

**PERLINDUNGAN PENUMPANG MASKAPAI AIR ASIA QZ
8075 ATAS PEMBATALAN PENERBANGAN PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG
PENERBANGAN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1)**

Dalam Ilmu Syari'ah Pada Jurusan Hukum

Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sumatera Utara

Oleh :

Muhammad Khatami

NIM : 0206183040

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

S



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022 M / 1443 H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Khatami

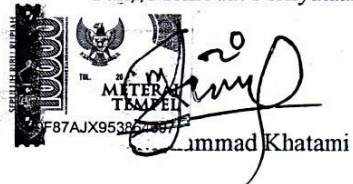
NIM : 0206183040

Jurusan : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Perlindungan Penumpang Maskapai Air Asia QZ 8075 atas Pembatalan Penerbangan Perspektif Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila kemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Medan, 29 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan


Muhammad Khatami

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PERLINDUNGAN PENUMPANG MASKAPAI AIR ASIA QZ 8075 ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN DAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Oleh :

Muhammad Khatami

NIM : 0206183040

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Dr. Zulham, S.H.I, M.Hum

NIP : 197703212009011008


Dr.Mhd.Yadi Harahap,S.H.I, M.H


NIP : 197907082009011013

Mengetahui,

Ketua Prodi Hukum

Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sumatera Utara


Dr. Adlin Budhiawan,S.H, M.Hum

NIP : 198205102009011014


PENGESAHAN

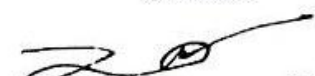
Skripsi ini berjudul "Perlindungan Penumpang Maskapai Air Asia QZ 8075 atas Pembatalan Penerbangan Perspektif Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 11 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum.

Medan, 29 Agustus 2022


Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Hukum,

Sekretaris



Dr. Adlin Budhiawan, S.H, M.Hum
NIP : 198205102009011014



Zaid Alfauza Marpaung, S.H, M.Hum
NIP : 198808242015031004

Anggota-anggota :


1. Dr. Zulham, S.H.I, M.Hum
NIP : 197703212009011008


2. Dr. Mhd. Yadi Harahap, S.H.I, M.H
NIP : 197907082009011013


3. Sofiyati Lubis, S.H, M.H
NIP : 197401272009012002



4. Dr. Adlin Budhiawan, S.H, M.Hum
NIP : 197703212009011008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UINSU Medan




Dr. H. Ardiansyah, Lc, M.Ag
NIP : 197602162002121002

IKHTISAR

Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pada pasal 1 ayat 13 menyebutkan “*Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara lain atau beberapa bandar udara*”. Mobilitas masyarakat yang kian meningkat berdampak pada berkembangnya industri penyedia jasa transportasi udara. Durasi perjalanan yang cukup singkat membuat orang pergi menggunakan pesawat mulai dari liburan sampai kalangan bisnis yang sering mengadakan perjalanan keluar negeri. Jasa transportasi udara dianggap efektif untuk menghubungkan antara pulau yang satu dan lainnya. Plus minus dalam dunia penerbangan tak dapat terelakkan salah satunya, hal yang cukup sering dialami oleh calon penumpang adalah terjadinya pembatalan jadwal penerbangan oleh pihak maskapai secara sepihak dan berujung pada pengembalian uang tiket atau istilah lain disebut *refund*. *Refund* juga disebut sebagai wanprestasi sebagaimana tertuang dalam pasal 1243 KUHPerdara. Menurut pasal 4 ayat 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki “*hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya*”. Gambaran kasus yang akan penulis kaji adalah pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai Air Asia, menurut fakta yang ada bahwa terdapat kerugian yang dialami calon penumpang akibat pembatalan jadwal penerbangan secara sepihak yang dilakukan oleh maskapai Air Asia. Tindakan pembatalan dan sikap maskapai Air Asia yang abai akan hak-hak calon penumpang dapat tergolong kedalam perbuatan melawan hukum dengan melanggar ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta melanggar skema perjanjian jual beli yang dilindungi menurut peraturan yang berlaku di Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri merupakan peraturan turunan dari Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang mengatur tentang teknis standart pelayanan penumpang baik sebelum penerbangan, selama penerbangan dan sesudah penerbangan. Aturan ini menjadi barometer penulis untuk mengungkap fakta yang terjadi dilapangan apakah impelementasinya sesuai dengan peraturan yang berlaku atau malah sebaliknya.

Kata Pengantar

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat dan salam senantiasa dihanturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafa'at di *yaumul akhir* kelak. *Amiiien Ya Rabbal 'alamien*.

Setelah mengalami proses yang panjang dalam penelitian, akhirnya penulis dapat menyajikan skripsi ini dihadapan pembaca yang budiman. Tentu apa yang disajikan hari ini bukanlah hasil kinerja penulis secara individu melainkan secara kolektif, dengan melibatkan peran serta berbagai pihak yang membantu penulis baik secara moril maupun materil. Selain kepada pembaca yang budiman, skripsi ini penulis hadiahkan kepada kedua orang tua yang saya cintai, ayah Harun dan Ibu Nurul Huda, kakak Malahayati dan suami Suwardi Putera, Maulidia dan suami Ahmad Alwi, Adik Raida Syafira serta seluruh keluarga besar Alm. Muhammad Ramli, Alm. Ridwan, M. Awang Nurdin (atok/kakek), Prof. Dustin Carrell Cowell, Ph.D (mentor) dan Kak Sri Cahyani, S.Sos. M.M (mentor).

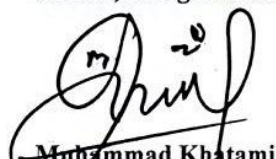
Karenanya patut untuk penulis sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada mereka yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.
2. Bapak Dr. H. Ardiansyah, Lc., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.
3. Bapak Dr. Adlin Budhiawan, S.H., M.Hum selaku Kepala Jurusan Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.
4. Bapak Zaid Alfauza Marpaung, S.H., M.Hum selaku Sekertaris Jurusan Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.
5. Bapak Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan ide dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Mhd. Yadi Harahap, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah banyak memberikan ide dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dustin Carrell Cowell, Ph.D selaku pihak yang membantu penulis memberikan keterangan dan bukti primer terkait kasus yang penulis teliti. Beliau adalah guru besar Arabic Literature di University of Wisconsin Medison, Amerika Serikat.

8. Keluarga Besar Fakultas Syari'ah dan Hukum khususnya angkatan 2018 kelas Hukum-B
9. Seluruh Kader Pelajar Islam Indonesia (PII) khususnya Provinsi Sumatera Utara.
10. Keluarga Besar Mahasiswa Bidikmisi UINSU Angkatan 2018
11. Keluarga Besar English For Skill (EFS) Kampung Inggris, Jawa Timur
12. Keluarga Daffodils Course Kampung Inggris, Jawa Timur
13. Keluarga Besar Gaza English Kampung Inggris, Jawa Timur
14. Rekan-rekan Sepersuhuan Paguyuban PII Langkat (Ustadz Leo Chandra, S.H., Ustadz Fikri Maulana, S.Ag., Nurul Mahfudzah, S.E., Sekarini Ahmad Puteri, S.Sos, Ayunda Melisa, S.Sos, Adila Syahfitri, Dea Intan Pratiwi, Amd.AK, Muhammad Aulia Firdaus,S.H., Amanda Wulandari, Abdullah Faqih,S.E., Yusrizal, S.Sos Zia Ihsan, M. Riski, Triyana,S.H., Rika,S.H.
15. Teman-temen CS grup para aktivis (Rikhsan Alwi Arya,S.H., Syahrial Nasution,S.H., Dhady Musli Pratama,S.H., Muhammad Farhan Chaliq,S.H., Fabian Alfarisi,S.H., Imam Ilhamdi, S.H)
16. Teman-teman seperjuangan dan para tutor di Pare (Mr.Salim, Mr.Jun Mr.Salam, Mr Azzam, Mr. Akmal Setiawan, S.H, Mr. Practice/Asepto, Mr. Sakhi, Mr.Glow/Gugum, Mr. Fikri, Mr. Tami, Mr. Mohammed, Mr. fauzi, Mr. Frengky, Mr. Riki, Mr. Raden, Mr. Aful, Ms. Alino, Mr.Zainal, Mr. Heru, Uncle Cece, Ms. Nara, Ms. Lia, Ms. Emilia, Ms. Chita, Ms. Ulfa, Ms.Fika, Ms.Vio, Ms. Sindy, Ms. Ajeng, Ms.Lila, Ms. Ririn, Ms Arin,)
17. Teman-teman Circle-Ambis (Farah Diba Syawlia Siregar,S.H, Amelia Puteri,S.H, Yeni Mardiyah Lubis,S.H, Dendi Syahputera,S.H, Taufik Prima,S.H, Fadilla Salsabila,S.H, Novia Fadilla,S.H. Azryliani,S.H T.Emilia Anggraini S.H, Ihza Alhanif,S.H)
18. Dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis juga menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran amat diperlukan. Akhir kata penyusun hanya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Medan, 29 Agustus 2022


Muhammad Khatami
 NIM : 0206183040

Daftar Isi

Cover	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan	iii
Ikhtisar	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan	7
D. Kajian Terdahulu	8
E. Kerangka Konseptual	10
F. Hipotesis	11
G. Metode Penelitian	13
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II PEMBATALAN PENERBANGAN AIR ASIA QZ 8075	
A. Profil Perusahaan Maskapai Air Asia	18
1. Profil Perusahaan	18
2. Visi dan Misi Perusahaan	18
3. Struktur Organisasi Perusahaan	19
B. Kronologi Pembelian Tiket Pesawat Maskapai Air Asia QZ 8075	20
C. Kronologi Pembatalan Jadwal Penerbangan Maskapai Air Asia QZ 8075	24
BAB III PENYELESAIAN KERUGIAN PENUMPANG MASKAPAI AIR ASIA QZ 8075 ATAS PEMBATALAN PENERBANGANNYA	
A. Skema Perjanjian Jual Beli Tiket Pesawat Maskapai Air Asia	29
B. Skema Pembatalan Penerbangan Maskapai Air Asia	32
C. Skema Refund Yang Tertuang Pada Website Tiket.com	33

D. Skema Penyelesaian Kerugian Calon Penumpang Maskapai Air Asia QZ 8075 Atas Pembatalan Penerbangan Yang Dilakukan Oleh Maskapai	37
--	----

**BAB IV PERLINDUNGAN PENUMPANG MASKAPAI AIR ASIA QZ
8075 PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN UNDANG-UNDANG PENERBANGAN**

A. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen	40
B. Asas-Asas Hukum Perikatan/Perjanjian	41
C. Syarat Sahnya Perjanjian	43
D. Sistem Perjanjian Transaksi Pembelian Tiket Pesawat Air Asia	44
E. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan Atas Pembatalan Penerbangan Oleh Maskapai Air Asia QZ 8075 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.....	48
F. Analisis Penulis Terhadap Perlindungan Penumpang atas pembatalan Penerbangan Maskapai Air Asia QZ 8075	50

BAB V Penutup

A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	57
C. Penutup.....	59

Daftar Pustaka.....	60
----------------------------	-----------

Lampiran I Wawancara Bersama Responden	IX
---	-----------

Lampiran II Translate Wawancara	XII
--	------------

Lampiran III Dokumentasi Wawancara	XV
---	-----------

Lampiran IV Berkas Pendukung	XVI
---	------------

Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	XXIV
--	-------------