

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI
PENERBANGAN YANG TIDAK TERANGKUT KARENA ALASAN
KAPASITAS UDARA (*DENIED BOARDING PASSENGER*) (Studi kasus
putusan Nomor 42/PDT.G/2012/PN.JKT.PST)

Dengan seiring berkembangnya zaman pertumbuhan dan perkembangan transportasi udara semakin banyak meninggalkan jejak yang tidak menyenangkan. Peningkatan kualitas pelayanan konsumen pada transportasi udara tidak berjalan dengan optimal atau semakin menurun. Misalnya, *denied boarding passenger* (tidak terangkutnya penumpang karena alasan kapasitas udara) secara sepihak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada calon penumpang, sementara calon penumpang telah datang dari jauh dan menunggu lama di bandar udara.

Permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah mengenai perlindungan konsumen terhadap penumpang maskapai penerbangan yang tidak terangkut karena alasan kapasitas udara (*denied boarding passenger*), sistem pengganti kerugian materiil dan immateriil yang dialami penumpang, dan pertimbangan hukum Majelis Hakim dalam kasus putusan Nomor 42/PDT.G/2012/PN.JKT.PST.

Berdasar pada permasalahan, tujuan penelitian, dan kerangka teori yang dikemukakan, pendekatan yang diterapkan dalam studi ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami *denied boarding passenger* masih belum ada. Perlindungan yang diberikan adalah memberikan ganti rugi kepada penumpang. Ganti rugi berupa tiket penerbangan, akomodasi dan transportasi kepada penumpang yang mengalami *denied boarding passenger*.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, penumpang, *denied boarding passenger*

BABI