

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR SINGKATAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Permasalahan | 6 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 7 |
| D. Kerangka Konseptual | 8 |
| E. Metode Penelitian | 11 |
| F. Sistematika Penulisan | 15 |
| BAB II KERANGKA TEORETIS..... | 18 |
| A. Teori Perlindungan Hukum | 18 |
| B. Teori Perlindungan Konsumen | 19 |
| 1. Pengertian Konsumen..... | 19 |
| 2. Pengertian Pelaku Usaha | 20 |
| 3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha | 20 |
| 4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam UUPK | 22 |
| 5. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen | 23 |
| 6. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen..... | 23 |
| 7. Asas-asas Perlindungan Konsumen..... | 25 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8. Teori Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen | 26 |
| C. Konsep Tentang Jasa Layanan Penerbangan | 28 |
| 1. Perjanjian Pengangkutan | 28 |
| 2. Asas-Asas Hukum Pengangkutan | 30 |
| 3. Unsur-Unsur Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penumpang Pesawat. | 31 |
| D. Upaya Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen | 32 |
| a. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan | 32 |
| b. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Litigasi. | 33 |
| BAB III DATA HASIL PENELITIAN | 35 |
| A. Peraturan Pelaksanaan di Sektor Jasa Angkutan Udara | 35 |
| B. Kronologi Kasus Putusan Pengadilan Negeri No. 169/Pdt.G/2017/PN. Tng <i>juncto</i> Putusan Pengadilan Tinggi No.: 9/Pdt/2018/PT. Btn <i>juncto</i> Putusan Kasasi No.: 975 K/Pdt/2019..... | 37 |
| 1. Profil Para Pihak | 37 |
| 2. Kasus Posisi | 40 |
| 3. Pertimbangan Hukum Hakim | 45 |
| 4. Amar Putusan Hakim | 48 |
| C. Catatan Hasil Wawancara | 51 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Wawancara dengan Bapak Akhmad Zaenuddin, S.H. sebagai Tim Kuasa Hukum Penggugat | 51 |
| 2. Wawancara dengan Bapak Bambang Sumantri, M.B.A sebagai salah satu Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) di Komisi Komunikasi dan Edukasi. | 57 |
| 3. Wawancara dengan Ibu Iswari Handayani, S. Kom. sebagai Kepala Penerimaan Pengaduan serta dengan Bapak Teguh Supriyanto, S.H. sebagai Kepala Penanganan Pengaduan Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) | 59 |
| 4. Wawancara dengan Bapak Rio Priambodo, S.H. sebagai Staff Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) | 62 |
| BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN | 65 |
| A. Pertimbangan Hakim Putusan PN Tangerang No.169/Pdt.G/2017/PN. Tng, Putusan PT Banten No. 9/Pdt/2018/PT. Btn, dan Putusan Mahkamah Agung No. 975 K/Pdt/2019 | 65 |
| 1. Putusan Pengadilan Negeri No.169/Pdt.G/PN. Tng | 65 |
| 2. Putusan Pengadilan Tinggi Banten No. 9/Pdt/2018/PT. Btn | 72 |
| 3. Putusan Tingkat Kasasi (Mahkamah Agung) No. 975 K/Pdt/2019 | 72 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <p>B. Keterkaitan Putusan Pengadilan Negeri No. 169/Pdt.G/2017/PN. Tng, Pengadilan Tinggi Banten No. 9/Pdt/2018/PT. Btn, serta Putusan Mahkamah Agung No. 975 K/Pdt/2019 dengan UUPK dan Ketentuan di Bidang Layanan Jasa Penerbangan.</p> <p>1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).....</p> <p>2. UU No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</p> <p>3. Peraturan Menteri Perhubungan No. 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Negeri</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan No. 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri</p> <p>5. Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara</p> | <p>78</p> <p>78</p> <p>80</p> <p>81</p> <p>83</p> <p>84</p> |
| BAB V PENUTUP..... | 96 |
| A. Kesimpulan | 96 |
| B. Saran | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 100 |
| LAMPIRAN | |