

## **^BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat lepas dari pergaulan sehari-harinya dalam masyarakat. Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia mengadakan interaksi dengan manusia lain untuk dapat memperoleh apa yang manusia butuhkan. Bentuk interaksi tersebut antara lain, masyarakat melakukan perjanjian untuk memberikan suatu barang, kemudian yang lainnya memperjanjikan akan memberikan suatu kontra-prestasi sebagai ganti atas barang tersebut. Bentuk perjanjian tersebut ada yang tertulis maupun lisan, namun kebanyakan manusia sekarang menggunakan perjanjian tertulis, karena perjanjian yang bentuknya lisan hanya bermodalkan kepercayaan yang tak ada ukurannya.

Dalam pelaksanaan perjanjian tersebut tak jarang manusia mengingkari kewajibannya untuk memberikan kontra-prestasi atas prestasi yang manusia lain telah berikan, sehingga bagi yang tidak terpenuhi haknya akan timbul permasalahan berupa kerugian, baik secara materiil maupun immateriil. Maka atas permasalahan tersebut patutlah dibentuk adanya peraturan yang melindungi manusia yang hak-haknya teringkari oleh manusia lain.

Dalam istilah hukum, apabila si debitur (berutang) tidak memenuhi janjinya maka orang tersebut disebut wanprestasi. Wanprestasi dapat timbul karena ada salah satu pihak yang memperjanjikan sesuatu terhadap pihak lain, namun

kemudian pihak yang telah memperjanjikan itu lalai atau sengaja tidak memenuhi sebagaimana yang telah diperjanjikan.

Wanprestasi timbul tidak hanya dari perjanjian antar orang-perorangan, namun wanprestasi dapat timbul dari perjanjian antara manusia satu dengan sekelompok manusia lain, maupun dari perjanjian antara sekelompok orang dengan sekelompok orang lainnya. Sekelompok orang yang dimaksud adalah orang-orang yang membentuk suatu badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang tujuannya adalah mencari keuntungan. Banyak sebab suatu badan usaha tidak dapat memberikan kontra-prestasi terhadap pihak yang diperjanjikan, dan acapkali penyebabnya adalah badan usaha tersebut bangkrut atau pailit.

Secara etimologi, istilah kepailitan berasal dari kata pailit. Selanjutnya kata pailit berasal dari kata Belanda *failliet* yang mempunyai arti kata ganda yaitu sebagai kata benda dan kata sifat. Istilah *failliet* sendiri berasal dari Perancis yaitu *Faillite* yang berarti pemogokan atau kemacetan pembayaran, sedangkan orang yang mogok atau berhenti membayar dalam bahasa Perancis disebut *Le failli*. Kata kerja *failir* berarti gagal; dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *to fail* yang mempunyai arti sama dalam bahasa latin yaitu *failure*. Di Negara-negara yang berbahasa Inggris untuk pengertian pailit dan kepailitan mempergunakan istilah-istilah *bankrupt* dan *bankruptcy*.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Victor M. Situmorang dan Hendri Soekarso, 1994, *Pengantar Hukum Kepailitan DiIndonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, Hlm. 18.

Pailit merupakan suatu keadaan di mana debitor tidak mampu untuk melakukan pembayaran-pembayaran terhadap utang-utang dari para kreditornya. Keadaan tidak mampu membayar lazimnya disebabkan karena kesulitan kondisi keuangan (*financial distress*) dari usaha debitor yang telah mengalami kemunduran.<sup>2</sup>

Kepailitan definisinya terdapat dalam Pasal 1 butir (1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (selanjutnya akan disebut UUK), adalah sita umum atas semua kekayaan Debitor Pailit yang pengurusan dan pemberesannya dilakukan oleh Kurator di bawah pengawasan Hakim Pengawas sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini.

Suatu perusahaan dikatakan pailit manakala perusahaan tersebut tidak sanggup atau tidak mau membayar hutang-hutangnya. Syarat-syarat kepailitan sangat penting karena bila permohonan kepailitan tidak memenuhi syarat, maka permohonan tersebut tidak akan dikabulkan oleh Pengadilan Niaga. Syarat-syarat tersebut ialah sebagai berikut<sup>3</sup>:

- a. Pailit ditetapkan apabila debitor yang mempunyai dua kreditor atau lebih tidak mampu membayar sedikitnya satu utang yang telah jatuh tempo (Pasal 2 ayat (1) UUK);
- b. Paling sedikit harus ada 2 (dua) kreditor (*concursum creditorum*);
- c. Harus ada utang. UUK tidak menentukan apa yang dimaksud dengan utang. Dengan demikian para pihak yang terkait dengan suatu permohonan pernyataan pailit dapat berselisih pendapat mengenai ada atau tidak adanya utang;

---

<sup>2</sup>M. Hadi Subhan, 2008, *Hukum Kepailitan Prinsip, Norma, dan Praktik di Peradilan*, Cetakan ke-1, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hlm. 1.

<sup>3</sup>Adrian Sutedi, 2009, *Hukum Kepailitan*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, Hlm. 31.

- d. Syarat utang harus telah jatuh tempo dan dapat ditagih. Pasal 2 ayat (1) UUK tidak membedakan, tetapi menyatukan syarat utang yang telah jatuh tempo dan utang yang telah dapat ditagih;
- e. Syarat cukup satu utang telah jatuh tempo dan dapat ditagih. Bunyi Pasal 2 ayat (1) di dalam UUK merupakan perubahan dari bunyi Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Kepailitan No.4 Tahun 1998 dan *Faillissementsverordening* Stb. 1905 No. 217 jo. S. 1906 No. 348. Bunyi Pasal 1 ayat (1) Fv adalah: Setiap debitor yang tidak mampu membayar utangnya yang dalam keadaan berhenti membayar kembali utang tersebut, baik atas permintaannya sendiri maupun atas permintaan seorang kreditor atau beberapa orang kreditornya, dapat diadakan putusan oleh hakim yang menyatakan bahwa debitor yang bersangkutan dalam keadaan pailit;
- f. Debitor harus dalam keadaan *insolvent*, yaitu tidak membayar lebih dari 50% utang-utangnya. Debitor harus telah berada dalam keadaan berhenti membayar kepada para kreditornya, bukan sekadar tidak membayar kepada satu atau dua orang kreditor saja.

Menurut pasal 2 ayat (1) UUK, Kepailitan dapat timbul apabila Debitor yang mempunyai dua atau lebih Kreditor dan tidak membayar lunas sedikitnya satu utang yang telah jatuh waktu dan dapat ditagih, dinyatakan pailit dengan putusan Pengadilan, baik atas permohonannya sendiri maupun atas permohonan satu atau lebih kreditornya.

Pasal 24 UUK mengatur, bahwa dengan adanya pernyataan pailit mengakibatkan debitor demi hukum kehilangan hak untuk menguasai dan mengurus kekayaannya yang dimasukkan dalam kepailitan terhitung sejak pernyataan kepailitan. Kemudian pengurusan dan pemberesan kekayaan debitor pailit diserahkan kepada Kurator yang bekerja di bawah pengawasan Hakim Pengawas.

Kurator melaksanakan proses pengurusan dan atau pemberesan harta pailit, termasuk tagihan atau utang para kreditor berdasarkan kewenangannya yang diatur Pasal 16 ayat (1) UUK, dalam rapat kreditor yang membicarakan pencocokan piutang, melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada hakim pengawas

(Pasal 124 ayat (1) UUK).Kreditor harus mengajukan tagihan dengan disertai perhitungan atau keterangan yang menunjukkan sifat dan jumlah piutang. Kreditor juga harus mengajukan bukti surat dan surat pernyataan apakah kreditor mempunyai hak istimewa, gadai, atau hipotek (Pasal 115 ayat (1) UUK).

Kasus yang penulis angkat adalah mengenai PT. Metro Batavia, yang merupakan maskapai penerbangan di Indonesia yang dinyatakan pailit pada tanggal 31 Januari 2013 oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dalam putusan permohonan pailit No.77/Pailit/2012/PN.Niaga.Jkt.Pst yang diajukan *International Lease Finance Corporation* (selanjutnya disebut ILFC) pada 20 Desember 2012. ILFC mengajukan permohonan pailit kepada PT. Metro Batavia terkait dengan utang, PT. Metro Batavia diwajibkan membayar sewa pesawat senilai AS\$4.688.064,07, juga biaya cadangan, dan bunga yang tertuang dalam *Aircraft Lease Agreement* tertanggal 20 Desember 2009. Namun, PT. Metro Batavia tak lagi mampu membayar utang-utang tersebut sejak 2009 lalu.

Tak ada kemampuan PT. Metro Batavia disebabkan karena *force majeure*, yaitu kalah tender pelayanan transportasi ibadah haji dan umroh. Hal ini menjadi biang kerok tersendatnya pembayaran karena, pesawat yang disewa tersebut diperuntukkan melayani penumpang yang hendak melakukan ibadah haji dan umrah ke Mekah-Madinah. Sehingga, sumber pembayaran sewa pesawat berasal dari pelayanan penumpang yang melakukan ibadah haji dan umrah tersebut.

Keputusan untuk memailitkan maskapai ini telah memenuhi syarat-syarat kepailitan, yaitu adanya utang yang jatuh tempo dan dapat ditagih serta adanya kreditor lain. Syarat ini merujuk pada Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 8 ayat (4) UUK.

Majelis tak mengalami kesulitan memutuskan perihal keberadaan utang ini, sebab PT. Metro Batavia dengan tegas mengetahui utang-utang tersebut. Hal tersebut menjadi bukti yang sempurna di persidangan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 164 HIR.

Selain memenuhi unsur utang, PT. Metro Batavia juga memiliki utang senilai AS\$4.939.166,53 kepada perusahaan lain yaitu, *Sierra Leasing Limited*. Utang ini juga timbul dari sewa-menyewa pesawat yang dituangkan ke dalam *Aircraft Lease Agreement* tertanggal 6 Juli 2009. Lantaran telah memenuhi syarat-syarat kepailitan, majelis hakim tidak dapat menolak permohonan pailit tersebut.

Namun akibat dari putusan tersebut tidak hanya merugikan PT. Metro Batavia yang tidak dapat beroperasi lagi sebagai maskapai penerbangan, namun juga berimbas terhadap calon penumpang dari PT. Metro Batavia yang merupakan konsumen yang terlanjur membeli tiket pesawat. Karena berhentinya operasional dari pesawat PT. Metro Batavia maka otomatis tiket yang mereka beli tidak berlaku lagi dan kerugian jelas dialami oleh para konsumen tersebut. Calon penumpang PT. Metro Batavia yang sudah membeli tiket hanya bisa menerima karena pengurusan perusahaan beralih ke kurator begitu majelis hakim mengetok palu pailit. *Refund* tiket di kantor-kantor PT. Metro Batavia telah ditutup, karyawan perusahaan juga tak bisa berbuat banyak, posisi konsumen nyaris tak menguntungkan dalam kasus kepailitan. Nasib konsumen sangat tak diperhatikan meskipun jumlahnya banyak. Bukan hanya nasib layanan segera yang harus mereka terima, tetapi juga dalam pembagian budel pailit, posisi konsumen merupakan posisi yang paling buncit karena dalam kepailitan yang berhak

mendapatkan pembagian boedel pailit adalah Kreditor Separatis dan Kreditor Preferens. Konsumen bahkan bisa hanya mendapatkan sisa dan bahkan bisa tidak mendapatkan apapun apabila aset dari perusahaan yang pailit tersebut tidak mencukupi.

Pada kasus diatas, posisi calon penumpang sangatlah dirugikan karena adanya wanprestasi dari PT. Metro Batavia, sehingga dibutuhkan adanya perlindungan hukum yang maksimal. Dalam Undang-Undang No.37 Tahun 2004 tentang Kepailitan jelas diatur bahwa calon penumpang yang termasuk sebagai kreditor konkuren, mempunyai hak untuk memperoleh *refund*. Kekayaan PT. Metro Batavia akan beralih kepengurusan kepada kurator yang nantinya akan membagikan boedel pailit sesuai dengan bagian yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Kepailitan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengadakan penelitian lebih lanjut tentang hal tersebut kedalam suatu penulisan skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP CALON PENUMPANG  
PT. METRO BATAVIA UNTUK MEMPEROLEH *REFUND* DARI  
PEMBELIAN TIKET YANG DIBATALKAN SECARA SEPIHAK AKIBAT  
PAILIT (STUDI KASUS PUTUSAN  
NO.77/PAILIT/2012/PN.NIAGA.JKT.PST)**

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih topik pembelian tiket yang dibatalkan secara sepihak akibat pailit, karena imbas yang diderita oleh calon penumpang sangatlah merugikan. Calon penumpang mempunyai hak yang harus

diperjuangkan untuk dapat memperoleh *refund*, sebab calon penumpang telah melakukan kewajiban membayarnya. Sehingga perlu adanya perlindungan hukum yang tepat untuk melindungi hak calon penumpang.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas dapat ditarik permasalahan :

Bagaimana perlindungan hukum terhadap calon penumpang PT. Metro Batavia untuk memperoleh *refund* dari pembelian tiket yang dibatalkan secara sepihak akibat pailit?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan Objektif

Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap calon penumpang PT. Metro Batavia yang sampai saat ini belum memperoleh *refund* dari pembelian tiket yang dibatalkan secara sepihak akibat pailit serta mengetahui langkah hukum apa yang dapat dilakukan oleh calon penumpang untuk memperoleh *refund*.

#### 2. Tujuan Subjektif

Untuk memperoleh data guna menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Hukum di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari Penelitian, yaitu :

##### a. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum kepailitan terhadap calon penumpang yang telah melakukan pembelian tiket kemudian dibatalkan secara sepihak oleh pihak PT. Metro Batavia.

##### b. Manfaat Praktis

###### 1) Bagi Calon Penumpang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada calon penumpang mengenai hal-hal yang seharusnya menjadi haknya yang harus diperjuangkan serta agar calon penumpang lebih waspada, khususnya dalam memilih maskapai penerbangan.

###### 2) Bagi Maskapai Penerbangan di Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi maskapai-maskapai penerbangan di Indonesia agar lebih memperhatikan pentingnya pemenuhan hak calon penumpang yang telah melaksanakan kewajibannya, dalam hal ini kewajiban membayar, agar tidak terjadi kasus serupa di kemudian hari.

###### 3) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat mengembangkan Ilmu Hukum Ekonomi dan Bisnis yang telah diperoleh selama kuliah serta menambah wawasan penulis mengenai perlindungan terhadap calon penumpang yang haknya tidak terpenuhi agar

dapat memperoleh haknya kembali sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penulisan hukum dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP CALON PENUMPANG PT. METRO BATAVIA UNTUK MEMPEROLEH *REFUND* DARI PEMBELIAN TIKET YANG DIBATALKAN SECARA SEPIHAK AKIBAT PAILIT (STUDI KASUS PUTUSAN NO.77/PAILIT/2012/PN.NIAGA.JKT.PST)” merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan merupakan plagiasi maupun duplikasi dari karya peneliti lain. Adapun kekhususan dari penelitian ini adalah membahas mengenai perlindungan hukum terhadap calon penumpang yang telah dirugikan akibat kepailitan dari sebuah maskapai penerbangan yaitu PT. Metro Batavia dan langkah hukum yang dapat dilakukan oleh calon penumpang yang terkena wanprestasi dari pembelian tiket yang dibatalkan secara sepihak oleh PT. Metro Batavia.

#### **F. Batasan Konsep**

##### **1. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif

(pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.<sup>4</sup>

## 2. Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut.

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok<sup>5</sup> :

- 1) Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga.
- 2) Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal, ataupun pesawat terbang.

## 3. PT. Metro Batavia

PT. Metro Batavia adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia yang mulai beroperasi pada tanggal 5 Januari 2002.

## 4. Refund

*Refund* adalah suatu proses penerimaan/ pengembalian sejumlah uang untuk produk jasa yang pernah dibeli tetapi tidak jadi digunakan, yang disebabkan karena adanya halangan dari Pelanggan itu sendiri ataupun halangan yang

---

<sup>4</sup> <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, di akses pada tanggal 25 September 2014.

<sup>5</sup> <http://id.wikipedia.org/wiki/Penumpang>, diakses pada tanggal 25 September 2014.

asalnya dari *Supplier*, seperti cuaca buruk sehingga pesawat tidak bisa terbang atau tidak tersedianya kamar hotel karena terjadi bencana alam dan lain lain.<sup>6</sup>

#### 5. Beli

Beli menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah memperoleh sesuatu melalui penukaran (pembayaran) dengan uang.

#### 6. Tiket

Definisi Tiket menurut Pasal 1 butir 27 Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan, berbunyi :

Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

#### 7. Pembatalan Sepihak

Pembatalan sepihak adalah pembatalan dari satu pihak.

#### 8. Pailit

Pailit menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah jatuh, bangkrut, jatuh miskin, sedangkan kepailitan adalah keadaan atau kondisi seseorang atau badan hukum yang tidak mampu lagi membayar kewajibannya (dalam hal utang-utangnya) kepada si piutang.

---

<sup>6</sup><http://www.travelbos.com/client/tagent/Tutorial/Adjustment/RefundOverview.aspx?rP=BackOffice&rOpt=APayable&rToDo=RefundOverview&rId=RefundOverview>, diakses pada tanggal 25 September 2014.

## **G. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian normatif yaitu penelitian yang dilakukan/ berfokus pada norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan.

### **1. Sumber Data**

#### **a. Bahan Hukum Primer, yaitu :**

- 1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang
- 2) Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 77/Pailit/2012/PN.Niaga.Jkt.Pst

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer. Antara lain meliputi, pendapat-pendapat hukum dari buku-buku, artikel, website-website di internet, dan jurnal hukum terkait dengan perlindungan konsumen dan kepailitan.

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier meliputi bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta dapat memberikan petunjuk di antara keduanya. Bahan Hukum tersier yang digunakan penulis adalah Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

## 2. Cara Pengumpulan Data

Metode Penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka dengan fokus kajian hukum normatif adalah inventarisasi hukum positif, asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Sedangkan Pendekatan yang penulis gunakan adalah Studi Kasus dan Pendekatan Undang-Undang. Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Studi Kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.<sup>7</sup>

Dalam rangka menunjang penelitian ini, penulis menggunakan Bahan Non-Hukum dengan melakukan wawancara kepada antara lain :

- 1) Kurator
- 2) Konsumen PT. Metro Batavia
- 3) Teknisi PT. Metro Batavia

### **H. Sistematika Skripsi**

Pada Sistematika Penulisan ini terdapat 3 bab yang disusun secara sistematis, yaitu:

---

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hlm. 94.

## **Bab I PENDAHULUAN**

Pada bagian Pendahuluan ini menguraikan: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, Keaslian Penelitian, Batasan Konsep, dan Metode Penelitian.

## **Bab II PEMBAHASAN**

Pada bab ini Penulis menguraikan penjelasan mengenai teori tentang Kepailitan, Hak dan Kewajiban serta Kedudukan Konsumen, Tugas dan Wewenang Kurator dalam Perkara PT. Metro Batavia, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha serta menguraikan tentang data yang diperlukan untuk menggambarkan fakta sebenarnya yang berkaitan dengan permasalahan. Data tersebut meliputi uraian mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. Metro Batavia dalam hal ini calon penumpang yang tidak memperoleh *refund* dari pembelian tiket yang dibatalkan secara sepihak akibat pailit dan upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah membeli tiket namun dibatalkan secara sepihak oleh PT. Metro Batavia serta pendapat pihak-pihak yang terkait dalam kasus ini.

## **Bab III PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan atas hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah juga berisi saran yang diajukan berdasarkan persoalan-persoalan yang ditemukan ketika melakukan penelitian hukum.