

**TESIS**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA  
DALAM HAL GANTI RUGI**



**DWI WIDHI NUGROHO**

**No. Mhs. 105201444/PS/MIH**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**2012**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : DWI WIDHI NUGROHO  
Nomor Mahasiswa : 105201444  
Konsentrasi : Hukum Bisnis  
Judul Tesis : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN  
UDARA DALAM HAL GANTI RUGI

**Nama Dosen Pembimbing**

**Tanggal Tanda Tangan**

Dr. Y. Sari Murti W., S.H., M.Hum.

30/3 '12

J. Widiantoro, S.H., M.H.

2/12

4



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCA SARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : DWI WIDHI NUGROHO  
Nomor Mahasiswa : 105201444  
Konsentrasi : Hukum Bisnis  
Judul Tesis : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA DALAM HAL  
GANTI RUGI

**Nama Dosen Penguji**

**Tanggal Tanda Tangan**

Dr. Y. Sari Murti W., S.H., M.Hum.

30/3 '12

J. Widijantoro, S.H., M.H.

4/4 '12

OJB. Ohim Sindudisastra, S.H., M.Hum.

3/4 '12

**Ketua Program Studi**

B. Bambang Riyanto, S.H., M.Hum.

## **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan udara dalam hal ganti rugi.

Metode penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada norma hukum positif. Data yang digunakan adalah data sekunder sebagai data utama. Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang berlaku, bahan hukum sekunder berupa pendapat dari para ahli hukum yang terdapat dalam berbagai literatur hukum, bahan hukum tersier yang terdiri dari kamus hukum, analisis data berupa deskripsi dari pasal-pasal yang terkait dengan peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian hukum ini. Pendekatan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan politik hukum dan perbandingan hukum pada lapisan teori hukumnya.

Dari hasil penelitian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum dapat memberikan perlindungan hukum, tetapi dengan diundangkannya Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sudah dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan udara.

Kata-kata kunci: “Perlindungan Hukum, Konsumen, Angkutan Udara”.

## **ABSTRACT**

This study aims to determine and evaluate the legal protection of consumers of air transport service user in terms of compensation. Legal research methods used are normative legal research, research that focuses on the norms of positive law. The data used are secondary data as the main data. This research uses of primary legal materials that the legislation applicable, secondary legal materials in the form of opinion of legal experts who are in the legal literature, legal material consisting of tertiary legal dictionary, data analysis in the form of descriptions of the articles associated with the laws and regulations used in the study of this law. Approaches in the study of law is a political approach to law and comparative law in the lining of his legal theory.

From the research, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection Act have not been able to provide legal protection, but with the enactment of Ministerial Decree Number 77 year 2011 about Responsibility of Carrier Air Transport is able to provide legal protection against consumer users of air transport services.

Key words: "Protection Laws, Consumer, Air Transport".

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus, karena berkat dan anugerahnya peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Peneliti menyadari dengan kemampuan yang terbatas, tesis ini dapat diselesaikan dengan dorongan semangat dan motivasi serta bantuan dari semua pihak yang telah membantu peneliti baik langsung maupun tidak langsung. Dengan penuh kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. R. Maryatmo, MA, selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak B. Bambang Riyanto, S.H., M. Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Ibu Dr. Y. Sari Murti W., S.H., M.Hum, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga tesis ini terselesaikan dan selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan bagi perbaikan penulisan tesis ini.
4. Bapak J. Widiantoro, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulisan tesis saya dengan sabar dan selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan bagi perbaikan penulisan tesis ini.
5. Bapak OJB. Ohim Sindudisastra, S.H., M.Hum selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan bagi perbaikan penulisan tesis ini.
6. Bapak dan ibu para Dosen pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membagi ilmu dan membuka wawasan serta cara pandang dalam penyelesaian masalah.

7. Bapak dan ibu para Staf Admisi pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Terima kasih kepada Kedua Orangtua Tercinta Bapak Kasno Theofilus dan Ibu Yohana Sabaru atas cinta kasih yang diberikan kepada saya, yang tidak bisa diungkapkan dengan kata-kata, I LOVE U
9. Terima Kasih untuk kakak tercinta saya Eko Eddy Prasetyo, S.T., M.M dan Deya Risisjanti S.T, atas cinta kasih
10. Deycerlita Tarida S.Th atas semua cinta, kasih sayang yang diberikan kepada saya.
11. Om John dan Uto, lek Rah dan om Sam, lek Kam dan tante Diana, serta adik-adikku jessica, aldi, satrio, nia, yudi, esthi, tetty, iven terima kasih atas doa dan dukungannya.
12. Teman-teman Tercinta Program Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan September 2010, you are the best, i'm gonna miss u all.
13. Rama Oktomi S.H., L.Lm., P.hd dan Alfon S.H., M.Hum atas bantuannya memberikan ide-ide dan gagasan dalam penulisan Tesis ini.
14. Sahabat-sahabat saya Okto, Oby, Joy, Raja, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang telah membantu peneliti selama proses penyelesaian penelitian hukum ini.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian hukum ini, baik dalam kalimat maupun isinya karena memang tidak ada yang sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang

bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian hukum ini. Semoga penelitian hukum ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkannya.

Peneliti,

Dwi Widhi Nugroho



## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
INTISARI .....	iv
ABSTRACT .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Batasan Konsep .....	11
D. Keaslian Penelitian .....	13
E. Manfaat Penelitian .....	14
F. Tujuan Penelitian .....	15
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Perlindungan Hukum .....	17
B. Tinjauan Tentang Konsumen .....	20
1. Pengertian Tentang Konsumen .....	20

2. Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	21
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	25
4. Pengertian Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen .....	29
5. Pengertian Tentang Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku usaha.....	37
C. Tinjauan Umum tentang Pengguna Jasa Angkutan Udara .....	41
1. Pengguna Jasa Angkutan Udara.....	41
2. Pengertian Asas-asas Hukum Pengangkutan .....	44
3. Hak dan Kewajiban Penumpang pada Angkutan Udara.....	46
4. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Udara .....	48
5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Transportasi.....	52
D. Tinjauan Umum Tentang Ganti Rugi .....	55
1. Ganti Rugi.....	55
2. Sebab Timbulnya Ganti Rugi.....	57

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	59
B. Pendekatan Penelitian .....	60
C. Data.....	60
D. Analisis Hukum .....	62

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>67</b>
1. Hak Konsumen.....	70
2. Pelaku Usaha.....	72
3. Kewajiban Pelaku Usaha.....	76
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	77
5. Penyelesaian Sengketa.....	78
a. Litigasi .....	79
b. Non Litigasi .....	82
 <b>B. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999</b>	
<b>Malaysia.....</b>	<b>92</b>
1. Hak Konsumen.....	95
2. Kewajiban Produsen.....	101
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	102
4. Keanggotaan .....	103
5. Kewenangan .....	103
6. Pembatasan Kewenangan .....	104
7. Jenis Gugatan .....	105
8. Tata Cara Pengajuan dan pendaftaran gugatan .....	106
9. Negosiasi Untuk Penyelesaian .....	107
10. Prosedur .....	107
11. Prosedur Pengadilan .....	108
12. Pemberlakuan Putusan .....	109

13. Hukuman Pidana bagi pihak yang tidak mematuhi putusan....	109
<b>C. Analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999</b>	
<b>Malaysia dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999</b>	
<b>Tentang Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>110</b>
1. Kelebihan formulasi isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Malaysia.....	110
2. Kekurangan formulasi isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Malaysia.....	111
<b>D. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.....</b>	<b>113</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	124

**DAFTAR PUSTAKA**