

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmat yang diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PENGGUNAAN JASA MASKAPAI *LOW COST CARRIER* ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN ini digunakan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) Program Studi Hukum Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten. Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa-doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Bintan R. Saragih, S.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan.
2. Dr. Vincensia Esti Purnama Sari, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Hukum.
3. Dr. Velliana Tanaya, S.H., M.H. selaku Direktur Administrasi Fakultas Hukum
4. Gwendolyn Ingrid Utama, S.H., M.H. selaku Pembimbing Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.

7. Seluruh staf perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu dalam hal penyediaan data dan informasi terkait penulisan tugas akhir ini.
8. Keluarga besar terutama Papa Edysun, Mama Ayu, Andro, Cia-cia, Kung-kung, dan Pho-pho yang selalu memberikan dukungan dan doa.
9. Angela Yosefa Saputri yang selalu memberi semangat, doa, dan membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman yang selalu mendukung dan menghibur penulis selama berkuliah di UPH, Adhi, Julio, Genta, Vincet, Timothy, Jeremy.
11. Teman-teman kelas Hukum D Reguler 2016.
12. Semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, disadari bahwa masiih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 1 Mei 2020

Eka Prakarsa Bundajono

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....Error! Bookmark not defined.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Perlindungan Konsumen.....	13
2.1.2 Angkutan Udara Niaga Berjadwal.....	25
2.2 Landasan Konseptual	30
2.2.1 Perlindungan Konsumen Maskapai <i>Low Cost Carrier</i>	30
2.2.2 Pengawasan dan Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran oleh Maskapai Penerbangan.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Jenis Data	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Pendekatan Penelitian.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	44

4.1 Hasil Penelitian Terhadap Konsumen yang Pernah Menggunakan Jasa Angkutan Udara di Bandar Udara Soekarno Hatta	44
4.2 Analisis	52
4.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Keterlambatan Penerbangan.....	52
4.3 Pengawasan dan Pengaturan yang Ideal Terkait Keterlambatan Penerbangan.....	68
4.3.1 Faktor Hukumnya Sendiri	72
4.3.2 Faktor Penegak Hukum.....	73
4.3.3 Faktor Sarana dan Fasilitas	74
4.4.4 Faktor Masyarakat dan Faktor Kebudayaan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Pelayanan Low Cost Carrier, Medium Service dan Full Service Airlines.....	5
Tabel 4.1 Nama dan jenis maskapai yang ditumpangi oleh konsumen	43
Tabel 4.2 Tahun Keterlambatan Penerbangan	44
Tabel 4.3 Tujuan Penerbangan	45
Tabel 4.4 Lama Waktu Keterlambatan	46
Tabel 4.5 Alasan Keterlambatan Penerbangan	47
Tabel 4.6. Alasan Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Hang Nadim Batam	47
Tabel 4.7 Bentuk Kompensasi yang diberikan dan kesesuaian terhadap Undang-Undang.....	48

