

Perlindungan konsumen jasa penerbangan : studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1391 K.PDT/2011 = Consumer protection of aviation services : a case study the Supreme Court Verdict No. 1391 K.PDT/2011 / Kevin Immanuel

Kevin Immanuel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364834&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas mengenai perlindungan terhadap konsumen jasa penerbangan. Perlindungan terhadap konsumen jasa penerbangan adalah penting mengingat semakin meningkatnya kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap jasa penerbangan. Hal tersebut terlihat juga dari semakin berkembangnya industri penerbangan di Indonesia, sehingga memberikan suatu kesempatan, tantangan, dan persaingan yang baru bagi setiap perusahaan penerbangan. Sejumlah permasalahan terjadi dalam penyelenggaraan jasa penerbangan seperti kecelakaan, keterlambatan dan pembatalan penerbangan, kehilangan bagasi, hingga pelayanan yang kurang memuaskan yang tentunya sangat merugikan konsumen. Oleh karena itu diperlukan perlindungan yang optimal terhadap konsumen jasa penerbangan. Penelitian ini menggunakan tipe yuridis normatif dengan melakukan kajian terhadap dokumen-dokumen hukum berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen, baik yang terdapat dalam buku teks dan jurnal ilmiah, maupun putusan pengadilan yang relevan dengan objek penelitian ini. Penelitian ini secara khusus membahas mengenai pelaksanaan perlindungan bagi konsumen sebagai pengguna jasa penerbangan. Tanggung jawab pelaku usaha penyedia jasa penerbangan dalam terjadi kerugian. Selain itu, disajikan pula analisis terhadap putusan Mahkamah Agung mengenai pembatalan penerbangan dalam rangka penegakkan perlindungan bagi konsumen jasa penerbangan.

<hr>

**ABSTRACT**

This thesis examines the protection of consumer aviation services. Aviation services consumer protection is important to remember the increasing needs and demands of society for aviation services . It is seen also from the increasing development of the aviation industry in Indonesia , to provide an opportunity , a challenge , and new competition for each airline . A number of problems occur in aviation services such as accidents , delays and flight cancellations , lost luggage, to the service of the poor are of course very detrimental to consumers . Thus it needs optimal protection against aviation consumer services . This research used normative juridical type by doing research on legal documents in the form of legislation related to consumer protection , both of which are found in textbooks and scientific journals , as well as an injunction that is relevant to the object of this

study . This study specifically addresses the implementation of consumer protection as consumers of aviation . Actors responsibility aviation service providers in case of loss. In addition, the analysis also served on the Supreme Court Verdict on the cancellation of flights in the framework of the rule of consumer protection for airline services .