

## ABSTRAK

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN LAYANAN PEMESANAN TIKET KAPAL PELABUHAN**

**(Studi Pada PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Indonesia  
Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak)**

**Oleh  
Marinda Rahman**

Perusahaan transportasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak, dalam menjalankan operasionalnya sebagai pengangkut berpotensi menimbulkan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perubahan layanan pemesanan tiket kapal. Oleh karena itu, akan diteliti hal-hal yang berkaitan dengan hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan jasa transportasi laut, upaya penyelesaian yang dilakukan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Merak, dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap konsumen akibat kesalahan dalam pemesanan tiket kapal

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif-empiris dengan pendekatan masalah yuridis normatif dan tipe penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan, studi dokumen, serta wawancara. Setelah data terkumpul kemudian di analisis secara kualitatif untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam pemesanan tiket kapal melalui aplikasi *ferizy* berupa perjanjian jual-beli. Konsumen membeli tiket untuk mendapatkan layanan penyeberangan, sementara PT. ASDP Indonesia Ferry berkewajiban menyediakan fasilitas sesuai tiket yang dibeli. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah memberikan hak konsumen berupa ganti kerugian dengan kebijakan waktu selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal masuk pelabuhan. Berdasarkan Pasal 4 UUPK yang memberikan hak dasar kepada konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, barang dan jasa yang sesuai, serta perlakuan yang adil. Konsumen juga berhak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha.

**Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Perubahan Layanan Pemesanan  
Tiket, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan  
Merak**

## **ABSTRACT**

*Transportation company PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Port Branch, in carrying out its operations as a carrier has the potential to cause losses experienced by consumers due to changes in ship ticket booking services. Therefore, matters relating to the legal relationship between consumers and sea transportation services, settlement efforts made by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Port Branch, and forms of legal protection for consumers due to errors in booking ship tickets will be examined.*

*The research method used in this study is normative-empirical with a normative legal problem approach and descriptive research type. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection was carried out by means of literature studies, document studies, and interviews. After the data was collected, it was analyzed qualitatively to obtain a conclusion.*

*The results of the study indicate that the legal relationship between consumers and PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) in booking ship tickets through the ferizy application is in the form of a sale and purchase agreement. Consumers buy tickets to get ferry services, while PT. ASDP Indonesia Ferry is obliged to provide facilities according to the tickets purchased. The settlement efforts made by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) are to provide consumer rights in the form of compensation with a time policy of no later than 2 (two) hours before the scheduled entry to the port. Based on Article 4 of the UUPK which provides basic rights to consumers, such as the right to obtain clear information, appropriate goods and services, and fair treatment. Consumers are also entitled to compensation if they experience losses due to the actions of business actors.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Changes in Ticket Booking Services, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Port Branch*