

Tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap praktik overbooking dalam penjualan tiket pesawat oleh maskapai penerbangan = Juridical analysis on consumer protection on overbooking practice in the sales of flight tickets by Airlines

Frisca Yulita Marscia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20493378&lokasi=lokal>

Abstrak

Overbooking merupakan salah satu strategi bisnis maskapai penerbangan untuk menjual tiket pesawat melebihi kapasitas pesawat guna mengoptimalkan pendapatan. Ketidakjelasan pengaturan overbooking di Indonesia cenderung membuat maskapai penerbangan berargumen bahwa adanya penolakan boarding penumpang dalam suatu penerbangan disebabkan oleh kesalahan teknis yang mengakibatkan adanya perubahan jenis pesawat. Di sisi lain, penumpang memiliki akses terbatas ke informasi yang diberikan oleh maskapai. Selama ini, penumpang yang ditolak boarding hanya dilihat sebagai bentuk penundaan penerbangan yang penanganannya diatur dalam standar prosedur operasional maskapai. Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini penulis mengulas tentang praktek overbooking dalam penjualan tiket pesawat dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menganalisis regulasi, berbagai literatur, dan kasus yang ditemukan. Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik overbooking dapat merugikan penumpang yang tidak dapat terangkut karena kapasitas pesawat yang sudah penuh. Kemudian, pengaturan pemindahbukuan yang tidak jelas di Indonesia mencederai hak penumpang untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah perlu merumuskan regulasi terkait overbooking yang dapat mengakomodir perlindungan konsumen di sektor penerbangan seperti di Uni Eropa dan Amerika Serikat.

.....Overbooking is one of the airline's business strategies to sell airplane tickets beyond the capacity of the aircraft in order to optimize revenue. The ambiguity of overbooking arrangements in Indonesia tends to make airlines argue that there is a refusal to board a passenger on a flight due to a technical error resulting in a change in aircraft type. On the other hand, passengers have limited access to information provided by the airline. So far, passengers who have been refused boarding have only been seen as a form of flight delays where the handling is regulated in the airline's standard operating procedures. Therefore, in this final project the author reviews the practice of overbooking in airplane ticket sales from the perspective of consumer protection law. The author uses a normative juridical research method by analyzing regulations, various literatures, and cases found. This research shows that the practice of overbooking can be detrimental to passengers who cannot be transported because the aircraft's capacity is already full. Then, unclear book-entry arrangements in Indonesia injure passengers' right to get real information. Based on this, the government needs to formulate regulations related to overbooking that can accommodate consumer protection in the aviation sector, such as in the European Union and the United States.