

ABSTRAK

Di Indonesia masih banyaknya kasus yang merugikan konsumen. Kerugian tersebut dirasakan oleh semua kalangan konsumen, terutama konsumen maskapai udara. Kerugian tersebut dapat diakibatkan oleh kesalahan maupun kelalaian dari pihak maskapai, yang tentu nya mengakibatkan adanya kerugian pada pihak penumpang. Demikian kasus perbuatan melawan hukum yang dialami oleh salah satu penumpang maskapai udara, yaitu Regina Goenawan, yang dianggap pernah melakukan kekerasan terhadap awak kabin maskapai tanpa dasar bukti yang jelas sehingga mengakibatkan maskapai melakukan penolakan pengangkutan terhadap penumpang. Hal ini dilakukan oleh salah satu maskapai penerbangan, yaitu PT. Indonesia Air Asia Extra .

Penelitian ini akan melakukan kajian terhadap perlindungan konsumen bagi Regina Goenawan dan keluarga sebagai penumpang maskapai udara berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Penerbangan, dan Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdara, serta tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Indonesia Air Asia Extra kepada Regina Goenawan berdasar Konvensi Warsawa 1929, Konvensi Montreal 1999, serta Permenhub Nomor 77 Tahun 2011.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Data yang digunakan di dalam menyusun penulisan hukum ini adalah data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Metode analisis yang dilakukan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa masih ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan melawan hukum. Hal ini bermula dengan adanya tuduhan tanpa bukti bahwa penumpang dalam hal ini ialah Regina pernah melakukan kekerasan pada awak kabin dalam hal ini ialah Air Asia, yang mengakibatkan penumpang masuk ke dalam daftar hitam maskapai. Dalam hal seperti ini, tuduhan dapat dibantah oleh penumpang karena kedudukan sejajar keduanya menurut Undang-Undang Penerbangan yang merupakan hasil dari Indonesia meratifikasi Konvensi Warsawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999. Dua konvensi ini menyatakan bahwa maskapai wajib bertanggung jawab atas segala kerugian, terutama jika ditemukan kesalahan yang disengaja dari pihak maskapai maupun orang-orang yang menjadi tanggungannya.

Kata Kunci: *Perbuatan Melawan Hukum, Perlindungan Konsumen, Transportasi Udara*