

PENULISAN HUKUM/SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) YOGYAKARTA
DALAM PEMENUHAN HAK ATAS INFORMASI DAN KEAMANAN
TERHADAP KONSUMEN**



Disusun Oleh :

AJENG BERENDA REZALITA

NPM : 05 05 09069
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2009**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TANGGUNG JAWAB PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) YOGYAKARTA
DALAM PEMENUHAN HAK ATAS INFORMASI DAN KEAMANAN
TERHADAP KONSUMEN**



Telah disetujui
Oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 11 September 2009
Dosen Pembimbing

J. Widiyantoro, SH.MH

Mengetahui Dekan

Dr. J. Gunarto Suhardi, SH

HALAMAN PENGESAHAN

Penulisan Hukum / Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji ujian

Penulisan Hukum / Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Oktober 2009

Tempat : Ruang Dekan Lantai I

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl. Mrican Baru No. 28 Yogyakarta

Susunan Tim Penguji :

Tanda Tangan

Ketua : Dr. J. Gunarto Suhardi, SH

.....

Sekretaris : J. Widiyantoro, SH. MH

.....

Anggota : Dr. Ign. Sumarsono R, SH. M.Hum

.....

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Dr. J. Gunarto Suhardi, SH

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kuucapkan kepada Tuhan Allahku Yesus Kristus atas karunia yang telah dilimpahkan dan berkat kasih dan anugrah-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini.....Amin

Mazmur 62:2

Hanya dekat Allah saja aku tenang, dari pada-Nyalah keselamatanku

*Kebahagiaan yang sejati adalah di kala kita telah berhasil
membahagiakan orang lain*

Kupersembahkan Penulisan Hukum ini :

- ❖ Kepada Tuhanku Yesus Kristus
- ❖ Keluarga Besar Cilacap terutama akan kupersembahkan khusus untuk mamah Jajo, mami Iin, om Toto, tante Dewi, papi, mamah Lucia, papah Sigit, P'de Wisnu dan B'de Cici yang selalu memberi

dukungan maupun motivasi baik moral, materi, doa serta segala pengarahan yang bermanfaat bagi hidupku hingga kelak nanti.

- ❖ Adikku tersayang Aldi dan Dita. Terimakasih banyak atas semuanya.**
- ❖ Buat sepupuku Garnis Arundina to give special things for me.**
- ❖ Buat Mas Boy dan Mba Turin terima kasih atas bantuannya selama ini.**
- ❖ Yang tercinta Tanggari ILU, mamah Ratna, Babeh Untung, Lucky, Dimut'Lee, Mika dan Adhara terimakasih banyak atas dukungan dan doanya.**
- ❖ Buat semua sahabatku Dewi, Bang Joey thank's banget ya, Rinda ma Ndut. bang Aswin, R-na, Sisca, Olla, Maia, Setia, Puti, Antie...dll terimakasih banyak friend's.**
- ❖ Keluarga besar Gereja Paroki St. Stephanus Cilacap Rm. Yohanes dan Rm. Carollus serta lingkungan kudus Sa. Maria Magdalena terima kasih atas semangat dan doanya.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Yesus Kristus atas semua berkat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) YOGYAKARTA DALAM PEMENUHAN HAK ATAS INFORMASI DAN KEAMANAN TERHADAP KONSUMEN”

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan hukum/skripsi ini adalah sebagai syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam ilmu hukum di fakultas hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penulisan hukum/skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat yang sangat berarti bagi penulis. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dekan Dr. J. Gunarto Suhardi, SH
2. Bapak J. Widiyantoro, SH., MH. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran, semangat dan tanggung jawab;
3. Segenap dosen dan staff fakultas hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
4. General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta;
5. Bapak Sunarto selaku Asisten Manajer keselamatan dan keamanan PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta

6. Para pengguna layanan jasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hukum/skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk dapat memperbaiki kekurangan ini maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Penulis berharap semoga penulisan hukum/skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan mereka yang memerlukan.

Yogyakarta, 9 September 2009

Penulis

Ajeng Berenda Rezalita

ABSTRACT

PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta is one of the business doers in airport field, in particularly the matter of service providing. Consumers herein were the service user of PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta some of them were passengers of airplane, escort or pincher. Thus the importance of service to the consumers in airport, moreover those which relates to the matters on information and security, appropriately to determination in article 4 of UUPK in particularly those of which regulates on consumers' rights. In the matter of the fulfillment of rights on information and security to consumers, it was perceived what extent to PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta has fulfilled and at same time the legal protection given while the consumers feel that their rights is unfulfilled. This research intended to know and gain data on what the extent to PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta fulfilled consumers' right and gave legal protection. This legal research has function to give comprehension and experience as well as to add knowledge on PT. Angkasa Pura I (Limited Company) of Yogyakarta in particularly on informational service and security in airport, in specifically in the matter of given consumers protection and provide function and input to all members of PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta in order to give service as maximally and more emphasize public importance without the existence of discriminative elements. The type of this research was empirical legal research, by data source comprises of primary data by shape of data from respondents, relating legislation and regulations; in addition of secondary legal source comprises of expert opinion, journal, and paper. The method of data collection was conducted by interview to respondents and submitting questionnaire. The location of this research was conducted in the area of Adi Sucipto International Airport of Yogyakarta. The result of this research is the existence of media of informational service and security of which becomes an authority of PT. Angkasa Pura I (Limited Company) of Yogyakarta in area of airport, as well the responses of consumers as service users. From the result of this research, it can be concluded that in generally PT. Angkasa Pura I (Limited Company) of Yogyakarta has conducted its duties as business doers in fulfilling consumers' right on right, clear and honest information in addition to fulfilling rights on secure, although there are still many consumers of which have not gained information during they try to access PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta through telephone or from the officers. Meanwhile to the consumers who feel that their rights has not been fulfilled, PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta disposed to fulfill its responsibility on the consumers' complains, however it is merely limited to the responsibility of which becomes authority PT. Angkasa Pura I (Limited Company) Yogyakarta.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	10
F. Batasan Konsep.....	11
G. Metode Penelitian.....	12

BAB II : PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	17
1. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	17
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	21
3. Pengertian Konsumen.....	24
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	32
5. Pengertian Pelaku Usaha.....	34
6. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	42
B. Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta.....	44
C. Pemenuhan Hak Atas Keamanan dan Informasi Konsumen.....	53
1. Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan.....	53
2. Hak Untuk Mendapatkan Informasi yang Benar.....	59

BAB III : PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	71
---------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Kerugian Konsumen.....	51
Tabel 2: Komplain Konsumen yang dirugikan.....	52
Tabel 3: Perlindungan Hak atas Keamanan.....	58
Tabel 4: Bentuk-bentuk Kerugian.....	58
Tabel 5: Layanan Informasi Melalui Telepon.....	66
Tabel 6: Layanan langsung dari Petugas di Bandara.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat izin telah selesai melakukan penelitian di Lembaga Konsumen Yogyakarta.

Lampiran 2 : Contoh Brosur.



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa penulisan hukum/skripsi ini sepengetahuan penulis merupakan hasil karya penulis dan bukan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 9 September 2009

Yang Menyatakan,

Ajeng Berenda Rezalita