlu adanya perumusan yang lebih baik dalam menumbuhkan kesadaran tersebut dengan mulai mempertimbangkan bahwa kesadaran terhadap perlindungan konsumen dengan tidak semata bergantung pada kesadaran dan kemandirian konsumen namun juga perlu diimbangi dengan tumbuhnya sikap keberpihakan dan kepedulian yang lebih nyata dari pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen. Saran kedua adalah UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya memberikan suatu aturan yang lebih spesifik menyangkut mekanisme pemberian ganti rugi terutama mengenai cara penghitungan jumlah kerugian yang harus diganti.

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
1.	Pasal-pasal pada Peraturan Perundang-Undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Hak dan kewajiban Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara.....	50
2.	Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 658 K/Pdt/2006	58

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Prasyarat Gelar	iv
Halaman Persetujuan	v
Halaman Pengesahan	vi
Halaman Penetapan Panitia Penguji	vii
Halaman Pernyataan	viii
Halaman Ucapan Terima Kasih	ix
Halaman Ringkasan	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Metode Penelitian	
1.4.1 Tipe Penelitian	4
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	4
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	4
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelanggaran	
2.1. Pengertian Pelanggaran.....	6
2.2. Unsur-Unsur Pelanggaran.....	7
2.2 Perlindungan Hukum	

2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum	7
2.2.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum	8
2.3 Perlindungan Konsumen	
2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	9
2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	9
2.4 Pelaku Usaha	
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	10
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	11
2.4.3 Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	12
2.5 Angkutan Udara	
2.5.1 Pengertian Angkutan Udara	16
2.5.2 Jenis-jenis Angkutan Udara	17
2.5.3 Kegiatan Angkutan Udara	18

BAB 3. PEMBAHASAN

3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jasa	
Angkutan Udara.....	21
3.1.1 Hak Konsumen Sebelum Menggunakan Jasa	
Angkutan Udara.....	23
3.1.2 Hak Konsumen Dalam Menggunakan Jasa	
Angkutan Udara.....	30
3.1.3 Hak Konsumen Setelah Menggunakan Jasa	
Angkutan Udara	32
3.1.4 Kewajiban Konsumen Jasa Angkutan Udara.....	35
3.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa	
Angkutan Udara Apabila Menderita Kerugian.....	36
3.3 Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan Udara	
bila Tidak Terpenuhinya Klausula-Klausula dalam	
Penawaran yang Disampaikan/ Dipromosikan	
kepada Konsumen.....	42

BAB 4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan48
4.2 Saran49

DAFTAR BACAAN