

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu manfaat Globalisasi ditunjukkan dalam bidang ekonomi yaitu perkembangan teknologi dan transportasi yang pesat. Perkembangan Transportasi di Indonesia sangat dirasakan dengan adanya berbagai macam transportasi yang dapat digunakan untuk menempuh perjalanan baik di darat, laut, dan udara.

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (*subway*) dan taksi. Penduduk di sana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya serta memiliki tingkat kecelakaan yang relatif lebih rendah daripada transportasi darat dan air.¹

¹ Wikipedia, *Transportasi*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>, diunduh pada Minggu, 11 November 2018, pukul 14:19 WIB.

Pengangkut memiliki dua arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan, arti pengangkutan yang pertama masuk dalam subjek pengangkutan sedangkan pada arti pengangkut yang kedua masuk dalam kategori objek pengangkutan. Pengangkut memiliki arti yang luas yaitu tidak hanya terbatas atau dipertanggungjawabkan kepada karyawannya saja melainkan juga kepada perusahaan-perusahaan yang melaksanakan angkutan penumpang atau barang. Pengangkut mengikatkan diri untuk mengangkut muatan yang diserahkan kepadanya. Selanjutnya menyerahkan kepada orang ditunjuk sebagai penerima dan menjaga keselamatan barang muatan tersebut.²

Secara khusus dibahas mengenai pengangkutan udara, definisi pengangkutan udara adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian angkutan untuk mengangkut penumpang dengan pesawat terbang dan dengan menerima suatu imbalan.³ Sebelum menaiki pesawat penumpang harus membeli tiket pesawat terlebih dahulu, tiket yang dibeli sesuai dengan waktu, tujuan dan maskapai penerbangan yang dipilih oleh penumpang.

Tiket maskapai penerbangan atau bisa disebut juga tiket pesawat adalah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah maskapai penerbangan atau agen perjalanan, untuk mengkonfirmasi bahwa seseorang telah membeli kursi penerbangan di pesawat terbang. Dokumen ini kemudian digunakan untuk mendapatkan pas naik di bandara. Kemudian dengan pas naik dan tiket

² Subandriyo Adi Prasetyo, 2014, *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang dalam Angkutan Udara Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata*, Jurnal Hukum, Vo. II, No. 5.

³ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 8.

terlampir, penumpang diperbolehkan untuk naik pesawat.⁴ Jika terjadi suatu masalah tiket dapat menjadi bukti penumpang tersebut memang menaiki pesawat yang tertera sesuai dengan tiket.

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 yaitu Penumpang yang naik suatu mobil tanpa membayar, apakah dikemudikan oleh pengemudi atau anggota keluarga dan Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taxi, bus, kereta api, kapal ataupun pesawat terbang.⁵

Penumpang pesawat terbang juga dapat menikmati layanan maskapai penerbangan untuk memudahkan penumpang dalam membawa barang bawaan, salah satunya adalah menggunakan bagasi tercatat. Menurut Pasal 1 ayat (8) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menyatakan bahwa:

Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

Bagasi merupakan salah satu objek pengangkutan udara selain penumpang dan kargo,⁶ sehingga sudah menjadi kewajiban pengangkut untuk

⁴Wikipedia, *Tiket Maskapai Penerbangan*, https://id.wikipedia.org/wiki/Tiket_maskapai_penerbangan, diunduh pada Minggu, 11 November 2018, pukul 14:35 WIB.

⁵Wikipedia, *Penumpang*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Penumpang>, diunduh pada Senin, 12 November 2018, Pukul 08:14 WIB.

⁶ E.Saefullah Wiradipraja, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan terhadap Penumpang menurut Hukum Udara Indonesia*, Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 25, hlm. 33.

melaksanakan pengangkutan bagasi penumpang dengan selamat sampai di tempat tujuan. Istilah “selamat” mengandung arti bila pengangkut berjalan dengan “tidak selamat” itu menjadi tanggung jawab pengangkut. Keadaan “tidak selamat” ini mempunyai dua makna yaitu barangnya tidak ada, lenyap, musnah atau barangnya ada tetapi rusak sebagian atau seluruhnya.⁷ Tetapi bagasi yang diganti apabila mengalami kehilangan atau kerusakan adalah bagasi tercatat yang mempunyai *Baggage Claim Tag*.

Baggage Claim Tag merupakan Label/Tag bagasi bernomor atau yang lebih jelasnya label tanda bagasi terdaftar. Jadi bagasi penumpang yang sudah diberi label ini sudah terdaftar untuk ditempatkan di *cargo compartment*.⁸

Berbeda dengan bagasi kabin yang berada dalam pengawasan penumpang dan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi, itu bukan tanggung jawab maskapai penerbangan atau perusahaan penerbangan kecuali penumpang dapat membuktikan bahwa kerusakan bagasi kabin disebabkan oleh pihak maskapai.

Menurut R. S. Damardjati, mengemukakan pengertian perusahaan penerbangan sebagai berikut :

Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal

⁷ H.M. N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pertanggung, Djambatan*, Jakarta, 1983, hlm. 2.

⁸ Dwi Fitriyani, *Peran Penting Sebuah “Baggage Claim Tag”*, <https://kumpulan.karya.siswa.wordpress.com/2011/10/15/peran-penting-sebuah-%E2%80%9Cbaggage-claim-tag%E2%80%9D/>. Diunduh pada Minggu, 11 November 2018, pukul 18:59 WIB.

menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.⁹

Sebuah maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti "perusahaan".¹⁰ Salah satu maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia adalah *Lion Air*.

Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai *Lion Air* adalah sebuah maskapai penerbangan berbiaya murah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. *Lion Air* sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute di Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang, serta rute *charter* menuju Cina Hong Kong, Korea Selatan, dan Makau. *Lion Air* menjadikan dirinya sebagai pemain Regional yang akan berkompetisi dengan *AirAsia* dari Malaysia. Sepanjang tahun operasionalnya, *Lion Air* mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan *Airbus* dan *Boeing* dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4

⁹ R.S Damardjati, *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2001, hlm.6.

¹⁰Wikipedia, *Maskapai Penerbangan*, https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan, di unduh pada Senin 12 November, pukul 07:56 WIB.

Milliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu *Wings Air* dan *Batik Air* sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, *Lion Air* pemerkuat kehadirannya dengan mendirikan *Malindo Air* dan *Thai Lion Air*.¹¹

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER. Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat akibat deregulasi dari industri penerbangan di Indonesia tahun 1999 dan keberhasilan model bisnis tarif murah.¹² Meskipun begitu ada saja masalah yang dialami konsumen dari *Lion Air* salah satunya adalah kerusakan bagasi tercatat.

Masalah mengenai barang bawaan penumpang sangat menarik dan mendasar karena sering kali dijumpai adanya kasus-kasus yang merugikan penumpang. Dari segi hukum khususnya hukum perdata masalah perlindungan hukum terhadap barang bawaan penumpang sangat erat kaitannya mempunyai hubungan hukum dengan penumpang maupun pengangkut. Hubungan hukum tersebut menimbulkan suatu hak dan kewajiban antara pengangkut dengan penumpang selaku pemilik barang bawaan. Dengan demikian antara pengangkut dengan penumpang mendapat jaminan kepastian hukum tentang kedudukan hukum serta hak dan

¹¹ Wikipedia, *Lion Air*, https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air, diunduh pada Senin, 12 November 2018, pukul 08:02 WIB.

¹² *Ibid.*

kewajibannya. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan pengetahuan hukum kepada penumpang selaku pengguna jasa angkutan udara, hal ini mengacu dengan adanya hubungan timbal balik antara pihak pengangkut dengan penumpang, dimana hubungan timbal balik tersebut seharusnya mampu menempatkan kesetaraan kedudukan antara kedua belah pihak, namun dalam prakteknya masih banyak penumpang angkutan udara yang masih belum mengetahui tentang hak dan kewajibannya.¹³

Di Indonesia perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen dari jasa yang disediakan oleh pengangkut udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena pada dasarnya bahwa penumpang itu adalah konsumen dan pengangkut udara adalah pelaku usaha. Dapat dikatakan seperti itu karena melihat pengertian dari konsumen dan pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang didalamnya telah menjelaskan bahwa kerugian yang ditimbulkan oleh pengangkut udara seperti kehilangan dan kerusakan bagasi harus diganti oleh pengangkut udara dan diperjelas lebih khusus dalam Peraturan Menteri Hubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang didalamnya membahas lebih jauh tentang tanggung jawab apa yang harus diberikan maskapai penerbangan bila merugikan penumpang.

¹³ Dwi Fitriyani, *Loc. Cit.*

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Meskipun adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai tanggung jawab pengangkut udara terhadap kerusakan bagasi tercatat penumpang tetapi tetap saja masih banyak terjadi kasus maskapai penerbangan yang tidak mau mengganti kerugian yang diderita penumpang sebagai konsumen. Salah satu kasusnya adalah kerugian yang dialami oleh penumpang pesawat *Lion Air JT-305*.

Pendi dan istrinya yang terbang dengan pesawat *Lion Air JT-305* jurusan Kualanamu-Soekarno-Hatta dijadwalkan berangkat Sabtu 13 Januari 2018 pukul 18.20 WIB. Namun, pihak maskapai mengumumkan pesawat mereka mengalami penundaaan (*delay*) dan baru diberangkatkan pukul 20.00 WIB.¹⁴ Peristiwa perusakan terhadap bagasi mereka itu baru diketahui setelah tiba di Bandara Soekarno Hatta, tepatnya pada pukul 23.35 WIB.

Ketika akan mengambil bagasi ke *conveyor belt*, sejumlah penumpang heran melihat kondisi beberapa koper rusak. Salah satunya koper Bapak Pendi dan istrinya dalam keadaan basah dan rusak. Bapak Does juga mengalami kerusakan pada bagian retsleting koper yang terlihat dipaksa agar dapat terbuka, koper beberapa penumpang lainpun mengalami kerusakan.

¹⁴ Wahyudi Aulia Siregar, *Lion Air Delay, Barang Bawaan Penumpang Diacak-acak*, <https://news.okezone.com/read/2018/01/16/340/1845998/lion-air-delay-barang-bawaan-penumpang-diacak-acak>, diunduh pada Kamis, 15 November 2018, pukul 19:43 WIB.

Para penumpang yang mengalami kerusakan koper langsung mendatangi pos pengaduan, mereka hanya diberikan lembar pengaduan dan diarahkan membuat laporan pengaduan ke polisi, para penumpangpun langsung melaporkan kejadian tersebut ke Polresta Bandar Udara Soekarno-Hatta untuk membuat laporan kerusakan bagasi.

Para penumpang bersama-sama meminta pertanggung jawaban kepada pihak *Lion Air* dengan menunjukkan bagasi yang rusak, akan tetapi pihak *Lion Air* hanya meminta waktu untuk melakukan investigasi dan pihak *Lion Air* berjanji akan menghubungi dalam waktu 2x24 jam. Bapak Pendi mengaku hanya menerima telepon dari seseorang yang mengaku petugas Kepolisian Bandara, setelah menanyai bapak Pendi, pria itu berjanji akan terus menyelidiki dan akan menghubungi kembali, akan tetapi pada kenyataannya sampai sekarang para korban belum dihubungi oleh pihak *Lion Air* dan belum mendapatkan kejelasan ganti rugi dari pihak *Lion Air*. Para penumpang merasa sangat kecewa karena upaya mereka dalam membuat laporan di bagian *Lost and Found* Bandar Udara Soekarno Hatta, laporan kerusakan dari pihak Polresta Bandar Udara Soekarno-Hatta dirasa tidak digubris sama sekali oleh pihak *Lion Air*.

Uraian di atas memberikan gambaran adanya permasalahan hukum yaitu dirasakan kurang atau bahkan belum adanya perlindungan hukum atas perlindungan bagasi tercatat milik penumpang pesawat terbang.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk mengkaji dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Perlindungan Hukum Penumpang**

**Maskapai Penerbangan *Lion Air* Atas Kerusakan Bagasi Tercatat
Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Menteri Perhubungan Nomor:
PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan
Udara.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan permasalahan hukum sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai penerbangan *Lion Air* atas kerusakan bagasi tercatat ?
2. Bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan *Lion Air* terhadap penumpang atas kerusakan bagasi tercatat ?
3. Bagaimana upaya penyelesaian terhadap kerusakan bagasi tercatat milik penumpang maskapai penerbangan *Lion Air* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai penerbangan *Lion Air* atas kerusakan bagasi tercatat.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab maskapai penerbangan *Lion Air* terhadap penumpang atas kerusakan bagasi tercatat.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian terhadap kerusakan bagasi tercatat milik penumpang maskapai penerbangan *Lion Air*.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan perkembangan ilmu hukum, khususnya tentang hukum perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan masukan kepada pihak berwenang dalam pembentukan peraturan dibidang hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai penerbangan.
- b. Memberikan masukan kepada pelaku usaha sejauh mana pelaksanaan tanggung jawab pengusaha terhadap konsumen, khususnya kepada maskapai penerbangan *Lion Air*.
- c. Memberikan informasi kepada penumpang pesawat terbang dalam upaya penyelesaian jika terjadi kerusakan bagasi.

E. Kerangka Pemikiran

Indonesia telah bertekad untuk mewujudkan suatu masyarakat yang dicita-citakan bersama yaitu masyarakat Indonesia yang adil dan makmur, baik spiritual maupun material dan hal tersebut telah tercantum secara jelas ada pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea ke IV yang menyatakan bahwa:

Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan

kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, dan perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, Otje Salman dan Anton F. Susanto

berpendapat:

Pembukaan alinea keempat ini menjelaskan tentang Pancasila secara substansial merupakan konsep yang luhur dan murni, luhur, karena mencerminkan nilai-nilai bangsa yang diwariskan turun-temurun dan abstrak, murni karena kedalaman substansial yang menyangkut beberapa aspek pokok, baik agamis, ekonomis, ketahanan sosial, dan budaya yang memiliki corak partikular.¹⁵

Pancasila merupakan landasan pembangunan nasional untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual yang merdeka, berdaulat, bersatu dan berkedaulatan rakyat dalam suasana perikehidupan bangsa yang tentram, tertib dan damai.¹⁶

Pasal 33 Ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan konstitusional pembangunan dan pelaksanaan perekonomian Indonesia yang menyatakan bahwa:

Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisien berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, serta

¹⁵ HR Otje alman dan Anthon F. Susanto, *Teori Hukum Mengingat, Mengumpulkan, dan Membuka Kembali*, Rafika Aditama, Bandung, 2005, hlm. 158.

¹⁶ C.F.G, Sunarjati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991, hlm. 3.

dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional

Untuk mewujudkan tujuan Negara Indonesia yaitu masyarakat yang adil dan makmur baik dalam bermasyarakat dan dalam perekonomian, maka diperlukan peraturan yang mengatur melalui perlindungan masyarakat dalam menjalani kehidupan, salah satunya adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Janus Sidabalok menyatakan bahwa:

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁷

Dengan lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen dan melihat arti dari perlindungan konsumen itu sendiri diharapkan dapat menjamin adanya kepastian hukum dalam berbagai kegiatan perekonomian yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen. Serta masih banyaknya kejadian yang merugikan konsumen dapat diatasi dengan menjadikan konsumen mengetahui apa saja yang menjadi haknya agar tidak selalu dirugikan.

¹⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2006, hlm.9

Konsumen yang dilindungi oleh Undang-undang diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

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.

Dari definisi konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka dapat dikatakan bahwa penumpang adalah konsumen, karena penumpang memakai jasa yang diberikan oleh maskapai penerbangan. Penumpang sebagai pemilik bagasi perlu mendapatkan perlindungan hukum oleh kelalaian yang dilakukan oleh pihak pengangkut. Maka selain adanya perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adapula perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Setiap undang-undang selalu mempunyai asas yang tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman dasar terhadap suatu peraturan tersebut. Asas tentang perlindungan konsumen diatur pada Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:¹⁸

Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamana, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

1. Asas Manfaat

¹⁸ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, PUSTAKA BARU PRESS, Yogyakarta, 2018, hlm.42-44.

Asas ini mengamanatkan bahwa dalam segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak yaitu kepada pelaku usaha dan konsumen apa yang menjadi haknya dan berada pada posisi sejajar.

2. Asas Keadilan

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen dapat berlaku adil dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil atau spiritual. Asas ini menghendaki agar kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakai, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentramandan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Asas ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan, oleh karena itu Negara bertugas dan menjamin terlaksananya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana mestinya.

Inti yang terkandung dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sesungguhnya tampak pada perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan masyarakat yang berorientasi kepada falsafah Negara Republik Indonesia yaitu berdasarkan sila-sila Pancasila. Kelima asas yang terkandung di dalam Pasal tersebut, mempunyai substansi yang dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu: pertama, asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen; kedua, asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan dan; ketiga, asas kepastian hukum.¹⁹

Kemanfaatan, keadilan dan kepastian hukum oleh banyak jurist menyebutkan sebagai tujuan hukum, diantaranya ketiga asas tersebut menyebut sebagai tujuan hukum. Achmad Ali mengatakan jika dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, hal ini terkadang menimbulkan masalah, karena dalam kenyataannya sering antara tujuan satu dengan yang lainnya berbenturan, seperti pada “adil” menurut persepsinya, maka akibatnya sering merugikan kemanfaatan bagi masyarakat luas demikian pula sebaliknya, tentang hal ini Radbuch berpendapat bahwa kita harus menggunakan asas prioritas dimana prioritas pertama selalu jatuh pada keadilan, baru kemanfaatan dan terakhir kepastian hukum.²⁰

Pemerintah berhak dan berkewajiban menjaga kepastian hukum. Siapa yang melakukan suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum harus

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 26.

²⁰ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, hlm. 96.

mengganti kerugian yang di derita oleh yang di rugikan karena perbuatan itu. Jadi karena sesuatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum timbulah suatu perikatan untuk mengganti suatu kerugian yang di derita oleh pihak yang di rugikan.²¹ Dalam perlindungan konsumen terhadap kerusakan koper, ganti rugi yang diberikan berupa tanggung jawab dari pihak maskapai.pihak maskapai sendiri adalah pelaku usaha, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan definisi dari pelaku usaha diatas maka dapat dikatan pengangkut udara adara sebuah perusahaan yang melakukan usaha menyediakan jasa penerbangan untuk masyarakat maka dapat dikatakan bahwa pengangkut udara adalah pelaku usaha. Makna Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Prinsip-prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis

²¹ C.s.t kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 123

siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab di bebaskan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsi-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²²

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim dikenal sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability Principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada tergugat.

3. Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliabilty*);

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 92-97.

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Hal ini hanya dikenal dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Hal ini dilakukan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya pelaku usaha barang yang memasarkan produk-produk yang merugikan konsumen.

Prinsip tanggung jawab ini ada dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen yang menyatakan :

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

5. Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab Dengan Pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan sepihak untuk pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausa eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat.

Berkaitan dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:²³

1. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.

²³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 95.

2. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikannya, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
3. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
4. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

Apabila terjadi kerusakan bagasi tercatat dijelaskan didalam Pasal 144 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yaitu:

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.

Diperjelas dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menyatakan bahwa :

Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap :

- a. penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- c. hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat
- d. hilang, musnah, atau rusaknya kargo;
- e. keterlambatan angkutan udara; dan
- f. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Bentuk ganti ruginya dimuat didalam Pasal 168 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yaitu:

Jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 dan Pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri

Untuk jumlah ganti kerugian seperti yang dinyatakan di atas diatur dalam Peraturan Menteri, yaitu Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menyatakan bahwa:

Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut:

- a. kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empatjuta rupiah) per penumpang; dan
- b. kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.

Apabila penumpang tidak puas dengan ganti rugi yang diberikan, penumpang dapat menempuh jalan lain sesuai Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menyatakan bahwa:

Besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menuntut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan di pengadilan negeri yang berada dalam wewenang daerah bandar udara keberangkatan atau bandar udara tujuan. Gugatan yang diajukan adalah perbuatan melawan hukum.

Perbuatan melawan hukum Indonesia yang berasal dari Eropa Kontinental diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sampai dengan Pasal 1380 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal-Pasal tersebut mengatur bentuk tanggung jawab atas Perbuatan Melawan Hukum. tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan diri sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melawan hukum orang lain dan barang-barang dibawah pengawasannya.²⁴

Pasal 1365 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan:

Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkann kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Dari isi Pasal diatas sudah jelas bahwa kerugian yang dialami oleh penumpang atas kerusakan bagasi tercatat dibawah pengawasan pengangkut udara. Maka maskapai penerbangan sebagai pengangkut udara bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang.

Selain melalui pengadilan ada juga alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan, lembaga yang menangani penyelesaian sengketa perlindungan konsumen diluar pengadilan adalah Badan Penyelesaian

²⁴ *Ibid*, hlm. 55.

Sengketa Konsumen sesuai dengan isi Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Dengan adanya pengadilan dan alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan untuk menyelesaikan persoalan yang dialami oleh konsumen,

diharapkan dapat membantu menyelesaikan rasa ketidakadilan dan kerugian yang dialami penumpang sebagai konsumen jasa pengangkutan udara.

F. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten melalui proses penelitian tersebut perlu diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah,²⁵ oleh karena itu dalam penulisan hukum ini digunakan metodologi penelitian sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitis*, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan yang dibahas.²⁶ Dalam penelitian ini memaparkan hasil analisis tentang perlindungan hukum penumpang maskapai penerbangan *Lion Air* atas kerusakan bagasi tercatat.

2. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, adalah pendekatan *Yuridis-Normatif*, yaitu penelitian kepustakaan yang menitikberatkan kepada data sekunder atau data kepustakaan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang terdiri dari bahan pustaka yang menggunakan

²⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 1.

²⁶ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97.

bahan-bahan hukum, yang dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.²⁷

3. Tahap Penelitian

Dalam tahap penelitian ini, penulis melakukan:

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan yaitu penelitian terhadap data sekunder²⁸, yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat,²⁹ berupa peraturan perundang-undangan yang terdiri dari:
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
 - e) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
 - f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

²⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op.Cit*, hlm. 13.

²⁸ Rony Hanitijo Soemitro, *Op.Cit*, hlm. 11.

²⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Loc.Cit*.

2) Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer,³⁰ antara lain:

- a) Hasil karya ilmiah para sarjana;
- b) Hasil-hasil penelitian; dan
- c) Tulisan para ahli yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

3) Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder,³¹ seperti:

- a) Kamus bahasa;
- b) Artikel-artikel;
- c) Surat kabar;
- d) Majalah; dan
- e) Internet

b. Penelitian Lapangan, yaitu Penelitian lapangan adalah cara untuk memperoleh data yang bersifat primer. Dalam hal ini akan diusahakan untuk memperoleh data-data dengan mengadakan wawancara dengan instansi terkait..³²

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat ataupun penemuan-penemuan

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² Rony Hanitijo Soemitro, *Op.Cit*, hlm. 98.

yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan.³³ Dalam penelitian ini penulis melakukan serangkaian penelitian terhadap data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

- b. Studi lapangan (*Field Research*), dilakukan melalui Wawancara. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada narasumber. Hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi.³⁴ Dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan para penumpang pesawat terbang *Lion Air* yang mengalami kerusakan bagasi tercatat, para petugas *Lion Air*, dan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian adalah:

- a. Dalam penelitian kepustakaan, alat yang digunakan berupa alat tulis seperti pulpen, pensil, penghapus, dan alat tulis lainnya untuk mencatat bahan-bahan yang diperlukan kedalam buku catatan, serta alat elektronik berupa komputer untuk mengetik dan menyusun data yang telah diperoleh.
- b. Dalam penelitian lapangan, alat yang digunakan berupa daftar pertanyaan untuk narasumber, kamera, *flashdisk*, dan *tape recorder*.

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid*, hlm.57

6. Analisis Data

Analisis dapat dirumuskan sebagai suatu proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu.³⁵ Metode analisis data menggunakan metode normatif kualitatif, artinya mengukur data dengan ketentuan perundang-undangan atau teori yang tidak dapat diukur dengan angka-angka maupun rumus.³⁶ Teknik ini merupakan cara pengumpulan data dengan membaca, mempelajari, mengkaji dan menganalisa dari buku- buku, peraturan perundang-undangan, dokumen, dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dalam penulisan hukum ini.

7. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian untuk mengumpulkan data, yaitu :

a. Perpustakaan:

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Jalan Lengkong Dalam No.17 Bandung, Jawa Barat;
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Jalan Dipati Ukur No. 35 Bandung, Jawa Barat;
- 3) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, Jalan Taman Sari No.1 Bandung, Jawa Barat;
- 4) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Jalan Kawalayaan Indah II No.4 Soekarno-Hatta, Bandung, Jawa Barat.

³⁵ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, CV Rajawali, Jakarta, 1982, hlm. 37

³⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2005, hlm. 32.

b. Lapangan:

- 1) Kantor *Lion Air* di Bandar Udara Soekarno Hatta, Kota Tangerang, Banten. 19120;
- 2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung Jalan Mataram No.17, Turangga, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat. 40264.