

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting untuk memperlancar roda pembangunan, perekonomian, serta kehidupan masyarakat di seluruh dunia termasuk di negara Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia (Abdulkadir M, 1998:7).

Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan (ibid, 1998:7).

Berdasarkan data statistik dari Direktorat Hubungan Udara Departemen Perhubungan pada Tahun 2010 terdapat 33.808.928 (tiga puluh tiga juta delapan ratus delapan ribu Sembilan ratus dua puluh delapan) penumpang tercatat menggunakan jasa angkutan udara, dan diperkirakan di tahun 2011 jumlah tersebut akan terus meningkat menjadi 42.097.059 (empat

puluh dua juta Sembilan puluh tujuh ribu lima puluh sembilan) penumpang (www.dephub.go.id).

Terdapat beberapa alasan mengapa masyarakat menggunakan jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya.

Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat 2 (dua) bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersial dan penerbangan bukan komersial, penerbangan komersial atau niaga merupakan bentuk jasa transportasi udara yang mengenakan biaya bagi pengguna jasa tersebut. Jenis penerbangan ini dibedakan lagi menjadi dua bentuk, yaitu penerbangan niaga berjadwal dan penerbangan niaga tidak berjadwal, dengan bertambah pesatnya perkembangan jumlah perusahaan penerbangan di satu sisi menguntungkan bagi para pengguna jasa transportasi udara (penumpang) dikarenakan semakin banyak pilihan tujuan penerbangan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa transportasi udara.

Semakin pesat perkembangan penerbangan membuat kompetisi antara perusahaan jasa transportasi udara makin bersaing ketat, sehingga perusahaan jasa transportasi memberikan banyak penawaran tarif tiket yang murah, dengan maksud dapat menarik penumpang sebanyak-banyaknya, namun disisi lain, dengan tarif yang murah tersebut sering membuat menurunnya kualitas pelayanan (*service*) yang diberikan, bahkan yang lebih mengkhawatirkan lagi adalah, dapat menyebabkan berkurangnya kualitas pemeliharaan (*maintenance*)

pesawat, sehingga akan memberikan dampak kurang baik terhadap keamanan, kenyamanan dan perlindungan konsumen (Saefullah, 2006 : 5-6).

Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, jumlah perusahaan jasa angkutan udara semakin berlipat ganda, di satu sisi memberikan implikasi positif bagi masyarakat pengguna jasa penerbangan, yaitu banyak pilihan atas operator jasa angkutan udara dengan berbagai ragam pelayanan yang diberikan. Selain hal tersebut, dengan menjamurnya jasa angkutan udara di Indonesia, telah menciptakan iklim yang kompetitif antara satu angkutan udara dengan angkutan udara lainnya, yang pada akhirnya melahirkan tiket murah yang diburu masyarakat secara antusias, namun kompetisi ini jika dilihat dari sisi lain juga menimbulkan kekhawatiran bahwa harga tiket murah akan berdampak pada kualitas layanan, khususnya layanan atas perawatan pesawat kekhawatiran tersebut muncul akibatnya sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang (Wagiman, 2006:13).

Setiap terjadinya kecelakaan penerbangan maupun keterlambatan jadwal pengangkutan udara selalu menimbulkan kerugian bagi para penumpang, yang tentu saja dapat menimbulkan permasalahan hukum. Akan tetapi tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap permasalahan tersebut, dikarenakan terbatasnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka (Ridwan Khairandy, 2006:20-21).

Ada beberapa contoh kasus terjadinya kecelakaan yang dialami oleh konsumen pengguna jasa angkutan udara, Pada tanggal 10 april 2011 Pesawat Lion Air Boeing 737-400, Penerbangan Gorontalo-Makassar-Jakarta dialihkan

ke Surabaya, pihak Lion Air mengatakan pendaratan di Surabaya disebabkan oleh masalah cuaca, namun beberapa penumpang melaporkan bahwa telah diumumkan pesawat mengalami gangguan dan akan segera melakukan pendaratan darurat di perairan, seluruh penumpang telah bersiap memakai pelampung dan beberapa dari mereka tidak kebagian pelampung. Contoh lain yaitu Pesawat Garuda Indonesia Boeing 737-400 PK-GZC, terbakar setelah mendarat dan tidak dapat berhenti dengan sempurna di ujung landasan, Bandara Internasional Adi Sutjipto, Yogyakarta, diperkirakan kejadian ini disebabkan oleh beberapa kemungkinan seperti, pilot error atau assymetry flap yang menyebabkan pendaratan kecepatan tinggi atau hal lainnya, dilaporkan 22 penumpang tewas, dari 140 penumpang dan awak pesawat yang ada saat itu.

Kecelakaan dalam dunia penerbangan tidak pernah disebabkan oleh faktor tunggal (*single factor*) yang berdiri sendiri, tetapi ada berbagai faktor pendukung penyebab kecelakaan, seperti faktor kesalahan manusia (*human error*), pesawat terbang itu sendiri (*machine*), lingkungan (*environment*), penggunaan pesawat udara (*mission*) dan pengelolaan (*management*) (Martono, 1995: 145).

Kerugian-kerugian yang ditimbulkan dari kecelakaan seharusnya ada pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap kejadian tersebut. Tanggung jawab atas pemakai jasa angkutan udara didasarkan perjanjian antara pengangkut dengan penumpang, sehingga apabila terjadi suatu hal yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka pihak pengangkut bisa dimintai pertanggungjawaban. Selama pengangkutan berlangsung, penguasaan pesawat

beserta isinya ada di tangan pengangkut, oleh sebab itu, apabila dalam pengangkutan udara terjadi musibah atau kecelakaan, kerugian yang timbul dari keadaan tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut, demikian pula dengan kerugian yang timbul karena kehilangan atau kerusakan barang atau bagasi dan keterlambatan pesawat juga merupakan tanggung jawab pengangkut.

Pada kegiatan angkutan udara terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap pengguna jasa, baik yang bersumber pada hukum nasional maupun yang bersumber pada hukum internasional. Ketentuan hukum nasional yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan saat ini adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dan beberapa peraturan pelaksanaannya, Sedangkan ketentuan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan komersial domestik adalah *Luchtvervoer Ordonantie* (Stbl. 1939:100) atau ordonansi 1939 yang biasa disingkat OPU 1939, ketentuan dalam OPU tersebut ditegaskan tentang tanggung jawab pengangkut. Ketentuan hukum internasional yang terkait erat dengan kegiatan penerbangan sipil adalah Konvensi Warsawa 1929.

Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28D ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”, maka seharusnya Negara turut serta mengawasi dan mengatur mengenai perlindungan hukum bagi para pengguna jasa angkutan udara, karena Negara

memiliki fungsi sebagai regulator (*de sturende*), maka peran negara berfungsi untuk mengatur perekonomian menuju kesejahteraan rakyat (Gunarto Suhardi, 2007 : 9).

Tanggung Jawab Pengangkut Menurut Pasal 1 ayat (22) dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah wajib untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Lebih lanjut dijelaskan di dalam Pasal 141 ayat (1), apabila terjadi peristiwa atau keadaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara, maka seharusnya pengangkut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang, akan tetapi dalam kenyataan yang terjadi, konsumen selaku pengguna jasa angkutan udara mengalami kesulitan untuk memperjuangkan hak yang seharusnya diberikan kepada mereka sebagai konsumen.

Tanggung jawab terkait ganti kerugian merupakan kewajiban bagi para pelaku usaha yaitu perusahaan jasa angkutan udara, semua ini sudah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menentukan bahwa:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Kegiatan jasa pengangkutan udara pada dasarnya terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Terkait dalam hal kegiatan pengangkutan udara, diperlukan campur tangan pemerintah dalam menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara, karena seperti yang diketahui bahwa pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata sehingga seharusnya kepentingan pengguna jasa transportasi udara dapat terlindungi.

Meskipun perjanjian pengangkutan pada hakekatnya telah tunduk pada pasal-pasal yang terdapat dalam hukum perjanjian *Burgerlijk Wetboek* (KUH Perdata), akan tetapi oleh undang-undang telah ditetapkan berbagai peraturan khusus yang bertujuan untuk kepentingan umum membatasi kebebasan dalam hal membuat perjanjian pengangkutan, yaitu meletakkan berbagai kewajiban khusus kepada pihak pengangkut yang tidak boleh disingkirkan dalam perjanjian (R.Subekti, 1995:71).

Berkenaan dengan hal tersebut menurut Sri Redjeki Hartono (Sri Redjeki H, 2007:132) negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang berhadapan harus dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang ideal.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan menciptakan kegiatan usaha perdagangan yang adil, tidak hanya bagi kalangan pelaku usaha, melainkan secara langsung untuk kepentingan konsumen, baik selaku pengguna, pemanfaat maupun pemakai barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha (Gunawan Widajadkk, 2003: ix). Tujuan dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini, untuk melindungi masyarakat selaku konsumen agar terciptanya keadilan.

Pada prinsipnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak semata-mata memberikan perlindungan hanya kepada konsumen saja, tetapi memberikan perlindungan kepada masyarakat (publik) pada umumnya, dengan mengingat bahwa setiap orang adalah konsumen. Undang-Undang ini secara mendasar memberikan keseimbangan dalam beberapa hal (Abdul H, 2010:78), yaitu:

1. Kedudukan pelaku usaha dan konsumen mengenai:
 - a) harmonisasi mengenai pelaku usaha dengan konsumen, keduanya saling membutuhkan yang satu tidak mungkin memutuskan hubungan dengan pihak lain.
 - b) menyamakan persepsi bahwa masing-masing sisi mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

2. meniadarkan masyarakat bahwa ada hak-hak sendiri yang dapat dipertahankan dan dituntut kepada pihak lain mengenai:
 - a) tata cara menyelesaikan sengketa, termasuk hukum acaranya.
 - b) apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan baik oleh pelaku usaha maupun oleh konsumen.
 - c) informasi apa saja yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, demikian juga sebaliknya.
3. meniadarkan kepada pelaku usaha dan konsumen bahwa kedudukan mereka adalah seimbang dengan tidak saling membebani satu terhadap yang lain.

Seyogyanya hubungan hukum antara produsen dengan konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan (Sri Redjeki H, 2000:81), produsen sangat membutuhkan dan bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan, dan juga sebaliknya, kebutuhan konsumen sangat bergantung dari hasil produksi produsen, dengan terciptanya hubungan itu membuat saling ketergantungan antara produsen dengan konsumen sehingga bersifat terus-menerus dan berkesinambungan, sepanjang konsumen masih membutuhkan barang/jasa yang diproduksi dari produsen tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam kegiatan jasa pengangkutan udara terdapat hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Produsen dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan yang bertindak sebagai pelaku usaha, sedangkan konsumennya adalah para penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan.

Mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen dalam fakta yang terjadi selama ini, hak dan kewajiban para pihak dalam kegiatan transportasi udara sering tidak berjalan secara seimbang, karena konsumen berada di posisi yang lemah dan tidak berdaya jika dibandingkan dengan posisi pelaku usaha yang posisi lebih kuat. Implementasi yang seharusnya posisi para pihak harus seimbang dan sejajar, karena pada prinsipnya mereka saling membutuhkan dan bersifat ketergantungan, berkaitan dengan hal tersebut yang menarik untuk dilakukan pengkajian-pengkajian dalam rangka untuk pendidikan konsumen.

Tetapi pada kenyataan yang terjadi, walaupun pemerintah sudah mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat ditemukan dalam implementasi penerbangan di Indonesia masih saja konsumen pengguna jasa angkutan udara dirugikan dan tidak bisa mendapatkan hak-hak yang seharusnya diberikan kepada konsumen tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam hal Ganti Rugi”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Mengapa formulasi isi ketentuan tentang ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen belum dapat memberikan Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna jasa angkutan udara ?

C. Batasan Konsep

Pelaksanaan Ganti Rugi diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam prakteknya masih menimbulkan permasalahan hukum. Dalam pelaksanaannya, pemberian hak ganti rugi kepada konsumen sangat sulit untuk dilaksanakan. Seharusnya dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen memiliki tujuan utama untuk melindungi konsumen, sehingga hak-hak yang dimiliki konsumen dapat terpenuhi dan diberikan oleh pelaku usaha. Implementasi Perlindungan Konsumen terdapat beberapa kelemahan atas perlindungan hukum, tidak dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagaimana tata cara penyelesaian ganti rugi, pemberian ganti rugi berbentuk apa, berapa besar ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dan lain-lain.

Pemberian ganti rugi sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen menurut penulis menjadi sangat penting untuk diteliti, sehingga peneliti mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam hal Ganti Rugi”. Dari judul tersebut peneliti membatasi konsep pada Pasal-Pasal mengenai ganti rugi. Batasan konsep yang dikemukakan adalah:

1. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pengguna adalah Orang yang memakai, mengambil manfaatnya, melakukan sesuatu, bagi kepentingan umum.
4. Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.
5. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara
6. Ganti Kerugian adalah Hak seseorang untuk mendapat pemenuhan atas tuntutan yang berupa imbalan sejumlah uang karena ditangkap, ditahan, dituntut ataupun diadili tanpa alasan yang berdasarkan Undang-Undang atau karena kekeliruan mengenai orangnya atau hukum yang diterapkan menurut cara yang diatur dalam Undang-Undang.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan pengetahuan penulis pada hasil penelusuran beberapa tesis tentang “Perlindungan Hukum terhadap konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam hal Ganti Rugi”, sudah pernah ada yang mengangkat dan memaparkan. Ada beberapa tesis yang mengangkat tentang “Perlindungan Konsumen” namun berbeda objek rumusan masalah yang diteliti, yaitu:

1. Tesis yang ditulis oleh Ronald Lumban Toruan, No. Mhs. 6502021033, mahasiswa Magister Hukum Universitas Indonesia, pada tahun 2004, menulis tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara di Indonesia (Khususnya masalah ganti rugi) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui Bagaimana Proses Penyelesaian ganti Kerugian dalam pengangkutan udara di Indonesia. Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris.
2. Tesis yang ditulis oleh Sri Ambarwati, No. Mhs. 0004288, mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Negeri Surakarta, pada tahun 2008, menulis tentang perlindungan konsumen dengan judul “Realisasi Tanggung Jawab Perdata Pengangkut Udara Terhadap Penumpang Penerbangan Domestik Pada PT. Garuda Indonesia (PERSERO)”. Tujuan penelitian untuk mengetahui
 - a. Kerugian Apa saja yang menjadi tanggung jawab PT. Garuda Indonesia terhadap penumpang domestik.

- b. Untuk mengetahui realisasi tanggung jawab dan Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan-hambatan realisasi tanggung jawab PT. Garuda Indonesia terhadap penumpang domestik.

Sehingga judul tesis “Perlindungan Hukum terhadap konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam hal Ganti Rugi” merupakan karya asli bukan plagiasi atau duplikasi dari karya tesis orang lain.

E. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, manfaat tersebut antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis diharapkan:

- a. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya cabang ilmu hukum yaitu politik hukum, Perlindungan Hukum terhadap konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam hal Ganti Rugi, untuk disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan praktis negara Indonesia.
- b. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen
- c. Dapat menjadi tambahan literatur-literatur yang ada, bagi yang hendak mempelajari masalah dibidang hukum khususnya Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis diharapkan:

- a. Dapat memberi kontribusi bagi pemerintah untuk konsisten menegakkan peraturan perundang-undangan terkait dengan Perlindungan Hukum terhadap konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam hal Ganti Rugi sehingga tercipta kondisi yang harmonis dalam sistem perekonomian nasional.
- b. Dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen untuk dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sarana yang ingin dicapai atas permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan penelitian adalah :

Untuk mengevaluasi dan menganalisis mengapa formulasi isi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai ganti rugi belum dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa angkutan udara.

G. Sistematasi Penulisan

Penyusunan penelitian hukum ini, peneliti membahas dan menguraikan masalah yang dibagi ke dalam lima bab. Adapun maksud dari pembagian penelitian hukum ini ke dalam bab-bab dan sub bab-bab adalah agar untuk menjelaskan dan menguraikan setiap permasalahan dengan baik.

- Bab I : Bab pendahuluan ini memuat latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, manfaat yang diharapkan, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II : Di dalam tinjauan pustaka, menyajikan tinjauan mengenai perlindungan hukum, tinjauan mengenai konsumen, tinjauan tentang hak dan kewajiban konsumen, tinjauan tentang pelaku usaha, tinjauan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, tinjauan umum tentang jasa angkutan udara, tinjauan umum tentang ganti rugi.
- Bab III : Metodologi penelitian memaparkan jenis penelitian, pendekatan penelitian, data penelitian, dan penilaian hukum positif. Pada data penelitian terdapat uraian mengenai data sekunder yang digunakan sebagai data utama, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, dan analisis data.
- Bab IV : Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan mengenai perbandingan hukum (*comparative law*) tentang formulasi isi mengenai ganti rugi kepada konsumen menurut sistem hukum common law (Malaysia) dengan sistem hukum civil law (Indonesia) dan analisis mengenai Pasal mengenai Ganti rugi di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.
- Bab V : Di dalam bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dari seluruh uraian Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV serta saran sesuai permasalahan yang dihadapi dari hasil penelitian.