

ABSTRAK

Perlindungan Hukum Bagi konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Tiket *Lion Air* Terkait Keterlambatan Jadwal Penerbangan

Penelitian ini terfokus pada kasus keterlambatan (*delay*) penerbangan yang diangkat ke pengadilan ketika calon penumpang maskapai *Wings Air* IW 8972 anak perusahaan dari PT *Lion Air* tanggal 16 Agustus 2007 mengalami keterlambatan sampai 90 menit dari Jakarta (Bandara Soekarno Hatta) menuju Surabaya (Bandara Juanda). Kejadian ini mengakibatkan seorang calon penumpang bernama David ML Tobing tanggal 12 September 2007 menggugat maskapai penerbangan PT *Lion Air* tersebut ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat sebagai bentuk perbuatan melawan Hukum dalam konteks perlindungan konsumen.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi dampak yang timbul pasca dijatuhkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst tersebut bagi kedua belah pihak, dan upaya hukum apa saja yang dapat ditempuh oleh konsumen terkait hak-haknya dalam kasus keterlambatan jadwal penerbangan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *socio-legal research*, yang terdiri dari *socio research* dan *legal research*. *Socio-legal research* merupakan penelitian hukum dengan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta sosial untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dalam gejala yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen khususnya pada ruang lingkup jasa transportasi penerbangan.

Hasil Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa Dampak yang timbul pasca dijatuhkannya putusan Pengadilan Negeri Nomor 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst sangat berpengaruh terhadap praktek perlindungan konsumen dalam sistem hukum di Indonesia. Bagi konsumen sejak diputuskannya putusan tersebut maka terbukti bahwa keterlambatan jadwal penerbangan merupakan salah satu bentuk pelanggaran dalam pelaksanaan jasa transportasi udara di Indonesia dan atas pelanggaran tersebut konsumen dapat mengajukan upaya hukum atas hak-hak yang dilanggar dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bagi pihak maskapai penerbangan maka putusan ini menjadi perhatian khusus kepada pihak maskapai agar tidak mencantumkan klausula baku yang pada tiket pesawat yang berisi tentang pengalihan tanggungjawab atau klausula *eksonerasi*. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dapat dilakukan melalui dua jalur, pertama diluar peradilan umum, yang kedua adalah melalui peradilan umum. Konsumen memilih peradilan umum sebagai tempat penyelesaian masalah keterlambatan jadwal penerbangan PT *Lion Air* sebagai wujud perlindungan hukum atas hak-hak konsumen dalam masalah keterlambatan jadwal penerbangan.

Pada akhirnya dari penelitian ini dapat direkomendasikan kepada pemerintah bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya pengguna jasa transportasi Udara harus diperhatikan karena setiap hari arus lalu lintas penerbangan domestik maupun luar negeri semakin ramai dan potensi pelanggaran khususnya keterlambatan jadwal penerbangan akan semakin besar. Untuk itu diperlukan adanya kerjasama antara instansi Dinas Perhubungan, Angkasapura, dan asosiasi maskapai penerbangan dalam mengawasi pelanggaran-pelanggaran tersebut agar hak-hak dari konsumen tidak dilanggar oleh maskapai penerbangan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Putusan Pengadilan, Penerbangan*

ABSTRACT
**Legal Protection for Customers on Raw Clause In Lion Air Ticket
Related Delays Flight Schedules**

This study focus on the delay that being procesed in the court when the passenger airline Wings Air IW 8972 a subsidiary of PT Lion Air August 16, 2007 has been delayed until 90 minutes from Jakarta (Soekarno Hatta) to Surabaya (Juanda Airport). This incident resulted in a passenger named David ML Tobing as a consumer, on September 12, 2007 sued the airline PT Lion Air is to the Central Jakarta District Court as a form of action against the Law in the context of protection for consumers.

The problems examined in this study include the effects of post toppling District Court's Decision No. 309 / Pdt.G / 2007 / PN.Jkt.Pst is for both parties, and any legal actions that may be taken by the relevant consumer rights in case of delay in the flight schedule.

The approach used in this study is a socio-legal research approach, which consists of socio research and legal research. Socio-legal research is a profound examination of the social fact to then seek a solution to the problems that arise in symptom concerned with consumer protection, especially on the scope of the cost of transport services.

The results of this study to provide an understanding that the impacts that arise after the toppling of the decision of the District Court No. 309 / Pdt.G / 2007 / PN.Jkt.Pst influence on protection of consumers practices in the legal system in Indonesia. For consumers since decided that decision it is evident that the delay of the flight schedule is one form of violation in the implementation of air transport services in Indonesia and for such violations consumers can file a legal action over the rights that have been violated and cause harm to consumers. For the airlines, the decision is of particular concern to the airline so as not to include the standard clause on the plane ticket that contains the transfer of responsibility or exoneration clause. Remedy which can be done by consumers can be done in two ways, the first outside the general court, the second is through a general court. Consumers choosed general court as a problem solving for delay PT Lion Air flight schedule as a form of legal protection of consumer rights in the matter of delay flight schedule

At the end of this study can be recommended to the government that the legal protection of consumers, especially users of air transport services must be considered as daily traffic count of domestic and foreign airlines increasingly crowded and potential violations of particular delays flight schedule will be even greater. It required the cooperation between the Department of Transportation agencies, Angkasapura, and airline associations in overseeing such violations so that the rights of consumers are not violated by the airline.

Keywords: Consumer Protection, Court Decision, Flight