

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI**



Diajukan oleh

**MUHAMMAD SUTAN FARREL**

**NIM. 2010211210162**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Agustus, 2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh

**MUHAMMAD SUTAN FARREL**

**NIM. 2010211210162**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Agustus, 2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI

Diajukan oleh

**MUHAMMAD SUTAN FARREL**  
NIM. 2010211210162

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji  
Pada tanggal 27 Agustus 2024

Pembimbing,



**Zakiyah S.H., M.H.**  
NIP. 197210151997022001

Diketahui,  
Banjarmasin, 27 Agustus 2024  
Ketua Program



**M. Ananta Firdaus, S.H., M.H.**  
NIP. 198309032009121002

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI

Diajukan oleh

**MUHAMMAD SUTAN FARREL**  
NIM. 2010211210162

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji pada hari Kamis,  
tanggal 5 September 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,



**Zakiyah**  
NIP. 197210151997022001

Diketahui,  
Banjarmasin, 27 Agustus 2024  
Ketua Program,



**Muhammad Ahanta Firdaus**  
NIP. 198309032009121002

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI

Diajukan oleh

**MUHAMMAD SUTAN FARREL**

**NIM. 2010211210162**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor

: 411/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal

**13 SEP 2024**

Disahkan

Dekan,

  
**Achmad Faishal**

**NIP.197506152003121001**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari Kamis tanggal 5 September 2024

Dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua/ Anggota : Tavinayati

Sekretaris/ Anggota : Diana Rahmawati

Anggota : Zakiyah

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hulung Universitas Lambung Mangkurat

Nomor 1010/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal 02 September 2024

# PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Sutan Farrel  
Nim : 2010211210162  
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 5 September 2002  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul :

### **“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI”**

merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.  
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 27 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



Muhammad Sutan Farrel  
NIM. 2010211210162

## MOTTO

” Dan sungguh, yang kemudian itu lebih baik bagimu daripada yang permulaan ”

(Q.S Ad – Duha Ayat 7)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan Penguasa Semesta Alam, yang atas Kuasa dan Ridho-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SWT, karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan dan diperuntukkan bagi orang-orang yang saya cintai dan sayangi:**

### **Ayah dan Ibu tersayang,**

Sebagai tanda bukti, hormat dan sembah sujud saya yang tiada terhingga, saya persembahkan kepada orang tua **Bapak Evan Kurniawan dan Ibu Leny Mulyani** yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang sholeh dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu semoga dapat terwujud. Sekiranya karya ini dapat menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orangtua saya. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi saya untuk menjadi lebih tangguh dan mandiri. Doa dan ridho-Mu, amat dinantikan dengan penuh harapan.

### **Kakak dan adik tercinta,**

Diucapkan terimakasih kepada kakak dan adikku yang tercinta, **Chelsea Liviona dan Muhammad Mikko Al Fatih** atas dorongan, bantuan, dan semangat selama ini agar saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

### **Dosen Pembimbing Skripsi**

Terimakasih kepada **Ibu Zakiyah S.H., M.H.** atas bimbingan, nasihat, dan kesabarannya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan keinginan dan harapan yang dapat membanggakan orang-orang sekitar.

## RINGKASAN

Muhammad Sutan Farrel. Agustus 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI**. Skripsi. Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 68 Halaman. Pembimbing: Zakiyah S.H., M.H.

Indonesia, sebagai negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau, memiliki tantangan besar dalam pengangkutan, yang berperan penting dalam persatuan nasional, ekonomi, dan keamanan. Kemajuan teknologi transportasi, khususnya angkutan udara, telah meningkatkan mobilitas dan produktivitas masyarakat. Namun, persaingan antar maskapai yang mendorong penawaran tarif murah sering kali berdampak pada penurunan mutu pelayanan dan keselamatan penerbangan. Salah satu isu yang muncul adalah perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai, yang merugikan konsumen baik secara materiil maupun imateriil. Meskipun regulasi seperti UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Permenhub No. 89 Tahun 2015 telah mengatur penanganan keterlambatan penerbangan, perlindungan konsumen dalam hal perubahan jadwal penerbangan masih sering diabaikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah perubahan jadwal penerbangan oleh maskapai melanggar hak konsumen, dan untuk mengidentifikasi tanggung jawab maskapai terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat perubahan jadwal penerbangan. Jenis Penelitian yang digunakan adalah Jenis Penelitian hukum normatif. Sifat penelitian ini bersifat hukum normatif preskriptif memberikan panduan atau petunjuk tentang tindakan yang seharusnya diambil oleh pembuat kebijakan, hakim, atau pihak lain yang terlibat dalam proses pembentukan atau penegakan hukum. Ini bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan efektivitas sistem hukum.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999, konsumen memiliki hak-hak yang meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks penerbangan, perubahan jadwal yang tidak diinformasikan dengan baik atau tidak memberikan solusi yang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan wajib memberikan informasi yang jelas, menyediakan fasilitas yang memadai selama penumpang menunggu, serta memberikan alternatif atau kompensasi yang sesuai jika terjadi perubahan jadwal.

Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian konsumen akibat perubahan jadwal penerbangan melibatkan kewajiban untuk memberikan kompensasi yang layak dan sesuai. Menurut konsep tanggung jawab hukum, maskapai harus menanggung kerugian yang timbul dari kesalahan atau kelalaian mereka dalam memberikan layanan yang dijanjikan. Perlindungan hukum ini

memberikan jaminan kepada konsumen untuk mendapatkan hak-haknya, termasuk kompensasi atas ketidaksesuaian layanan.



Muhammad Sutan Farrel. Agustus 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI**. Skripsi. Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 68 Halaman, Pembimbing: Zakiyah S.H., M.H.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah perubahan jadwal penerbangan oleh maskapai melanggar hak konsumen, dan untuk mengidentifikasi tanggung jawab maskapai terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat perubahan jadwal penerbangan. Jenis Penelitian yang digunakan adalah Jenis Penelitian normatif. Sifat penelitian ini bersifat normatif preskriptif memberikan panduan atau petunjuk tentang tindakan yang seharusnya diambil oleh pembuat kebijakan yang terlibat dalam proses penegakan hukum. Ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem hukum.

Menurut Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4, konsumen memiliki hak-hak yang meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks penerbangan, perubahan jadwal yang tidak diinformasikan dengan baik atau tidak memberikan solusi yang memadai dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, perusahaan penerbangan wajib memberikan informasi yang jelas, menyediakan fasilitas yang memadai selama penumpang menunggu, serta memberikan alternatif atau kompensasi yang sesuai jika terjadi perubahan jadwal. **Kedua**, Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian konsumen akibat perubahan jadwal penerbangan melibatkan kewajiban untuk memberikan kompensasi yang layak dan sesuai. Menurut konsep tanggung jawab hukum, maskapai harus menanggung kerugian yang timbul dari kesalahan atau kelalaian mereka dalam memberikan layanan yang dijanjikan. Perlindungan hukum ini memberikan jaminan kepada konsumen untuk mendapatkan hak-haknya, termasuk kompensasi atas ketidaksesuaian layanan.

**Kata Kunci:** Konsumen, Perubahan, Penerbangan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu*

Segala puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI”**. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis sadar bahwasanya dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan, bantuan yang bersifat moril maupun materiil. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Zakiyah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pelajaran serta telah meluangkan waktunya dalam membimbing Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
4. Ibu Dr. Erlina, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan arahan terkait persoalan akademik kepada Penulis dari semester awal hingga akhir;
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum dan seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;

6. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang selalu siap dan bersedia melayani, membantu keperluan akademik Penulis selama perkuliahan;
7. Bapak Evan Kurniawan selaku Ayahanda Penulis yang membesarkan dan mendidik Penulis, memberikan doa dan semangat kepada Penulis, selalu memberi kasih sayang dan dukungan serta membimbing penulis dalam hal dunia dan akhirat serta menjadi panutan dan motivator bagi Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Ibu Leny Mulyani selaku Ibunda Penulis yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik Penulis sampai saat ini, serta memberikan doa, dukungan baik moril dan materiil, kasih sayang tak terhingga sehingga Penulis mampu memberikan gelar Sarjana Hukum ini kepada Mama;
9. Juan, Fadel, Dede, Nopal, Nugri dan Bima yang telah menjadi teman yang berjuang bersama Penulis selama di perkuliahan untuk berkeluh kesah, membantu, menghibur, berbagi cerita, dan memberikan dukungan kepada Penulis;
10. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan Penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Semoga segala bentuk bantuan dari berbagai pihak dalam penggarapan skripsi ini dilimpahkan rahmat dan karunia. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembacanya dan kita semua.

Banjarmasin, 27 Agustus 2024

Penulis,

Muhammad Sutan Farrel

NIM. 2010211210162

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERUBAHAN JADWAL PENERBANGAN OLEH MASKAPAI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Keaslian Penelitian.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II .....</b>	<b>17</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Pengertian Perlindungan Hukum .....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
C. Tinjauan Umum Tentang Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	21
D. Tinjauan Umum Tentang Prinsip-prinsip Tanggung Jawab .....	26
E. Tinjauan Umum Tentang Maskapai dan Tiket Pesawat .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>PEMBAHASAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>32</b>

A. Perubahan Jadwal Penerbangan ditinjau dari Hak-hak Konsumen.....	32
B. Tanggung Jawab Maskapai Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perubahan Jadwal Penerbangan .....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>48</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

