

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transportasi udara sangat berperan penting pada produktivitas manusia.<sup>1</sup> 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*”.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

Jasa Transportasi udara dianggap efektif untuk menghubungkan antara pulau yang satu dan lainnya.<sup>4</sup> Meningkatnya perkembangan jumlah perusahaan penerbangan dapat menguntungkan calon penumpang (konsumen) atau pengguna jasa karena memiliki banyak pilihan.<sup>5</sup> Salah satu contoh adalah maskapai Air Asia, peningkatan pesat maskapai ini disatu sisi diperhadapkan pada kenyataan bahwa banyaknya kejadian miskonsepsi dalam memahami dan mengaplikasikan sistem pada sektor penerbangan menurut peraturan yang berlaku.

---

<sup>1</sup> M.N Nasution, “*Menejemen Transportasi*”. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007) h. 2.

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

<sup>3</sup> H.K. Martono, “*Hukum Angkutan Udara*”. (Jakarta: Rajawali Perss, 2010) h. 10.

<sup>4</sup> Soekardono R, “*Hukum Dagang Indonesia Jilid 1*”. (Jakarta: Rajawali Pers, 1981) h. 4.

<sup>5</sup> Ferdina Mailawati dan Sri Wahyuni. “*Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak Konsumen Terkait Tiket Pasawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19*”. (Krtha Bhayangkara, Vol.15, No. 2, 2021). h. 2.

Meskipun pada perkembangannya bersifat fluktuatif, namun berbagai faktor itu mendorong sektor bisnis transportasi udara kian menggurita. Bagaimana tidak? keuntungan yang ditawarkan cukup menjanjikan, pada kuartal ketiga tahun 2019 maskapai Air Asia meraub laba bersih 83 miliar.<sup>6</sup> Meskipun pada tahun berikutnya 2020 Air Asia merugi hingga 2,8 triliun akibat bencana covid-19.<sup>7</sup> Namun pada akhirnya esensial industri transportasi memang menguntungkan dikala kondisi normal.

Selain itu, sisi gelap kadang menghantui dunia penerbangan. Salah satu 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*.<sup>8</sup> *Refund* juga disebut sebagai wanprestasi sebagaimana tertuang dalam pasal 1243 KUHPer yang berbunyi :

*“Penggantian biaya kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”*.<sup>9</sup>

Landasan hukum diatas cukup jelas bahwa perbuatan pembatalan perjanjian secara sepihak dapat bertentangan dengan norma hukum yang berlaku.

Dalam kasus pembatalan tiket pesawat oleh pihak maskapai tidak hanya berhenti

<sup>6</sup> www.newsroom.airasia.com. “PT Air Asia Indonesia Tbk Cetak Laba Bersih 83 Milyar Tahun 2019”. Diakses pada tanggal 24 Januari 2021. Pukul 17:29

<sup>7</sup> <https://ir.id.aaid.co.id>. “Hubungan Investor :Ikhtisar Keuangan PT Air Asia Indonesia.com”. Diakses pada tanggal 24 Januari 2021. Pukul 17:39

<sup>8</sup> Budimah, “Pembatalan Tiket Oleh Calon Penumpang Maskapai Penerbangan di Indonesia,” (Maleo Law Journal 2, No. 1. 2018). h. 19

<sup>9</sup> Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

sampai disitu melainkan proses *refund* yang dilakukan bisa memakan waktu maksimal sampai 90 hari masa kerja dan paling cepat 30 hari masa kerja. Dengan waktu yang cukup lama tentu akan merugikan calon penumpang. Menurut pasal 4 ayat 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) 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*”.<sup>10</sup>

Berdasarkan ketentuan diatas jelas jika pembatalan yang dilakukan oleh pihak maskapai mengakibatkan kerugian bagi calon penumpang (konsumen), maka penyedia jasa penerbangan (pihak maskapai) berkewajiban melakukan ganti rugi berupa pengembalian uang tiket pesawat (*refund*). Terlepas karena berbagai faktor yang melatar belakangi hal demikian, namun yang menjadi fokus penulis adalah jangka waktu pengembalian biaya tiket pesawat (*refund*) yang memakan waktu 30 s/d 90 hari pasca konfirmasi penumpang atas pembatalan yang dilayangkan oleh pihak maskapai.

Artinya jika penumpang tidak melakukan konfirmasi balik atas diterimannya info pembatalan oleh pihak maskapai, maka calon penumpang tidak akan teregistrasi dalam catatan pemberian uang ganti rugi tiket pesawat (*refund*). Kasus ini menjadi rahasia umum dalam dunia penerbangan, bagaimana tidak? berbagai peristiwa kerugian yang dialami banyak calon penumpang maskapai penerbangan di Indonesia. Seperti kasus Prof. Dustin Carrel Cowell salah satu pemesan tiket pesawat maskapai Air Asia QZ 8075 yang terlambat

---

<sup>10</sup> Pasal 4 ayat 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mengkonfirmasi atas permohonan *refund* 4 hari setelah pemberitahuan pembatalan.

Alhasil selama 4 hari calon penumpang dirugikan atas tidak terdaftarnya kedalam list pembatalan jadwal penerbangan oleh maskapai Air Asia. Sehingga mengakibatkan kerugian para calon penumpang berupa terbuangnya waktu yang menghambat proses pengembalian uang ganti rugi atas pembelian tiket pesawat. Selain itu calon penumpang juga dirugikan atas hak-haknya untuk mendapatkan informasi yang jelas terkait penyebab batalnya jadwal penerbangan yang dilakukan oleh pihak maskapai. Berdasarkan keterangan pak Dustin Carrel Cowell bahwa ia hanya menerima pemberitahuan pembatalan jadwal penerbangan lewat e-mail yang berbunyi :

*“Hi Dustin Carrel Cowell dengan berat hati kami informasikan bahwa penerbanganmu yang akan datang telah dibatalkan. Berikut detailnya : Order ID : 117843545, Booking Code (PNR) : IVM86C, Detail Pemesanan Penerbangan : Minggu 31 Oktober 2021, Pukul 16:20, Nomer Penerbangan : QZ 8075 Yogyakarta (YIA) – Medan (KNO) Langsung”.*

Dari bukti diatas tampak bahwa tidak ada keterangan informasi jelas mengenai penyebab terjadinya pembatalan jadwal penerbangan tersebut. Hal ini secara tidak langsung merampas hak-hak calon penumpang dalam mengakses informasi yang jelas. Ketika calon penumpang mengkonfirmasi kepihak *officer center* maskapai Air Asia namun tetap tidak ada keterangan yang jelas.

Dalam kasus pembatalan jadwal penerbangan oleh maskapai Air Asia ini, bapak Dustin Carrel Cowell berusaha mengkonfirmasi terkait kompensasi yang akan didapatnya. Namun hanya dihadapkan pada dua pilihan yakni berupa :

1. Perubahan jadwal penerbangan terdekat pada tanggal 1 Desember 2021 sementara jadwal pembelian tiket untuk keberangkatan pada tanggal 31 Oktober 2021 artinya calon penumpang harus menunggu selama kurang lebih 1 bulan demi keberangkatan jadwal penerbangan berikutnya atau memilih.
2. Melakukan *refund* dengan ketentuan uang akan dikembalikan sesuai pembelian harga tiket dengan durasi waktu 30 s/d 90 hari masa kerja sejak calon penumpang melakukan konfirmasi *refund*. Dan pencairan uang ganti rugi tidak disertai uang tambahan (bunga) akibat kerugian calon penumpang bahkan uang yang sudah dibayarkan untuk membeli makanan pesawat tidak masuk dalam sistem *refund*.

Sementara pilihan itu tidak ada dijelaskan secara rinci dalam perjanjian ketika melakukan transaksi pembelian tiket pesawat. Hal ini bertentangan dengan pasal 1321 KUHPerdara "*Tiada sepakat yang sah jika itu diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan*".<sup>11</sup> Jika dianalisa kasus ini banyak bertentangan dengan sistem hukum yang berlaku diIndonesia khususnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 19 ayat 3 "*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal tansaksi*". Artinya bahwa pengembalian

---

<sup>11</sup> Pasal 1321 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

uang tiket pesawat dengan durasi 30 s/d 90 hari bertentangan dengan peraturan yang ada.

Dalam latar belakang masalah ini maka penulis menyimpulkan bahwa masalah yang akan diangkat dalam skripsi ini mengenai perlindungan penumpang maskapai air asia QZ 8075 atas pembatalan penerbangan perspektif Undang-undang penerbangan dan Undang-undang perlindungan konsumen dengan kronologi kasus :

1. Bapak Dustin Carrel Cowell membeli tiket pesawat pada Senin, 11 Oktober 2021 untuk penerbangan pada tanggal 31 Oktober 2021 dengan maskapai Air Asia QZ 8075 rute Yogyakarta (YIA) – Medan (KNO).
2. Pada tanggal 19 oktober 2021 tiket pesawat yang dibeli Bapak Dustin Carrel Cowell dibatalkan jadwal penerbangannya tanpa keterangan informasi penyebab terjadinya pembatalan.
3. Bapak Dustin Carrel Cowell dihadapkan pada dua pilihan yang tidak pernah ada dalam kesepakatan ketika transaksi pembelian tiket yakni melakukan reschedule jadwal terdekat ditanggal 1 Desember 2021 (menunggu selama 1 bulan) atau melakukan *refund* dengan skema pemberian *refund*.
4. Durasi *refund* berkisar anatar 30 s/d 90 hari masa kerja setelah calon penumpang melakukan konfirmasi.
5. *Refund* yang dikembalikan tidak sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan diawal, uang pembelian makanan selama penerbangan tidak dikembalikan, melainkan hanya uang tiket saja yang dikembalikan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses pembatalan penerbangan Air Asia QZ 8075?
2. Bagaimana bentuk ganti rugi penumpang maskapai Air Asia QZ 8075 atas pembatalan penerbangannya?
3. Bagaimana perlindungan penumpang maskapai Air Asia QZ 8075 perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Penerbangan?

## **C. Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat oleh penulis, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui proses pembatalan penerbangan Air Asia QZ 8075.
- 2) Untuk mengetahui bentuk penyelesaian dan ganti rugi penumpang maskapai Air Asia QZ 8075 atas pembatalan penerbangannya.
- 3) Untuk mengetahui perlindungan penumpang maskapai Air Asia QZ 8075 perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Penerbangan

Berdasarkan narasi yang telah penulis cantumkan diatas, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan hukum yang berkaitan dengan kasus pembatalan penerbangan oleh maskapai serta diharapkan tulisan ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pihak yang sedang terkait dengan masalah ini.

- b. Dapat membantu para konsumen (calon penumpang maskapai) dalam memahami hak dan kewajiban antara konsumen dan penyedia jasa penerbangan (maskapai).
- c. Dapat menambah, memberikan dan memperluas pengetahuan wawasan pemikiran mengenai problematika pembatalan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai.

## **2. Manfaat Praktis**

Topik yang penulis angkat diambil dari realitas sosial yang terjadi, mengingat kejadian calon penumpang yang dirugikan akibat pembatalan jadwal penerbangan sepihak oleh pihak maskapai di Indonesia khususnya maskapai Air Asia. Tulisan ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi penulis dan kalangan masyarakat luas serta para akademisi dalam memahami akan hak dan kewajiban dalam praktek transaksional menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan memahami mengenai peraturan penerbangan menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

## **D. Kajian Terdahulu**

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa pihak terkait pembatalan tiket pesawat salah satunya dilakukan oleh Rizki Diah Nasrunisa pada tahun 2018 yang berjudul “*Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena Overseat Oleh Maskapai Lion Air (Studi Putusan Nomor 471 PK/Pdt/2017)*”. Penelitian ini berfokus terhadap bagaimana tanggung jawab maskapai lion air selaku pihak yang berperkara dalam kasus keterlambatan jadwal penerbangan



serta upaya penyelesaian kasus antara pihak maskapai Lion Air vs Rolas Budiman Simanjuntak.<sup>12</sup>

Kemudian pada tahun 2019 Putri Humaira melakukan sebuah penelitian yang berjudul “*Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijarah Bi Al-Manfa’ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh)*”. Fokus penelitiannya yakni terkait sistem *refund* pembatalan jadwal penerbangan berdasarkan Permenhub Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara.<sup>13</sup>

Dari berbagai penelitian diatas maka sangat jelas bahwa fokus yang penulis angkat berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan itu terlihat pada objek penelitian yakni tanggung jawab maskapai Air Asia dengan nomer penerbangan QZ 8075 dalam kasus pembatalan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai, serta bagaimana status perlindungan hukum terhadap calon penumpang (konsumen) menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, atas perbuatan merugikan yang dilakukan oleh pihak maskapai. Selain itu dalam penelitian ini penulis juga akan memberi pandangan terkait langkah penyelesaian seperti apa yang harus dilakukan oleh calon penumpang ketika mengalami kejadian seperti ini menurut peraturan yang berlaku.

---

<sup>12</sup> Rizki Diah Nasrunisa, “*Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena Overseat Oleh Maskapai Lion Air (Studi Putusan Nomor 471 PK/Pdt/2017)*”. Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta. 2018.

<sup>13</sup> Putri Humaira, “*Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al Ijarah Bi Al-Manfa’ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh)*”. Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh. 2019.

## E. Kerangka Konsepsional

Kerangka konsepsional adalah pengertian dasar dalam satu tulisan yang didalamnya terdapat istilah-istilah, batasan-batasan serta bahasan yang akan diuraikan dalam sebuah karya ilmiah. Agar tidak terjadi multi tafsir serta mempermudah pengertian, penulis berupaya menjelaskan batasan istilah yang berkaitan dengan judul skripsi ini :

- a. Perlindungan Hukum adalah upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum yang bersumber pada keseluruhan peraturan yang ada dalam kehidupan yang sama.<sup>14</sup>
- b. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).<sup>15</sup>
- c. Maskapai adalah perseroan dagang, perusahaan yang bergerak dibidang pelayaran dan atau penerbangan.<sup>16</sup>
- d. Air Asia adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa penerbangan komersial berjadwal yang didirikan pada tanggal 25 Juli 1989 dengan nama PT Air Asia Indonesia Tbk.<sup>17</sup>
- e. Pembatalan adalah proses, cara atau perbuatan yang membatalkan.<sup>18</sup>
- f. Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, navigasi penerbangan,

---

<sup>14</sup> Sudikno Mertakusumo, "Mengenai Hukum Suatu Pengantar". (Yogyakarta : Liberty, 2003) h. 20

<sup>15</sup> Pasal 1 ayat 5, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

<sup>16</sup> <https://kbbi.web.id/maskapai.html>. Diakses pada 23 Januari 2022, Pukul 19:40

<sup>17</sup> <https://upperline.id/profiledetail/airasia>. Diakses pada 24 Januari 2022 pukul 11:17

<sup>18</sup> *Op.Cit*, Pukul 19.43

keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.<sup>19</sup>

g. Perspektif adalah sudut pandang atau pandangan.<sup>20</sup>

## F. Hipotesis

Kasus ini akan diuji dengan regulasi yang berlaku sehingga menemukan satu titik kesimpulan hukum demi mempertegas status perbuatan yang dilakukan oleh pihak maskapai Air Asia dengan nomer penerbangan QZ 8075 kepada calon penumpang (konsumen) sehingga melahirkan skema solusi yang akan diberikan dalam kasus ini. Menurut hemat penulis, kasus ini sangat merugikan calon penumpang. Hal ini dilihat dari tindakan pihak maskapai yang mengabaikan hak-hak calon penumpang untuk mengakses informasi terkait dengan penyebab terjadinya pembatalan jadwal penerbangan. Ketidakjelasan informasi itu justru membuat penumpang merasa ditelantarkan dan berusaha mencari informasi sedetail mungkin. Namun pada akhirnya calon penumpang tidak membuahkan hasil.

Waktu calon penumpang tidak hanya terbuang untuk mencari kejelasan informasi namun juga terbuang untuk menunggu ketidakpastian akan ganti rugi yang dijanjikan oleh maskapai Air Asia. Dalam kasus ini maskapai Air Asia menjanjikan durasi pengembalian ganti rugi akan dikirim secepatnya 30 hari dan selambat-lambatnya 90 hari masa kerja. Ketidakjelasan jadwal pengembalian ini menunjukkan bahwa, *grade* maskapai Air Asia yang memiliki standart

---

<sup>19</sup> Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

<sup>20</sup> <https://kbbi.web.id/maskapai.html>. Diakses pada 27 Januari 2022, Pukul 12:39

Internasional nyatanya tidak mencerminkan pada *servis system* (sistem pelayanan) yang "ramah" kepada calon penumpang.

30 s/d 90 hari masa kerja sebagaimana yang dijanjikan maskapai Air Asia nyatanya tidak sampai disitu. Indikasi terjadinya pelanggaran berupa wanprestasi muncul dalam kasus ini. Perjanjian yang dilakukan antara maskapai Air Asia dan calon penumpang dalam melakukan transaksi pembelian tiket pesawat mengindikasikan syarat akan cacat hukum. Hal itu sangat jelas berdasarkan keterangan Pak Dustin Carrell Cowell (calon penumpang) bahwa ketika melakukan pengisian data calon penumpang, tidak ada keterangan mengenai skema pembatalan jadwal penerbangan. Yang terlampirkan hanyalah pilihan menu data penumpang, data pemesan, pemesanan bagasi tambahan, pemesanan nomor kursi, pemesanan makanan, asuransi keterlambatan, asuransi *Covid-19*, asuransi bagasi dan pemesanan *voucer test covid-19*.

Setelah mengisi data-data itu, calon penumpang diarahkan melakukan pembayaran. Setelahnya calon penumpang dikirimkan e-tiket lewat e-mail. Berdasarkan keterangan calon penumpang dan bukti yang ada ketika transaksi bahwa tidak ada penjelasan kesepakatan terkait skema pembatalan penerbangan. Point ini menurut penulis dapat digolongkan sebagai perjanjian yang cacat hukum karena skema pembatalan penerbangan tidak masuk dalam objek yang diperjanjian.

Gambaran kasus diatas membuat penulis sampai pada titik kesimpulan bahwa perbuatan yang dilakukan oleh maskapai Air Asia merupakan tindakan yang abai akan kepentingan konsumen dan tergolong kedalam perbuatan melawan

hukum, dengan melanggar ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Penerbangan serta melanggar skema perjanjian yang dilindungi menurut peraturan yang berlaku di Indonesia.

## **G. Metode Penelitian**

Berikut adalah metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini :

### **1) Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian hukum yang bersifat *yuridis-empiris*, yuridis yaitu penelitian yang berfokus kepada kaidah-kaidah atau asas-asas hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan dan juga doktrin dari para pakar hukum.<sup>21</sup> Penelitian empiris biasa disebut penelitian sosiologis atau disebut juga penelitian lapangan.<sup>22</sup> Karenanya penulis berpandangan bahwa pendekatan *yuridis-empiris* dapat menggambarkan sejauhmana keterkaitan implementasi hukum sesuai norma yang berlaku dalam menyikapi realita sosial yang ada.

### **2) Pendekatan Penelitian**

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu pendekatan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Bachtiar, "Metode Penelitian Hukum". (Tangerang Selatan : Upam Press, 2018), h.14.

<sup>22</sup> Joenadi Effendi, Jhony Ibrahim. "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris". (Depok: Prenada Media Grup, 2018) hlm:149

<sup>23</sup> Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian Hukum Edisi Revisi", (Jakarta: Kencana, 2017), h. 17.

Setelahnya, penulis akan menggunakan pendekatan kasus (*Case Approach*) dimana pendekatannya dilakukan dengan mengkaji kasus yang bersangkutan dengan isu yang ada. Maka dari itu, penulis akan meneliti kasus ini dalam perpektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Penerbangan dan peraturan terkait lainnya.

### 3) *Sumber dan Bahan Hukum*

Disamping sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum, penelitian hukum juga dapat menggunakan bahan non-hukum (bahan hukum tersier) apabila perlu.<sup>24</sup> Dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian *yuridis-empiris*, maka untuk memperoleh penelitian yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder dan non-hukum (tersier) :

#### a. Bahan Hukum Primer

Yang termasuk bahan hukum primer terdiri dari perundangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Kemudian bahan primer penelitian ini yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Kitab Undang-undang Hukum Perdata BW Buku ke-3 Tentang Perikatan.

#### b. Bahan Hukum Sekunder

---

<sup>24</sup> *Ibid*, h. 181-183

Berupa informasi hukum yang tidak termasuk dalam dokumen resmi. Yang termasuk dalam tulisan ini adalah publikasi tentang hukum meliputi buku teks, e-book, jurnal hukum, website resmi maskapai Air Asia, tiket.com, Surat-surat elektronik dan tanggapan para pakar hukum terhadap tafsiran regulasi yang diberlakukan.

c. Bahan Non-Hukum (Tersier)

Bahan tersier bermaksud untuk memperbesar dan memperluas pemahaman penulis seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), website berita online, ensiklopedia dan jurnal tentang ekonomi.

#### 4) Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian ini diantaranya :

a) Observasi

Mengumpulkan data dengan mengamati kebijakan jual beli tiket pesawat, refund, reschedule oleh maskapai Air Asia, dan tiket.com selaku agency.

b) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara yang penulis gunakan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada informan. Informan itu merupakan calon penumpang maskapai Air Asia QZ 8075.

c) Dokumentasi

Mengumpulkan data dengan menghimpun serta menganalisis berbagai dokumen seperti dokumen pembelian tiket pesawat, pembayaran tiket

pesawat, informasi pembatalan, prosedur refund hingga pengembalian uang.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penelitian, penulis membagi sistematika pembahasan terdiri dari:

**BAB I PENDAHULUAN** : meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kajian terdahulu, kerangka teori, hipotesis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II PEMBATALAN PENERBANGAN AIR ASIA QZ 8075** : membahas tentang profil perusahaan maskapai air asia, kronologi pembelian tiket pesawat, kronologi pembatalan.

**BAB III PENYELESAIAN KERUGIAN PENUMPANG MASKAPAI AIR ASIA QZ 8075 ATAS PEMBATALAN PENERBANGANNYA**: skema perjanjian jual beli tiket maskapai air asia, skema pembatalan penerbangan maskapai air asia, skema penyelesaian kerugian calon penumpang maskapai air asia QZ 8575 atas pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai.

**BAB IV PERLINDUNGAN PENUMPANG MASKAPAI AIR ASIA QZ 8075 PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG PENERBANGAN**: Meliputi asas-asas hukum perlindungan konsumen, asas-asas hukum perjanjian, syarat sahnya perjanjian, sistem perjanjian transaksi pembelian tiket pesawat air asia, perlindungan hukum terhadap penumpang maskapai penerbangan atas pembatalan penerbangan oleh



maskapai Air Asia perspektif UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan UU no 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

BAB V PENUTUP : Meliputi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

