

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UDARA DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh:

ANGGRY NOVIANI SANTOSO
3030.120.7877

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, SH, M. Hum
NIK: 21.03.03.040

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG

2 0 1 6

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
PENGGUNA JASA TRASPORTASI UDARA DI KOTA SEMARANG**



Dipersiapkan dan disusun oleh:
ANGGRY NOVIANI SANTOSO
3030.120.7877

Disetujui dan disyahkan oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, SH., M.Hum
NIK: 21.03.03.040

Tanggal 10 Maret 2016

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI UDARA DI KOTA SEMARANG

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

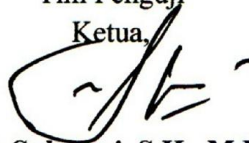
ANGGRY NOVIANI SANTOSO

3030.120.7877

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 30 April 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,



Dr. Hj. Sukarmi, S.H., M.Hum

NIK: 220.380.003

Anggota,



Dr. H. Djauhari, S.H., M.Hum

NIK: 220.382.2006

Anggota,



Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, SH., M.Hum

NIK: 21.03.03.040



Mengetahui,

Dekan

Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., MH

NIK: 210.303.038

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Selalu ada jalan jika kita benar-benar berusaha dengan hati.
- ❖ “Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu” (Q.S Al-Baqarah: 153)
- ❖ “Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”.
(Aristoteles)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu, Kakak dan adik-adikku
tercinta
2. Seluruh Keluarga
3. Sahabat-sahabatku semua
4. Universitas Islam Sultan Agung
Semarang, khususnya Fakultas
Hukum

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UDARA DI KOTA SEMARANG”**

Dengan maksud untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar kesarjanaan dalam Ilmu Hukum dalam Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terwujud sebagaimana adanya sekarang ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih yaitu kepada yang Terhormat:

1. Anis Malik Thoha, Lc.,MA.,PhD. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

3. Dr. Hj. Anis Mashdurohatun S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan cara penulisan skripsi yang baik dan benar dengan sabar, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sebaik-baiknya.
4. Faisol Azhari S.H, M.Hum selaku Dosen Wali yang telah memberikan nasehat dan pengarahan selama dibangku kuliah Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Semarang dan Ibu Tri Widiastiningsih, S.H, MM selaku anggota BPSK Semarang yang telah membantu memberikan informasi dan kesediaan ibu memberikan waktunya untuk menjawab pertanyaan dalam wawancara yang diberikan oleh penulis.
6. Hj. Lili Widodojani, Amd.Par selaku Direktur PT. Kaisa Rossie Biro Perjalanan Wisata (Agen Tiket Pesawat) Semarang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi untuk menjawab pertanyaan dalam wawancara yang diberikan oleh penulis.
7. Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu, pengalaman serta nasehat yang baik dan sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Pegawai Akademika, petugas perpustakaan dan segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik serta bantuan lainnya.

9. Keluarga besarku yang berada di Pangkalan Bun-Kalimantan Tengah, terutama terimakasih yang sangat besar kepada kedua orang tuaku Bapak Heru Achmad Santoso dan Ibu Siti Jumrah tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tanpa batas, doa tiada henti, memotivasi, dan mensupport baik materiil maupun non-materiil yang menjadikan penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
10. Kakak Famella Octaviani Santoso, adik-adikku Gheby Septiani Santoso, Dhimas Ajie Santoso, Vanessa Agiesta Santoso, saudara-saudaraku Tante Yayuk, Paman Dadang, Pakde Yono, Tante Yo dan sepupuku Andra, Indri serta keluargaku tersayang yang telah memberi dorongan semangat, doa yang tulus selama menuntut ilmu dan dalam proses penulisan skripsi demi kesuksesan penulis.
11. Untuk teman teristimewa Adiatma Mustain yang telah memberikan semangat dan doa yang tulus selama proses pembuatan hingga selesainya skripsi ini
12. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu menemani dalam keadaan suka dan duka, memberikan nasehat, doa, motivasi dan semangat dalam menjalani kehidupan ini, ucapan terimakasihku untuk Ria, Disti, Anisa, Tika, Arlis, Adhil, Fabio, Indrak, Danang, Rere, dan Akib (Keluarga Cemara) karena kalian semua penulis mengerti pentingnya arti persahabatan.
13. Teman-teman Fakultas Hukum UNISSULA khususnya angkatan 2012, yang telah memberikan masukan, bantuan, saran dan telah menemani selama proses pembelajaran dibangku kuliah.

14. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil yang tidak bisa penulis sebutkan seluruhnya terimakasih penulis ucapkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang ada pada penulis. Namun demikian penulis telah berusaha dengan sekuat tenaga untuk mendekati kekurangan pada kesempurnaan, maka segala kritik dan saran yang positif dari berbagai pihak sangat ditunggu dan akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, do'a dan harapan dari penulis mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis pribadi dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Semarang, 10 Maret 2016

Anggry Noviani Santoso