

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN
JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN
SEPIHAK**



Diajukan oleh

**LAVENIA JULIASTIEN
NIM. 2110211320127**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Januari 2025**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN
JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN
SEPIHAK**



Diajukan oleh

**LAVENIA JULIASTIEN
NIM. 2110211320127**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Januari 2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN
JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN
SEPIHAK**

SKRIPSI

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



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Januari 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI
PERUBAHAN JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN
YANG DILAKUKAN SEPIHAK**

Diajukan oleh :

**LAVENIA JULIASTIEN
NIM. 2110211320127**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan panitia penguji
Pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2025 dan
Dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing,



**Diana Rahmawati, S.H., M.H.
NIP. 197406181998032002**

Diketahui
Banjarmasin, 24 Januari 2025
Ketua Program



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

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI
PERUBAHAN JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN
YANG DILAKUKAN SEPIHAK**

Diajukan oleh :
Lavenia Juliastien
NIM. 2110211320127

Skripsi ini memenuhi syarat untuk di sahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 151 / UN8 . 1 . 11 / SP / 2025
Tanggal : 15 APR 2025

Disahkan
Dekan,



Dr. Achmad Faizal, S.H., M.H
NIP. 197506152003121001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lavenia Juliastien
Nomor Induk Mahasiswa : 2110211320127
Tempat/Tanggal Lahir : Barunang Miri, 13 Juli 2003
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Hukum Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN SEPIHAK

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali 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 kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 6 Januari 2025
Yang membuat pernyataan,



Lavenia Juliastien
NIM. 2110211320127

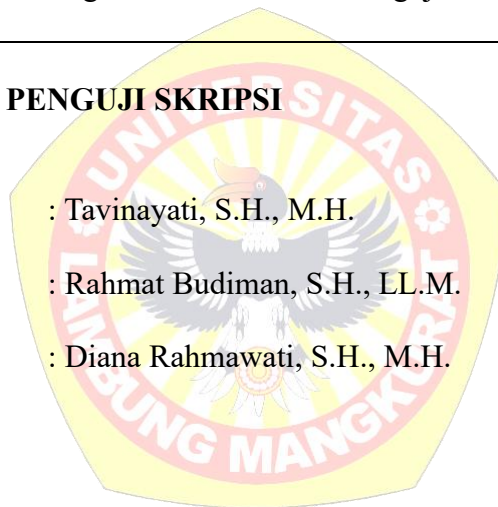
PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 15 Januari 2025
Dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua / An	: Tavinayati, S.H., M.H.
Sekretaris / Anggota	: Rahmat Budiman, S.H., LL.M.
Anggota	: Diana Rahmawati, S.H., M.H.



Ditetapkan dengan keputusan
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat
Nomor 151/UN8.1.11.SP/2025
Tanggal 10 Januari 2025

MOTTO

“Take the risk or lose the chance”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayahanda dan Ibunda terkasih,

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta penulis, yakni Ayahanda **Slamet Mahriadi** dan Ibunda **Nur Halimah** yang telah melahirkan, mendidik, merawat, menjaga dan membesarkan penulis sejak kecil hingga dewasa menjadi anak yang sholeh dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa. Cucuran keringat dan tangismu tidak dapat ku balas, doa serta harapanmu semoga dapat terwujud. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi Ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga Ayah dan Ibunda selalu mendapatkan lindungan-Nya.

Adikku tercinta dan tersayang,

Diucapkan terimakasih kepada adikku tersayang **Claudia Nazca Naycilla** yang telah memberikan semangat selama proses penulisan skripsi, semoga menjadi anak yang beriman dan bertakwa padaNya.

Dosen Pembimbing Skripsi,

Terima kasih kepada Ibu **Diana Rahmawati, S.H., M.H.** selaku Pembimbing, atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Engkau merupakan panutan kami semua.

RINGKASAN

Lavenia Juliastien. Januari 2025. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN SEPIHAK**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 72 Halaman. Pembimbing : Diana Rahmawati, S.H., M.H.

Dalam konteks penerbangan Antarkota atau internasional, penumpang akan menemukan dua jenis penerbangan: layanan *direct flight* (penerbangan langsung) dan *connecting flight* (penerbangan transit/lanjutan). Keduanya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Penerbangan *direct flight* umumnya lebih mahal daripada penerbangan *connecting flight* karena kenyamanannya dan waktu tempuh yang lebih singkat. Sebaliknya, layanan penerbangan *connecting flight* sering kali menjadi pilihan utama bagi penumpang yang ingin berhemat karena harganya relatif murah namun penerbangan ini memerlukan waktu lebih lama untuk tiba di tempat tujuan daripada penerbangan *direct flight*. Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen terkait dengan layanan penerbangan ini seringkali berkaitan dengan perjanjian pengangkutan udara. Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pelaku usaha (maskapai penerbangan) dan konsumen (penumpang) yang mengatur hak-hak dan kewajiban kedua pihak dalam proses pengangkutan. Dalam hubungan hukum ini, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati, sementara konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan pilihan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tujuan dari penelitian skripsi ini untuk mengetahui hubungan hukum antara penumpang dengan maskapai penerbangan dan untuk mengetahui tindakan perubahan sepihak jalur penerbangan pada maskapai apakah dapat dikategorikan pelanggaran hak konsumen

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian adalah *statue approach*, yakni pendekatan yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memahami bagaimana hukum diterapkan dalam kasus tertentu. Sesuai dengan sifat penelitian hukumnya, yakni preskriptif analisis, maka pendekatan yang digunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Untuk menganalisis isu hukumnya, penelitian ini menggunakan sumber bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, yang teknik pengumpulannya melalui studi dokumenter dan studi pustaka. Bahan hukum yang didapat dianalisis melalui analisis teks/isi (*content analysis*). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa

1. Hubungan hukum antara penumpang dan maskapai penerbangan didasarkan pada perjanjian pengangkutan udara, yaitu perjanjian antara pengangkut (maskapai penerbangan) dan penumpang atau pihak terkait, untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan berupa pembayaran atau bentuk jasa lainnya. Dalam hubungan ini,

penumpang berkedudukan sebagai konsumen wajib membayar biaya tiket sebagai imbalan jasa. Sebagai gantinya, berhak untuk mendapatkan layanan angkutan udara sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Maskapai penerbangan, sebagai pelaku usaha, memiliki kewajiban untuk memberikan layanan jasa penerbangan sesuai dengan pilihan dan kesepakatan yang telah dibuat dengan penumpang. Setelah perjanjian pengangkutan udara disepakati, maskapai penerbangan wajib mengangkut penumpang dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan kerangka hukum ini, hubungan antara penumpang dan maskapai penerbangan tidak hanya menjadi kontrak biasa, tetapi juga mencakup perlindungan konsumen untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban kedua belah pihak.

2. Tindakan perubahan sepihak jalur penerbangan pada maskapai dapat dikategorikan sebagai pelanggaran atas hak konsumen. Hal ini didasarkan pada Pasal 1320 KUHPer yang menetapkan bahwa suatu perjanjian dianggap sah jika memenuhi syarat-syarat tertentu, termasuk adanya kesepakatan antara para pihak. Dalam konteks pembelian tiket, perjanjian antara konsumen dan penyedia layanan melibatkan kesepakatan mengenai jadwal dan rute penerbangan. Apabila maskapai mengubah rute tanpa persetujuan konsumen, hal ini melanggar kesepakatan awal dalam perjanjian tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Jika perubahan rute ini menyebabkan kerugian, konsumen berhak untuk mengajukan keluhan resmi kepada maskapai melalui layanan pelanggan atau platform pengaduan yang disediakan. Dalam keluhan tersebut, konsumen dapat menyertakan bukti pembelian tiket serta penjelasan mengenai dampak perubahan rute. Apabila keluhan terbukti valid, maskapai wajib memberikan kompensasi yang sesuai, seperti pengembalian dana, penggantian tiket, atau solusi lainnya. Jika maskapai tidak menanggapi atau menyelesaikan keluhan dengan memadai, konsumen juga dapat menghubungi badan penyelesaian sengketa konsumen atau lembaga perlindungan konsumen untuk mencari penyelesaian.

Dengan demikian, perubahan sepihak ini jelas melanggar hak konsumen yang dilindungi oleh hukum.

Lavenia Juliastien. 2025. **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN SEPIHAK**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 76 Halaman. Pembimbing : Diana Rahmawati, S.H., M.H.

ABSTRAK

Dalam konteks penerbangan antarkota dan internasional, penumpang dihadapkan pada dua pilihan utama: layanan penerbangan langsung (*direct flight*) dan penerbangan transit atau lanjutan (*connecting flight*). Kedua jenis layanan ini memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, terutama dalam aspek kenyamanan, biaya, dan waktu tempuh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dua hal utama. Pertama, untuk mengetahui hubungan hukum antara penumpang dengan maskapai penerbangan. Kedua, untuk mengetahui apakah tindakan perubahan sepihak jalur penerbangan oleh maskapai dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak-hak konsumen. Penelitian ini termasuk dalam penelitian hukum normatif dengan menggunakan tipe pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang mengutamakan bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan sebagai acuan dasar. Penelitian ini bersifat preskriptif, ditujukan untuk mendapatkan saran mengenai solusi masalah tertentu dan menganalisis jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian pengangkutan udara mengikat kedua belah pihak dan mencakup hak serta kewajiban masing-masing. Maskapai penerbangan wajib memenuhi layanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, dan perubahan jalur penerbangan secara sepihak tanpa persetujuan dari konsumen dapat dikategorikan pelanggaran hak-hak konsumen.

Kata kunci (*keyword*) : Perlindungan Hukum, Konsumen, Perubahan Jalur Sepihak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, inayah dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga atas kehendak-Nya pula lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DARI PERUBAHAN JALUR PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG DILAKUKAN SEPIHAK** yang disusun dalam rangka pemenuhan syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) sehingga memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Bersamaan dengan ini, penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah berkenan menerima peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Yang terhormat lagi amat terpelajar ibu **Diana Rahmawati, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dalam kesibukannya masih meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan selama penulis menjalani pendidikan di Fakultas Hukum.
4. Yang terhormat lagi terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan waktu, tenaga, dan ilmunya selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
5. Seluruh **Staff dan karyawan Fakultas Hukum** Universitas Lambung Mangkurat yang telah berkenan memberikan pelayanan kepada Penulis.

6. Teristimewa penulis ucapkan Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, **Slamet Mahriadi** dan **Nur Halimah**. terimakasih atas setiap usaha, pengorbanan, serta doa yang tidak pernah terputus. Kepercayaan kalian, kasih sayang yang tulus, nasihat yang penuh kesabaran telah menjadi pilar yang kokoh dalam perjalanan hidup penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Hukum;
7. Keluarga besar penulis, terima kasih atas dukungan dan doa serta hal baik yang telah diberikan selama ini;
8. Yang penulis sayangi, sahabat-sahabat seperjuangan penulis **Gina Kamila, Nur Anjalia, Nur Fitri Anastasia, Najma Radiva, Shela Novia Manurung, Fina Silvia, Putri Annisa Rahmawati, Karin Fini Ariyahya, Dita Prilianti, Amisha Juliana Awaludin, Resto, Thoriq Gibril Riswandi Mandar, Ahmad Raihan Maulana, Muhammad Rizki Ichsan, Muhammad Daffa Atallah**, terima kasih atas kehangatan, kebersamaan, dan semua warna yang telah kalian hadirkan dalam perjalanan perkuliahan penulis. Kebersamaan kita adalah memori berharga yang penulis simpan dengan penuh rasa syukur;
9. Terima kasih banyak kepada seluruh **Mahasiswa Fakultas Hukum** Universitas Lambung Mangkurat angkatan 2021, terkhususnya pada Program Kekhususan Hukum Perdata;
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini selesai tepat waktu.

Atas dukungannya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga. dengan penuh kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini mengingat penulisan skripsi ini juga tak luput dari adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis serta waktu sehingga skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Banjarmasin, 6 Januari 2025

Lavenia Juliastien
NIM. 2110211320127



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Keaslian Penelitian	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	15
1. Pengertian Konsumen.....	15
2. Perlindungan Hukum Konsumen	16
3. Hak-hak Konsumen dalam Jasa Penerbangan.....	21
4. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Konsumen...	23
B. Perjanjian Pengangkutan Udara	27
1. Pengertian Perjanjian	27
2. Pengertian Pengangkutan Udara	38
3. Hak dan Kewajiban Pengangkutan Udara.....	40
C. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	42
1. Hubungan Hukum antara pelaku usaha dan konsumen	42
2. Akibat hukum antara pelaku usaha dan konsumen	43
3. Teori Tanggung jawab Hukum	43
4. Perbuatan Melawan Hukum.....	44
D. Pelaku Usaha	46

1. Hak Pelaku Usaha	46
2. Kewajiban Pelaku Usaha.....	47
3. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen.....	48
BAB III PEMBAHASAN	49
A. Hubungan Hukum Antara Penumpang Dengan Maskapai Penerbangan	49
B. Tindakan Perubahan Sepihak Jalur Penerbangan pada Maskapai Dapat Dikategorikan Pelanggaran atas Hak konsumen	61
BAB IV PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	72
DAFTAR RUJUKAN	
RIWAYAT HIDUP	

