BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyak terjadi kasus dimana maskapai penerbangan tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha kepada para penumpang. Seperti contohnya keterlambatan dari jadwal penerbangan, kehabisan kursi walaupun penumpang sudah memiliki tiket hingga pelayanan buruk selama penerbangan seperti koper yang rusak dan lain sebagainya. Ada beberapa yang daftar tercatat oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia tersebut ada beberapa penerbangan yang perusahaan sering paling mendapatkan keluhan oleh penumpang. Penerbangan dimaksud maskapai yang kelima antara lain Lion Air, Mandala Air, Air Asia, Sriwijaya Air, dan Garuda Indonesia.[1]

Di Indonesia jasa pengguna penerbangan atau penumpang adanya sering pelayanan keluhan yang diberikan oleh jasa penyedia penerbangan. Adapun bentuk keluhannya yang paling sering dialami adalah masalah keterlambatan maskapai penerbangan dengan berbagai alasan sepihak.Didasarkan data dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementrian Perhubungan, on time performance (OTP) berdasarkan hasil evaluasi terhadap 15 maskapai pada periode Juli sampai Desember 2015, terdapat 356.633 pada penerbangan tersebut periode. Presentase tepat

[1] http://tempoa.bisnis.co/read/news/2017/10/27/090638603/limanmaskapaia-ini-paing-banyak-dikeluhkan, diakses pada 27 Oktober 2017

penerbangan waktu OTP pada tersebut periode yaitu 77,16% atau sebanyak 275.172 penerbangan.[2]

Perusahaan angkutan udara di Indonesia yang sering mengalami delay berdasarkan data dari Kementrian Perhubungan Republik Indonesia antara lain Lion Air yang dimana mengalami keterlambatan keberangkatan yang berjumlah sebanyak 25.403 kali, lalu maskapai Garuda Indonesia berjumlah sebanyak 11.919 kali. [3]Selain masalah itu, masih banyak kasus yang dialami penumpang seperti barang bawaan dari penumpang yang dirusak seperti pada kasus maskapai Air Asia.

Beberapa jenis keterlambatan maskapai angkutan udara yang sering terjadi di Indonesia. Sebagai contoh maskapai Garuda Indonesia rute Denpasar – Jakarta, mengalami keterlambatan jadwal penerbangan yang seharusnya berangkat pukul 20.55 Wita karena adanya penundaan keberangkatan menjadi pukul 21.45 Wita dapat berangkat pada pukul 00.21 Wita. Hal yang kurang menyenangkan bagi pihak penumpang adalah dimana keterlambatan tersebut diinformasikan secara mendadak dan tidak dijelaskan secara detail kepada penumpang, yang mengakibatkan penumpang harus menunggu lama dan tidak adanya dari kepastian maskapai pihak penerbangan dan pada akhirnya dialami kerugian besar penumpang karena terjadinya hal tersebut.[4]

Tanggung jawab yang dapat oleh diberikan maskapai kepada penumpang adalah ganti rugi atau disebut dengan kompensasi. Dibayarkan harus ganti rugi oleh

---

[2] Standard operating procedure (SOP) pelayanan informasi penerbangan Bandar Udara
[3] Ibid
[4] ibid

pihak maskapai dengan alasan jika lambat datang atau lambat sampai di tempat yang dituju, hanya bukan mengenai keterlambatan penerbangan, namun juga mengenai keamanan dan keselamatan penumpang dan barang bawaan penumpang.

Penumpang yang merasa dirugikan oleh pihak perusahaan pengangkut udara mempunyai hak untuk menuntut haknya sebagai penumpang atas peristiwa yang terjadi di dalam ruang lingkup tanggung gugat maskapai penerbangan yang sudah di atur di dalam Undang- Undang penerbangan No 1 tahun 2009 Pasal 146 dan 147 ditentukan bahwa apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan, maka pihak perusahaan pengangkut udara wajib bertanggung jawab atas kerugian keterlambatan tersebut. Upaya hukum yang dilakukan jika konsumen dirugikan akibat keterlambatan penerbangan adalah mengajukan gugatan ganti rugi atau klaim kepada perusahaan penerbangan.

Dari gambaran di atas maka terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus digali dari penyelenggaraan pengangkutan udara ini, bagaimana sebenarnya tanggung jawab itu diatur oleh perusahaan pengakutan udara maupun yang diatur dalam Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentangPenerbangan.

Oleh karena itu, maka penulis memutuskan untuk menulis yaitu judul skripsi

“TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNG JAWABAN PIHAK MASKAPAI YANG MEMBATALKAN PENERBANGAN SECARA SEPIHAK TERHADAP PENUMPANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR. 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN”

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah merupakan kenyataan yang dihadapi dan harus diselesaikan oleh penulis. Dengan adanya rumusan masalah maka akan ditelaah secara maksimal ruang lingkup penelitian sehingga tidak mengarah pada hal-hal diluar permasalahan.

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat ?
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan penerbangan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan penerbangan

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengaharapkan adanya manfaat yang yang dapat dipergunakan untuk bidang penelitian tersebut. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum Perdata khususnya mengenai Tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti dan pembaca lainnya dalam melakukan penelitian sejenis sebagai acuan dasar yang memiliki keterkaitan judul yang serupa, dan dapat dijadikan pedoman bagi para penegak hukum Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat

3. Manfaat Bagi Diri Sendiri

a. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Nommensen medan.

b. Hasil Penelitian ini dapat memberi manfaat dalam mengembangkan wawasan penulis khususnya berkaitan dengan pertanggung jawaban pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Udara

1. Pengertian Pengakutan Udara

Kemajuan pengangkutan adalah sebagai akibat kebutuhan manusia untuk bepergian ke lokasi atau tempat yang lain guna mencari barang yang dibutuhkan atau melakukan aktivitas, dan mengirim barang ke tempat lain yang membutuhkan suatu barang. Pengangkutan merupakan salah satu kunci perkembangan pembangunan dan masyarakat.

Pengangkutan didefinisikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengguna jasa dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengguna jasa atau penumpang mengikatkan dirinya untuk membayar angkutan. [5]Beberapa ahli mengartikan pengangkutan adalah sebagai berikut :

1. R. Soekardono berpendapat : "Pengangkutan berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien. Adapun proses dari pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri".[6]

---

[5] Zainal Asikin, *Op. Cit,* hlm 153
[6] R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta CV Rajawali, 1981, hlm 5.

2. HMN Purwosutjipto mendefiniskan pengangkutan "Perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan."[7]

Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 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 yang lain atau beberapa bandar udara.

Pengangkut yang ada di Indonesia terdiri dari pengangkutan darat, laut, dan udara. Pengangkutan udara dalam Ordonasi Pengangkutan Udara (OPU) dipergunakan suatu istilah pengangkutan sebagai salah satu pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan. Dalam Konvensi Warsawa 1929 menyebutkan pengangkutan udara dengan istilah carier, akan tetapi Konvensi Warsawa tidak memberi tahu suatu batasan atau definisi tertentu tentang istilah pengangkut udara atau carrier ini. Namun pengangkut dapat membebaskan dirinya dari kewajiban tersebut asal ia dapat membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang atau adanya kerusakan itu karena terjadinya suatu peristiwa yang sepatutnya tidak dapat dicegahnya atau dihindarinya atau adanya keadaan memaksa (overmacht) atau kerusakan tersebut disebabkan karena sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri atau juga karena kesalahan pengirim.

---

[7] HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia,* Edisi 3, Hukum Pengangkutan (Jakarta:Djambatan, 1995), hlm 2.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa definisi pengangkutan udara adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian angkutan untuk mengangkut penumpang dengan pesawat terbang dan dengan menerima suatu imbalan. Angkutan udara diadakan dengan perjanjian antara pihak-pihak. Tiket penumpang atau tiket bagasi merupakn sebuah tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan.[8]

2. Perjanjian Pengangkutan Menurut Hukum Udara

Salah satu pokok dalam bidang Hukum Udara Perdata adalah masalah Perjanjian Angkutan Udara; antara lain karena erat berhubungan dengan suatu masalah lain, yang sejak permulaan pertumbuhan Hukum Udara mendapatkan perhatian yang besar dari para ahli Hukum Udara, yaitu masalah tanggung jawab pengangkut udara.[9]

Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. [10]Suatu perjanjian pengangkutan pada dasarnya merupakan suatu perjanjian biasa, yang dengan sendirinya tunduk pada ketentuan-ketentuan yang berlaku untuk suatu perjanjian pada umumnya, yaitu tunduk pada ketentuan yang terdapat dalam Buku Ke III KUHPerdata tentang Perikatan, selama tidak ada pengaturan khusus tentang perjanjian pengangkutan dalam peraturan perundang-undangan di bidang angkutan.[11]

---

[8] Zainal Asikin, *Op. Cit,* hlm 262
[9] E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan* (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm 36.
[10] Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
[11] Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat* (Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2009), hlm 13.

Menurut sistem Hukum Indonesia, pembuatan perjanjian pengangkutan tidak disyaratkan harus tertulis, cukup dengan lisan, asal ada persetujuan kehendak (konsensus). Kenyataannya hampir semua perjanjian pengangkutan darat, laut, dan udara dibuat secara tidak tertulis, tetapi selalu didukung dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan bukan perjanjian tertulis melainkan sebagai bukti bahwa persetujuan diantara pihak-pihak itu ada. Alasan perjanjian pengangkutan tidak dibuat tertulis karena kewajiban dan hak pihak-pihak telah ditentukan dalam undang-undang. Mereka hanya menunjuk atau menerapkan ketentuan undang-undang.

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak yaitu pengirim dan pengangkut sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian ketenagakerjaan dimana para pihak tidak sama tinggi, yakni pengusaha mempunyai kedudukan lebih tinggi dari pada si pekerja. Kedudukan para pihak dalam perjanjian ketenagakerjaan ini disebut kedudukan subordinasi (gesubordineerd), sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau kedudukan koordinasi (gecoordineerd). [12]Mengenai sifat hukum perjanjian pengangkutan terdapat beberapa pendapat, yaitu:

1. Sifat hukum perjanjian pengangkutan adalah pelayanan berkala. Dalam melaksanakan perjanjian pengangkutan itu, hubungan kerja antara pengirim dengan pengangkut tidak terus menerus, tetapi hanya kadang kala, kalau pengirim membutuhkan pengangkutan untuk mengirim barang. Hubungan semacam ini disebut “pelayanan berkala” sebab pelayanan itu tidak bersifat

[12] HMN. Purwosutjipto, *op. cit.,* hlm 7.

tetap, hanya kadang kala saja, sebab pengirim membutuhkan pengangkutan. Perjanjian yang bersifat "pelayanan berkala" ini disebut dalam pasal 1601 KUHPerdata. [13]

2. Sifat hukum perjanjian pengangkutan adalah campuran. Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian campuran karena mempunyai unsur pelayanan berkala (pasal 1601 KUHPerdata), unsur penyimpanan (bewargeving), dan unsur pemberian kuasa (lastgeving).[14]

Menurut E. Suherman, dalam arti yang sempit perjanjian angkutan udara adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut udara dengan pihak penumpang atau pihak pengirim barang untuk mengangkut penumpang atau barang dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau prestasi lain. Dalam arti yang lebih luas suatu perjanjian angkutan udara dapat merupakan sebagian dari suatu perjanjian pemberian jasa dengan pesawat udara. [15]

R. Subekti mengatakan yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang/barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.[16]

Menurut Abdukadir Muhammad, perjanjian pengangkutan udara adalah persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan

---

[13] *Ibid.*
[14] *Ibid*., hlm 9.
[15] E. Suherman*, op. cit*., hlm 48.
[16] R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: PT Citra Aditya, 1995), hlm 69.

tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.[17]

Menurut R. Soekardono, perjanjian pegangkutan udara adalah perjanjian timbal balik, pada mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya (pengirimpenerima, pengirim atau penerima, penumpang), berkeharusan untuk menunaikan pembayaran tertentu untuk pengangkutan tersebut.[18]

Menurut UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perjanjian Pengangkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.[19]

3. Pihak-Pihak dalam Pengangkutan Udara

Subjek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban. Subjek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan.[20]

Pihak-pihak dalam pengangkutan adalah para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang

---

[17] Abdulkadir Muhammad, *op. cit*., hlm 20.
[18] R. Soekardono*, Hukum Dagang Indonesia,* Cetakan Kedua (Jakarta: Rajawali, 1986), hlm 8.
[19] Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*, op. cit*., Pasal 1 angka 29.
[20] Suwardjoko Warpani, *Merencanakan Sistem Pengangkutan* (Bandung: Penerbit ITB,1990), hlm 4.

terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Mereka itu terdiri atas:[21]

a. Pihak pengangkut;

b. Pihak penumpang;

c. Pihak pengirim dan;

d. Pihak penerima.

Mengenai siapa saja yang menjadi pihak-pihak dalam pengangkutan ada beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli antara lain; Wiwoho Soedjono menjelaskan bahwa di dalam pengangkutan terutama mengenai pengangkutan barang, maka perlu diperhatikan tiga unsur yaitu: pihak pengirim barang; pihak penerima barang dan barangnya itu sendiri.[22]

Menurut HMN Purwosutjipto, pihak-pihak dalam pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Lawan dari pihak pengangkut adalah pengirim yaitu pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan, dimaksudkan juga ia memberikan muatan.[23]

---

[21] Abdul Kadir Muhammad*, op. cit*., hlm 59.
[22] Wiwoho Soedjiono, *Hukum Dagang Suatu Tinjauan Tentang Ruang Lingkup dan Masalah yang Berkembang dalam Hukum Pengangkutan di Laut bagi Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 1982) hlm 34.
[23] HMN. Purwosutjipto*, op. cit*, hlm 4.

Sementara itu Abdulkadir Muhammad menjelaskan, pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan niaga adalah mereka yang langsung terkait memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan niaga. Mereka adalah pertama pengangkut berkewajiban pokok menyelenggarakan pengangkutan dan berhak atas biaya angkutan. Kedua pengirim yang berkewajiban pokok membayar biaya angkutan dan berhak atas penyelenggaraan pengangkutan.[24]

Kemudian untuk melihat yang menjadi pihak dalam perjanjian pengangkutan harus dilihat antara perjanjian pengangkutan barang dan perjanjian pengangkutan penumpang. Dalam perjanjian pengangkutan pengangkutan barang para pihak terkait terdiri dari:[25]

a. Pihak pengangkut (penyedia jasa angkutan), yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai yang telah diperjanjikan;

b. Pihak pengirim barang (pengguna jasa angkutan), yakni pihak yang berkewajiban untuk membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah disepakati dan berhak untuk memperoleh pelayanan jasa angkutan atas barang barang yang dikirimnya.

c. Pihak penerima (pengguna jasa angkutan), yakni sama dengan pihak pengirim dalam hal pihak pengirim dan penerima adalah merupakan subjek

---

[24] Abdulkadir Muhammad, *op. cit*., hlm 45.
[25] Hasim Purba, *op. cit*., hlm 12-13.

yang berbeda. Namun adakalanya pihak pengirim barang juga adalah sebagai pihak yang menerima barang yang diangkut ditempat tujuan.

Sedangkan dalam hal perjanjian pengangkutan penumpang, maka pihak yang terkait adalah:[26]

a. Pihak pengangkut (penyedia jasa angkutan) yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan.

b. Pihak penumpang (pengguna jasa angkutan), yakni pihak yang berhak mendapatkan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berkewajiban untuk membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan. Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus badan hukum, persekutuan bukan badan hukum, atau perseorangan. Pihak penumpang selalu berstatus perseorangan, sedangkan pihak penerima kiriman dapat berstatus persorangan atau perusahaan. Pihak-pihak lainnya yang berkepentingan dengan pengangkutan selalu berstatus perusahaan badan hukum atau persekutuan bukan badan hukum.

Pihak-pihak yang telah diuraikan diatas merupakan pihak-pihak yang secara langsung terkait pada perjanjian pengangkutan. Di samping pihak yang terkait langsung, ada juga mereka yang secara tidak langsung terikat pada perjanjian

[26] *Ibid*., hlm 13.

pegangkutan niaga karena bukan pihak, melainkan bertindak atas nama atau untuk kepentingan pihak lain, seperti ekspeditur, agen perjalanan, pengusaha bongkar muat, pengusaha perdagangan, atau karena dia memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan niaga, seperti penerima.[27]

4. Hak dan Kewajiban Pihak Pengakut

Hak pengangkut yang terdapat dalam Ordonansi Pengangkutan Udara antara lain adalah sebagai berikut:

1. Di dalam pasal 7 ayat (1), disebutkan bahwa pengangkut berhak untuk meminta kepada pengirim barang atau untuk membuat surat muatan udara.
2. Di dalam pasal 9, disebutkan bahwa pengangkut berhak meminta kepada pengirim barang untuk membuat surat muatan udara, jika ada beberapa barang.
3. Pengangkut juga berhak menolak pengangkutan penumpang jika ternyata identitas penumpang tidak jelas.
4. Hak pengangkut yang dicantumkan dalam tiket penumpang yaitu hak untuk menyelenggarakan angkutan kepada perusahaan pengangkutan lain, serta pengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui, semuanya tetap ada ditangan pengangkut udara.

[27] Abdulkadir Muhammad, *op. cit*., hlm 46.

5. Hak untuk pembayaran kepada penumpang atau pengirim barang atas barang yang telah diangkutnya serta mengadakan peraturan yang perlu untuk pengangkutan dalam batas-batas yang dicantumkan Undang-undang.

Kewajiban pengangkutan udara dalam Ordonansi Pengangkutan Udara adalah sebagai berikut :

1. Pengangkut harus menandatangani surat muatan udara segera setelah muatan barang-barang diterimanya (Pasal 8 ayat 2).

2. Bila pengangkut tidak mungkin melaksanakan perintah dari pengirim, pengangkut harus segera memberitahukan Kepada pengirim (Pasal 15 ayat 3)

Kewajiban pengangkut pada umumnya antara lain adalah :

1. Mengangkut penumpang atau barang-barang ketempat tujuan yang telah ditentukan.

2. Menjaga keselamatan, keamanan penumpang, bagasi barang dengan sebaik-baiknya.

3. Memberi tiket untuk pengangkutan penumpang dan tiket bagasi.

4. Menjamin pengangkutan tepat pada waktunya.

5. Mentaati ketentuan-ketentuan penerbangan yang berlaku

B. Tinjauan Umum Tentang Maskapai Penerbangan

1. Pengertian Maskapai Penerbangan

Maskapai Penerbangan adalah 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.[28] Menurut R.S. Damardjati maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/regularflight) maupun yang tidak berjadwal (non schedule service).[29]

Penerbangan berjadwal 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.

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan Pasal 1 ayat (2), pengangkutan udara adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara

---

[28] Wikipedia Bahasa Indonesia, "Pengertian Maskapai Penerbangan", melalui *www.wikipedia.com* diakses hari Rabu 31 Januari 2018. Pukul 23.00 wib.
[29] Menurut R.S. Damardjati, *Tentang Pengertian Penerbangan* (2001)

niaga".[30] Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan atau Maskapai penerbangan yang mendapat izin operasi dari pemerintah mengunakan pesawat sipil dengan memungut bayaran.[31]

2. Syarat Pendirian Maskapai Penerbangan

Untuk dapat melakukan kegiatan usaha angkutan udara niaga / angkutan udara bukan niaga perusahaan harus memiliki izin usaha yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal perhubungan udara yang memiliki persyaratan :[32]

a. Memiliki akta pendirian badan usaha Indonesia yang usahanya bergerak di bidang angkutan udara niaga berjadwal atau angkutan udara niaga tidak berjadwal dan disahkan oleh Menteri yang berwenang;

b. Menyampaikan surat persetujuan dari Badan Koordinasi Penanaman Modal atau Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah apabila yang bersangkutan menggunakan fasilitas penanaman modal;

c. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);

d. Surat keterangan domisili yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang;

e. Menyampaikan tanda bukti modal yang disetor;

f. Menyampaikan garansi / jaminan bank)

---

[30] Undang-undang No. 1 Tahun 209 Tentang Penerbangan
[31] Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan Pasal 1 ayat (2), pengangkutan udara
[32] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, "Izin Usaha Perusahaan Angkutan UdaraNiaga Berjadwal dan Tidak Berjadwal", melalui *www.hubud.dephub.go.id*, diakses hari Senin 5Februari 2018, Pukul 10.00 wib

g. Menyampaikan rencana bisnis (business plan) untuk kurun waktu minimal 5 (lima) tahun yang sekurang-kurangnya memuat :

1) Jenis dan jumlah pesawat udara yang akan dioperasikan :

- Angkutan udara niaga berjadwal memiliki paling sedikit 5 (lima) unit pesawat udara dan menguasai 5 (lima) unit pesawat udara dengan jenis yang mendukung kelangsungan usaha sesuai dengan rute yang dilayani;

- Angkutan udara niaga tidak berjadwal memiliki 1 (satu) unit pesawat udara dan menguasai 2 (dua) unit pesawat udara dengan jenis yang mendukung kelangsungan usaha sesuai dengan rute yang dilayani;

- Angkutan udara niaga khusus mengangkut kargo memiliki paling sedikit 1 (satu) unit pesawat udara dan menguasai 2 (dua) unit pesawat udara dengan jenis yang mendukung kelangsungan usaha sesuai dengan rute atau daerah operasi yang dilayani.

2) Rencana pusat kegiatan operasi penerbangan (operation base) dan rute penerbangan bagi perusahaan angkutan udara niaga berjadwal sekurang-kurangnya menggambarkan :

- Rencana pusat kegiatan operasi penerbangan (operation base);

- Keseimbangan rute penerbangan;

- Peta jaringan rute penerbangan;

- Rute, frekuensi, rotasi diagram penerbangan dan utilisasi pesawat udara yang akan dilayani secara bertahap selama 5 (lima) tahun;

3) Aspek pemasaran dalam bentuk potensi permintaan pasar angkutanudara (demand & supply) sekurang-kurangnya memuat:

Peluang pasar angkutan udara secara umum maupun secara khusus pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani, meliputi :

- Perkembangan jumlah permintaan penumpang atau kargo pertahun untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun terakhir pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akandi layani;
- Potensi jumlah permintaan penumpang atau kargo per tahun untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani;
- Rencana utilisasi pesawat udara secara bertahap selama 5 (lima) tahun ke depan bagi perusahaan angkutan udara niaga tidak berjadwal; dan
- Kondisi pesaing yang ada saat ini pada rute penerbangan atau daerah operasi yang akan dilayani.
- Target dan pangsa pasar yang akan diraih, meliputi :
- Segmen pasar yang akan dilayani sesuai dengan bidang usahanya; dan
- Pangsa pasar (*market share*) per tahun yang akan diraih pada masing-masing rute penerbangan atau daerah operasi sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan.

4) Sumber Daya Manusia termasuk teknisi dan awak pesawat udara, sekurang-kurangnya memuat tahapan kebutuhan sumber daya manusia langsung maupun tidak langsung menyangkut kualifikasi dan jumlah per tahun untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima)tahun ke depan.

5) Kesiapan dan kelayakan operasi sekurang-kurangnya memuat :

- Rencana pengadaan, pemeliharaan dan perawatan pesawat udara;
- Rencana pengadaan fasilitas pendukung operasional pesawa tudara;
- Rencana pengadaan fasilitas pelayanan penumpang pesawat udara;
- Rencana pemasaran jasa angkutan udara.

6) Analisis dan evaluasi dari aspek ekonomi dan keuangan sekurang-kurangnya memuat:

- Rencana investasi untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5(lima) tahun ke depan;
- Proyeksi aliran kas (cashflow), rugi – laba dan neraca untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan;
- Hasil perhitungan yang meliputi :Periode pengembalian (paybackperiod), nilai bersih saat ini (net present value), tingkat kemampulabaan (profitability index), yingkat pengembalian hasilintern (internal rate of return).

3. Prosedur Pendirian Maskapai penerbangan

Mengenai pengoperasian pesawat udara diatur dalam Pasal 41 Undang-Undang No.1 tahun 2009 dimana setiap orang yang mengoperasikan pesawat udara untuk kegiatan angkutan udara wajib memiliki sertifikat. Sertifikat tersebut yaitu sertifikat operator pesawat udara (air operator certificate) yang diterbitkan Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Persyaratan memperoleh air operator certificate (AOC) adalah sebagai berikut :[33]

1) Memiliki izin usaha angkutan udara

2) Lulus dalam sertifikasi teknis dan operasional, sertifikat teknis dan operasional dilakukan untuk memastikan dipenuhi persyaratan-persyaratan teknis dan operasional dalam lampiran keputusan menteri perhubungan nomor KM 22 tahun 2002 tentang Civil Aviation Safety Regulations (CASR) part 121 atau keputusan menteri perhubungan nomor KM 12 tahun 2003 tentang Civil Aviation Regulations (CASR) part 135. Pada dasarnya proses sertifikasi teknis dan operasional dilakukan untuk mengevalusasi kemampuan perusahaan penerbangan dalam memenuhi persyaratan sumber daya yang meliputi sebagai berikut

a) Kemampuan teknis dan operasional terdiri dari :

- Fasilitas kantor, penunjang, pengoprasian

[33] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, "Penerbitan Sertifikat Operator Penerbangan(Air Operator Certificate)", melalui *www. hubud.dephub.go.id*, diakses hari Senin 5 Februari2018, Pukul 10.00 wib

- Peralatan kantor, perawatan pesawat udara, penunjang pengoperasian

- Pesawat udara

- System dan prosedur jaminan mutu, keselamatan dan keamanan

- Kualifikasi sumber daya manusia

- Manual/buku-buku panduan, mutu, keselamatan dan keamanan

b) Kemampuan keuangan terdiri dari : Mampu untuk memulai usaha, dan mampu untuk bertahan selama 6 (enam) bulan ke depan sejak memulai kegiatan Prosedur pengajuan permohonan diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan udara selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari sebelum hari dimulainya pengoperasian pesawat udara dan penyelesaian proses sertifikat AOC. Penerbitan Sertifikat AOC adalah sebagai berikut :

1. Waktu Proses

Untuk memperoleh AOC, pemohon wajib mengajukan permohonan selambat lambatnya 60 hari sebelum hari dimulainya pengoperasian pesawatudara. Kebutuhan waktu 60 hari untuk memproses penerbitan AOC ini ditetapkan dengan asumsi bahwa pemohon telah siap dengan seluruh sumber daya yang diperlukan sesuai dengan persyaratan. Bagi pemohon yang belum siap dengan sumber-sumber daya tersebut harus memperhitungkan “lead time” sebelum mengajukan permohonan AOC. Hal ini

dikarenakan untuk mempersiapkan fasilitas, peralatan, buku-buku manual/panduan dapat memakan waktu berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun.

2. Surveillance

Setelah pemohon memperoleh AOC, dilaksanakan program pengawasan berkesinambungan (surveillance) oleh Ditjen Hubud dengan cara menempatkan Principal Operation Inspector (POI) / Inspektur Penerbang dan Principal Maintenance Inspector (PMI) / Inspektur Ahli Perawatan Pesawat Udara untukmemastikan bahwa pemegang Sertifikat Operator Penerbangan melaksanakan kegiatannya sesuai dengan manuals (buku-buku panduan) yang telah disetujui Ditjen Hubud.

3. Audit Mutu

Setiap 2 tahun sekali Ditjen Hubud melaksanakan audit mutu yang bertujuan untuk memastikan sumber daya pemegang AOC, minimum masih sama dan masih memenuhi persyaratan-persyaratan seperti pada saat memperoleh AOC (compliance), sistem dan prosedur jaminan mutu, keselamatan dan keamanan yang telah disetujui Ditjen Hubud. Sistem dan prosedur jaminan mutu, keselamatan dan keamanan dijalankan masih dapat memenuhi kebetuhan apabila temuan-temuan audit mengarah kepada indikasi adanya system break down (terputusnya sistem dan prosedur jaminan mutu, keselamatan dan keamanan), sistem tersebut segera diperbaiki.

C. Tinjauan Umum Tentang Keterlambatan Jadwal Keberangkatan

1. Pengertian keterlambatan jadwal keberangkatan

Menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu

keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Mengenai masalah teknis, yaitu adalah masalah yang terjadi karena disebabkan oleh kerusakan pada alat transportasi yang di akibatkan oleh alat atau human error dan juga di akibatkan oleh keadaan alam. Masalah teknis merupakan hal yang sering menjadi faktor utama yang menyebabkan tertundanya penerbangan. Selain menyangkut keamanan hal yang sangat penting dalam penerbangan adalah keselamatan, sehingga faktor keselamatan merupakan hal yang harus diutamakan.

Menurut Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang penangan keterlambatan penerbangan (delayed management) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal. Keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari :

a) keterlambatan penerbangan (flight delayed);

b) tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passenger); dan

c) pembatalan penerbangan (cancelation of flight).

Terjadinya keterlambatan penumpang biasanya baru mengetahui keterlambatan tersebut secara mendadak padahal pemberitahuan keterlambatan tersebut tidak boleh dilakukan secara mendadak karena akan sangat merugikan penumpang. Maka dalam pasal 37 KM No. 25 tahun 2008 menyatakan bahwa setiap keterlambatan penerbangan perusahaan angkutan niaga berjadwal wajib mengumumkan alasan

keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.

2. Faktor Penyebab Keterlambatan Jadwal Keberangkatan

Menurut Pasal 5 Peraturan Menteri No. 89 Tahun 2015 ada beberapa faktor penyebab keterlambatan jadwal keberangkatan :[34]

(1) Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:

a. faktor manajemen airline;

b. faktor teknis Operasional;

c. faktor cuaca; dan

d. faktor Lain-lain.

(2) Faktor manajemen airline sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a adalah faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, meliputi :

a. keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;

b. keterlambatan jasa boga (catering);

c. keterlambatan penanganan di darat;

d. menunggu penumpang, baik yang baru melapor (check in), pindah pesawat (transfer) atau penerbangan lanjutan (connecting flight); dan

e. ketidaksiapan pesawat udara.

(3) Faktor teknis operasional sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf b

[34] Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015

adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:

a. bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;

b. lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;

c. terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (take off), mendarat (landing), atau alokasi waktu keberangkatan (departure slot time) dibandar udara; atau

d. keterlambatan pengisian bahan bakar (refuelling).

Kenyataannya banyak perusahaan yang selalu melakukan penundaan dan pembatalan penerbangan sehingga menyebabkan jadwal penerbangan tidak sesuai dengan ketepatan waktu dalam penerbangan , yang berdampak pada perkembangan bisnis transportasi udara yang merupakan salah satu pendukung pertumbuhan ekonomi bangsa.

Mengenai kewajiban pengangkut kepada penumpang akibat keterlambatan atau (delay) diatur dalam Pasal 146 undang-undang No. 1 tahun 2009 dan pasal 2 huruf (e) permenhub RI No.77 tahun 2011, yang menyatakan dalam pasal 146 undang-undang No. 1 tahun 2009 bahwa penerbangan mengatur pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca danteknis operasional. Dengan demikian pengangkut tetap bertanggung jawab terhadap penumpang yang menderita kerugian akibat

keterlambatan angkutan udara. Ketentuan pasal di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengangkut udara tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena keterlambatan pengangkutan penumpang, bagasi atau barang, kecuali kalau ada persetujuan lain dari perusahaan penerbangan.

D. Tinjauan Umum Tentang Penumpang atau Pengguna Jasa

1. Pengertian Penumpang

Menurut Permenhub No. 89 tahun 2015 Tentang Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass). Menurut Achmad Iskan penumpang pesawat udara adalah pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan dengan perusahaan penerbangan. Penumpang bersedia membayar harga tiket dan pengangkut sanggup membawa penumpang ke tempat tujuan yang telah ditentukan oleh penumpang tersebut.[35]

2. Hak dan Kewajiban Penumpang

Pihak penumpang dalam perjanjian angkutan udara pada dasarnya mempunyai suatu hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara dalam perjanjian angkutan udara yang telah disepakati. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4.[36] Hak Penumpang sebagai pengguna jasa yang berarti dapat disebut sebagai konsumen antara lain :

---

[35] Menurut Permenhub No. 89 tahun 2015 Tentang Penumpang
[36] Zulham S.H.I. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Kharisma Putra

a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

g) Hak unduk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undanganlainnya.

Utama. hlm 51

Kewajiban-kewajiban Penumpang sebagai salah satu pihak yang termasuk dalam perjanjian angkutan udara yakni sebagai berikut :[37]

a) Membayar uang angkutan sebagai timbal balik atas jasa yang telah digunakan.

b) Mematuhi petunjuk-petunjuk dari pengangkut udara atau dari pegawai-pegawainya yang berwenang untuk itu.

c) Menunjukan tiket kepada pegawai-pegawai pengangkut udara setiap saat apabila diminta.

d) Tunduk kepada peraturan-peraturan pengangkut udara mengenai syarat-syarat umum perjanjian angkutan muatan udara yang disetujuinya.

e) Memberitahukan kepada pengangkut udara tentang barang-barang berbahaya atau barang-barang terlarang yang dibawa naik sebagai bagasi tercatat atau sebagai bagasi tangan, termasuk pula barang-barang terlarang yang ada pada dirinya.

[37] Zainal Asikin, *Op. Cit,* hlm 264

BAB III

Metodologi Penelitian

A. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam suatu penelitian hukum, metode penelitian merupakan sesuatu bagian yang tidak kalah penting dari bagian yang lainnya. Hal ini dilatarbalakangi peran besar metode penelitian yang merupakan arah dan petunjuk bagi suatu penelitian. [38]Adapun Ruang lingkup penelitian ini adalah Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat dan Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan penerbangan.

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan dipakai oleh peneliti adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jenis penelitian ini adalah mengumpulkan bahan perundang-undangan yang sesuai dengan rumusan masalah yaitu "Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang atas keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat" dan Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pembatalan penerbangan.

C. Sumber Bahan Penelitian

[38] *Mukti Fajar dan yulianto achmad, dualism penelitian hukum normative dan empiris, cetakan pertama,pustaka pelajar,Yogyakarta,2010, hlm. 104*

Karena penelitian ini menitik beratkan pada jenis penelitian normatif maka yang menjadi kajian utama penelitian ini adalah bahan hukum atau data kepustakaan bahan sekunder menurut Soerjono Soekanto[39], bahan hukum yang dapat dijadikan sebagai objek dalam studi kepustakaan adalah :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang isinya mempunyai kekuatan mengikat kepada masyarakat. Dalam penelitian ini antara lain, undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum senkunder, yaitu bahan hukum yang isinya menjelaskan mengenai bahan hukum primer. Dalam penelitian ini adalah buku-buku, makalah, artikel dari surat kabar dan majalah, dan internet.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu berbagai bahan yang memberikan informasi atau petunjuk tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris serta pencarian pada website-website yang relevan.

D. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dapat dikategorikan kedalam penelitian yuridus normative atau yang sering dikenal dengan istilah studi

[39] *Soerjono soekanto, pengantar penelitian hukum, UI pers, Jakarta, 1986 hlm 23*

kepustakaan (*library research*) . Studi kepustakaan merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah, Pengumpulan data dengan metode ini adalah cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.

E. Analisis Bahan Hukum

Setelah bahan-bahan hukum tersebut terkumpul, maka dilakukan analisis terhadap pengertian-pengertian hukum, norma-norma hukum dengan cara melihat berbagai macam peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pertagung jawaban Pihak maskapai yang membatalkan penerbangan secara sepihak terhadap penumpang, yang selanjutnya diuraikan dalam bentuk kalimat-kalimat yang tersusun secara sistematis, kemudian dilakukan pembahasan dan penafsiran yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan tentang masalah-masalah yang diteliti.