

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau yang berjajar disekitar garis khatulistiwa, dan di antara dua benua dan dua samudra. Letak geografis Indonesia yang sangat strategis itu ikut menentukan posisi Indonesia dalam hubungan antar bangsa. Oleh karena itu, untuk memperlancar roda perekonomian, menjaga, dan memperkuat persatuan dan kesatuan, serta memperlancar hubungan dengan negara lain dibutuhkan sistem transportasi yang baik. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Pengangkutan dalam kehidupan bermasyarakat mempunyai peranan yang sangat penting karena dengan pengangkutan kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat pada umumnya dapat berjalan lancar. Pentingnya peranan pengangkutan dapat meliputi segi ekonomi, sosial, dan politik. Di lihat dari segi politik peranan pengangkutan yaitu untuk tujuan pertahanan, maka pengangkutan memberikan sumbangan yang sangat penting dalam mobilitas dari unsur-unsur pertahanan itu. Dari sudut pandang ekonomi pengangkutan dianggap penting yakni dari kegiatan ekonomi itu sendiri karena kegiatan seperti perdagangan atau perindustrian dan pertanian akan sangat tergantung pada lancar atau tidaknya pengangkutan. Jika terjadi hambatan-hambatan

dalam proses pengangkutan maka akan menyebabkan terjadi gangguan bagi jalannya perekonomian, sebaliknya kalau fasilitas pengangkutan tersedia mencukupi maka dapat dipastikan terjaminnya kelancaran pada pengangkutan atau roda perekonomian.

Moda transportasi yang ada di Indonesia adalah moda transportasi darat, moda transportasi laut, dan moda transportasi udara. Ketiga moda transportasi tersebut memegang peranan yang sangat penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsinya sebagai alat angkut orang maupun barang. Pemerintah Indonesia pun menyadari fungsi dan peran moda transportasi tersebut. Hal itu dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dengan adanya ketentuan tersebut, maka pemerintah bertanggungjawab dalam hal pengadaan dan atau pengoperasian sarana pelayanan angkutan barang atau penumpang baik darat, laut dan udara.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi guna memperlancar segala kegiatannya dan mengingat arti penting pengangkutan maka dapat dikatakan bahwa pada pokoknya pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena kebutuhan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.¹

¹ Sution Usman Adji, et.al, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rinka Cipta, Jakarta, 1991, hlm. 5

Pentingnya jasa transportasi udara ini dapat dilihat dengan makin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi oleh konsumen guna mendukung mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Menyadari begitu besarnya peranan transportasi udara bagi konsumen, maka diperlukan penanganan dalam bidang transportasi udara untuk ditata dalam satu sistem transportasi yang terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, pelayanan yang memuaskan dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa angkutan udara.

Mengingat banyaknya aktivitas dan padatnya jadwal kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat pada saat ini, maka masyarakat membutuhkan jasa transportasi yang cepat, aman, nyaman dan harga terjangkau guna mendukung segala aktivitasnya tersebut. Hal inilah yang kemudian menjadikan jasa maskapai angkutan udara sebagai salah satu alternatif angkutan, khususnya di kota-kota besar seperti halnya di Yogyakarta. Keadaan ini terbukti dengan makin banyak atau menjamurnya perusahaan maskapai penerbangan yang siap melayani dan membantu masyarakat yang akan bepergian. Minat konsumen untuk menggunakan jasa angkutan udara karena cepat sampai tujuan. Selain itu juga aman, nyaman, bersih, tenang, pelayanan bagus dan harga terjangkau.

Namun kondisi yang demikian akhir-akhir ini sangat jauh dari apa yang masyarakat harapkan. Hal ini ditunjukkan dengan seringnya terjadinya kecelakaan pesawat yang menimpa para penumpang angkutan udara, sehingga menimbulkan kerugian dan bahkan dapat mengancam keselamatan jiwa para

penumpang. Seperti kasus kecelakaan yang terjadi baru-baru ini yang menimpa pesawat Mandala Airlines. Pesawat Boeing 737-200 dengan nomor penerbangan PK-RIL 260 yang mengangkut 89 penumpang, pada hari Kamis tanggal 1 November 2007 tergelincir saat mendarat di Bandara Abdurrahman Saleh, Malang Jawa Timur. Dalam kejadian itu tidak ada korban jiwa, namun 5 (lima) orang penumpang menderita luka-luka.²

Garuda Indonesia bernomor penerbangan GA 201 jurusan Yogya – Jakarta, pada hari Sabtu tanggal 17 November 2007 terpaksa mendarat lagi di Bandara Adisutjipto Yogyakarta setelah terbang selama 25 menit. Pesawat diduga mengalami kerusakan pada sistem penyeimbangan tekanan udara dalam kabin pesawat. Dalam kejadian tersebut salah satu korbannya yaitu Ketua Kimpraswilhub Kabupaten Sleman Yuni Zafria terpaksa dilarikan ke rumah sakit Sarjito karena pendarahan pada hidung dan telinga akibat tidak kuat menahan tekanan udara.³

Kecelakaan pesawat juga dialami oleh Batavia Air. Pesawat Boeing 737 seri 400 dengan nomor penerbangan 207 jurusan Jakarta – Potianak, pada hari Rabu tanggal 21 November terpaksa mendarat kembali ke bandara (*return to base*). Penyebabnya, diduga sistem hidrolik mengalami kebocoran. Pesawat yang mengangkut 138 penumpang sudah lepas landas dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng, Jakarta sekitar 10 menit, tiba-tiba pilot mengabarkan pesawat harus kembali ke Jakarta. Akibat adanya informasi tersebut membuat penumpang ketakutan, panik dan berteriak histeris. Meskipun dalam kejadian tersebut semua penumpang dinyatakan selamat

² Kedaulatan Rakyat, *Mandala Tergelincir*, Jumat 2 November 2007

³ Jawa Pos, *Take-off, Garuda Mendarat Lagi*, Minggu, 18 November 2007.

tetapi Annisa seorang penumpang mengaku sempat *shocked*, sebab dalam pendaratan kembali ke Cengkareng, badan pesawat seperti mau jatuh dan terasa bergetar disertai suara keras.⁴

Kondisi dan keadaan jasa transportasi angkutan udara yang demikian itu sangat merugikan penumpang (konsumen) sebagai pengguna jasa angkutan udara/penerbangan. Berdasarkan data kasus-kasus kecelakaan pesawat terbang di atas menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa transportasi angkutan udara tidak lagi mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan pesawat udara, serta jaminan atas keselamatan penumpang pesawat itu sendiri.

Menurut ketentuan Pasal 3 Undang-undang Nomor 15 tahun 1992 tentang Penerbangan, dinyatakan bahwa tujuan penerbangan adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan berdayaguna, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat, dengan mengutamakan dan melindungi penerbangan nasional, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas, sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa.

Kemudian dalam Pasal 24 Peraturan Pemerintah Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, menjelaskan bahwa pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara umum dilakukan untuk kepentingan pelayanan umum, guna menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan, kelancaran dan ketertiban lalu lintas pesawat udara, penumpang dan/atau kargo dan pos. Selanjutnya Pasal 48 menyatakan bahwa bandar udara umum

⁴ Jawa Pos, *Potongan Sayap Jatuh, Batavia Mendarat Lagi*, Jumat 23 November 2007.

dan bandar udara khusus yang terbuka untuk melayani angkutan udara ke/dari luar negeri dilakukan dengan mempertimbangkan :

- a. pertumbuhan dan perkembangan pariwisata serta ekonomi daerah yang mengakibatkan meningkatnya mobilitas orang, kargo dan pos ke/dari luar negeri;
- b. kepentingan pengembangan kemampuan angkutan udara nasional yaitu dengan meningkatnya kerja sama antara perusahaan penerbangan nasional dengan perusahaan penerbangan asing dalam rangka melayani angkutan udara ke/dari luar negeri;
- c. pengembangan ekonomi nasional yang telah meningkatkan peran serta swasta dan masyarakat dalam pembangunan nasional, sehingga menuntut pengembangan pelayanan angkutan udara yang memiliki jangkauan pelayanan yang lebih luas dengan kualitas yang makin baik;
- d. keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran operasi penerbangan; dan
- e. kepentingan nasional lainnya yang mendorong sektor pembangunan lainnya.

Dalam penyelenggaraan angkutan udara setiap perusahaan angkutan udara mempunyai tanggungjawab terhadap penumpang sebagaimana yang diatur dalam Pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995 tentang Angkutan Udara, yang menyatakan bahwa perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berjadwal bertanggung jawab atas :

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

Berdasarkan Pasal 48 Peraturan Pemerintah Nomor 3 tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, menjelaskan bahwa dalam menjaga keamanan dan keselamatan pelayanan penerbangan, penyelenggara penerbangan memperhatikan :

- a. keamanan dan keselamatan penerbangan;
- b. kemampuan bandar udara melayani pesawat udara;

- c. permintaan pasar; dan
- d. pertumbuhan ekonomi.

Dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa konsumen mempunyai

hak-hak sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak dengan sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Berdasarkan faktum tersebut di atas sebagai dasar bahwa penyelenggaraan transportasi angkutan udara memiliki dasar hukum dan hak-hak konsumen sebagai penumpang angkutan udara dijamin dan dilindungi oleh hukum. Dengan adanya jaminan terhadap hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa transportasi udara, maka kewajiban dari pelaku usaha atau perusahaan penerbangan untuk menghormati hak-hak konsumen tersebut. Apabila terjadi suatu hal berhubungan dengan penyelenggaraan angkutan udara yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen, maka sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku pelaku usaha atau

perusahaan penerbangan mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN ANGKUTAN UDARA DI PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemberian ganti rugi oleh Maskapai Penerbangan kepada konsumen angkutan udara?
2. Faktor-faktor penghambat apa saja yang dialami oleh Maskapai Penerbangan dan konsumen angkutan udara dalam pelaksanaan pemberian ganti rugi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian ganti rugi oleh Maskapai Penerbangan kepada konsumen angkutan udara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang dialami oleh Maskapai Penerbangan dan konsumen angkutan udara dalam pelaksanaan pemberian ganti rugi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan melalui penelitian ini adalah:

1. Bagi Maskapai Penerbangan, diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran-pemikiran dalam rangka pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada konsumen angkutan udara.
2. Bagi masyarakat, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi tentang pemberian ganti rugi oleh Maskapai Penerbangan kepada konsumen angkutan udara.
3. Bagi penulis, penelitian ini untuk menambah pengetahuan tentang pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada penumpang (konsumen) sebagai pengguna jasa transportasi angkutan udara.
4. Bagi ilmu pengetahuan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan di bidang ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan hukum ini adalah karya asli dari penulis dan sepengetahuan penulis, penulisan hukum tentang pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada konsumen angkutan udara di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta belum pernah dilakukan oleh peneliti lain jadi Penulisan Hukum/ Skripsi ini bukan merupakan duplikasi dari hasil karya orang lain.

F. Batasan Konsep

1. Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan rancangan, keputusan, dan sebagainya.⁵
2. Ganti rugi adalah pemberian sejumlah uang sebagai pengganti kerugian.⁶
3. Maskapai adalah perseroan dagang, perusahaan pelayaran, penerbangan.⁷
4. Jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, layanan, servis.⁸
4. Penerbangan adalah perjalanan dengan pesawat terbang, lalu lintas dengan pesawat terbang, segala sesuatu yang bertalian dengan lalu lintas udara, perihal terbang dengan pesawat terbang.⁹
5. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

Dengan demikian yang dimaksud pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada konsumen angkutan udara dalam penulisan hukum ini adalah suatu perbuatan melaksanakan kewajiban memberikan sejumlah uang sebagai ganti kerugian oleh yang bertalian dengan perjalanan dengan pesawat terbang kepada setiap orang pemakai barang dan/atau jasa transportasi angkutan udara yang tersedia

⁵ Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta, 2005. hlm. 627

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Balai Pustaka, Jakarta, 2003. hlm. 334.

⁷ *Ibid.* hlm. 719

⁸ *Ibid.* hlm. 461

⁹ *Ibid.* hlm. 1183

¹⁰ Ketentuan Umum Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

G. Metode Penelitian.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung berdasarkan pada faktum yang terjadi di lapangan.¹¹ Penelitian yang dilakukan digolongkan ke dalam penelitian hukum empiris, karena penelitian ini berfokus pada perilaku masyarakat hukum (*law in action*), dan penelitian ini memerlukan data primer sebagai data utama di samping data sekunder (bahan hukum).

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden. Untuk data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder:¹²

a). Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, meliputi:

- 1) Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945
- 2) Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

¹¹ Ronny Hamitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hal 92

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mammudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003. hlm. 13.

- 3) Undang Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan.
 - 4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara.
 - 6) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.
 - 7) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- b). Bahan hukum sekunder sebagai bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer terdiri dari buku literatur, makalah, hasil penelitian, artikel dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

- a. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu untuk memperoleh data primer dilakukan dengan cara wawancara secara terbuka menggunakan pedoman yang telah disediakan sebelumnya mengenai permasalahan yang diteliti, ditujukan kepada responden untuk memperoleh keterangan lebih lanjut, sehingga dapat diperoleh jawaban yang lengkap dan mendalam.
- b. Penelitian kepustakaan (*Library research*), yaitu untuk memperoleh data sekunder, dilakukan melalui studi dokumen, yang berupa peraturan perundang-undangan, buku literatur, makalah, hasil

penelitian, artikel dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Adisutjipto Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa transportasi angkutan udara yang menderita kerugian dan Maskapai Penerbangan yang telah memberikan ganti rugi kepada konsumen.

6. Penentuan Sampel

Untuk sampel dalam penelitian ini, diambil konsumen pengguna jasa transportasi angkutan udara yang menderita kerugian dan Maskapai Penerbangan yang telah memberikan ganti rugi kepada konsumen. Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini digunakan tata cara penentuan sampel yang berupa "Non Probability Sampling Design", yaitu pengambilan sampel dengan tidak mengikuti probability. Jadi tidak semua individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel atau dengan kata lain bahwa tidak semua konsumen angkutan udara dan tidak semua perusahaan penerbangan atau Maskapai Penerbangan menjadi sampel dalam penulisan ini. Jenis sampling yang digunakan adalah "Purposive Sampling" yaitu pengambilan sampel yang ditentukan berdasarkan ciri tertentu yang mempunyai hubungan erat

dengan penelitian yaitu konsumen yang menderita kerugian dan Maskapai Penerbangan yang telah memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Jumlah konsumen yang menjadi sampel berjumlah 30 orang, dan Maskapai Penerbangan yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 2 Maskapai. Semua sampel yang diambil disesuaikan berdasarkan permasalahan yang diteliti.

7. Narasumber dan Responden

a. Narasumber dalam penelitian ini adalah :

- 1). Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)
- 2). Dinas Perhubungan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- 3). PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional
Adisutjipto Yogyakarta

b. Responden dalam penelitian ini adalah :

- 1). Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Air Line (GIA)
- 2). Maskapai Penerbangan Mandala Air Line
- 3). 30 (tiga puluh) konsumen angkutan udara di Yogyakarta.

8. Metode Analisis

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber dan responden dianalisis secara kualitatif yang dilakukan dengan cara memahami dan merangkai data-data yang telah di kumpulkan secara sistematis sehingga diperoleh suatu gambaran mengenai keadaan yang diteliti. Selanjutnya diambil kesimpulan dengan metode berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari suatu pengetahuan bersifat khusus kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

H. Sistematika Penulisan Hukum

Adapun sistematika penulisan hukum ini terdiri dari 3 (tiga) bab yang berkesinambungan antara bab satu dengan bab berikutnya.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian dan sistematika penulisan hukum.

BAB II : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang berbagai teori dan hasil penelitian yang meliputi :

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perlindungan Konsumen
2. Pengertian Konsumen
3. Pengertian Pelaku Usaha
4. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha
5. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

B. Ganti Kerugian Dalam Jasa Transportasi Udara

1. Peranan Jasa Transportasi Angkutan Udara
2. Permasalahan yang Terjadi dalam Transportasi Angkutan Udara

3. Dasar Perlindungan Hukum dan Pengaturan Ganti Rugi
Bagi Konsumen Angkutan Udara Di Indonesia

4. Prinsip-prinsip Tanggungjawab Pengangkutan Udara

C. Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Dan Faktor-faktor

Penghambatnya

1. Pemberian Ganti Rugi Pihak Maskapai Penerbangan
Kepada Konsumen

2. Faktor-faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pemberian
Ganti Rugi

BAB III : PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN