

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GANTI KERUGIAN TERKAIT
PEMBATALAN DAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN
PENGANGKUTAN PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN**

Oleh

Ni Made Risma Damayanthi, NIM 2114101123

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Untuk mengetahui siapa pihak yang bertanggungjawab terkait kerugian konsumen atas keterlambatan dan pembatalan antara pihak penerbangan dengan pihak maskapai (2) Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab atas kerugian konsumen dalam pemberian ganti kerugian maupun kompensasi atas keterlambatan dan pembatalan pihak maskapai. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan sifat penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menggali kerangka normatif dan teknik studi dokumen. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan secara deskriptif. Adapun hasil penelitian ini adalah Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka kewajiban yang melekat pada Pelaku Usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, artinya jika terjadi keterlambatan atau pembatalan pesawat, maka tanggung jawab pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas tiket yang telah dibeli oleh konsumen. Hadirnya berbagai aturan yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, justru perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat sehingga akan menjadi pemacu lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyedia layanan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Ganti Rugi, Konsumen

CONSUMER PROTECTION OF DAMAGES FOR ANNULMENT AND COMPENSATION FOR DELAYED TRANSPORTING BY AIRLINES

By

Ni Made Risma Damayanthi, NIM 2114101123

Legal Studies Program

ABSTRACT

The purpose of this study is to (1) find out who is responsible for consumer losses due to delays and cancellations between the airline and the airline (2) find out what form of responsibility for consumer losses in providing compensation for delays and cancellations from the airline. This type of research is normative legal research with a descriptive research nature. The data collection technique used is by exploring the normative framework and document study techniques. Data processing and analysis techniques are carried out descriptively. The results of this study are Based on Article 4 of the Consumer Protection Law, the obligation attached to Business Actors is to provide compensation, damages and/or replacement, if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or are not as they should be, meaning that if there is a delay or cancellation of the flight, then the responsibility of the business actor is to provide compensation, damages and/or replacement for the tickets that have been purchased by the consumer. The presence of various regulations that protect consumers is not intended to kill the businesses of business actors, in fact consumer protection can encourage a healthy business climate so that it will be a spur for the birth of a company that is resilient in facing competition through providers of quality goods and/or services.

Keywords : Responsibility, Damages, Consumer