

ABSTRAK

Pengangkutan udara saat ini tidak dapat diragukan lagi, dimana perkembangan tersebut masuk pada tahap berkembang pesat. Pesatnya perkembangan dari angkutan udara ini sendiri didorong oleh kebutuhan para penggunanya maupun penyedia jasa. Namun dengan banyaknya perusahaan angkutan udara terdapat persaingan di dalam memperoleh para pengguna jasa. Hal ini memicu persaingan dalam penawaran harga tiket yang relatif lebih murah untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya. Keadaan dikawatirkan menjadikan maskapai tidak memberikan pelayanan yang berkesesuaian dengan peraturan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa.

Sesuai dengan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah sebenarnya pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu suatu pendekatan yang mengacu pada peraturan-peraturan tertulis untuk kemudian dilihat bagaimana implementasinya di lapangan.

Tidak banyak perbedaan pelaksanaan perlindungan hukum dari pihak Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha dengan apa yang tertera dalam Undang-undang No 1 Tahun 2009. Hal tersebut dapat di lihat dengan adanya tanggungjawab dan ganti kerugian dalam pelaksanaan perlindungan hukum diantaranya kematian, cacat tetap atau lukanya penumpang, hilangnya bagasi dan penundaan penerbangan. Selain itu adapun konsumen yang merasa dirugian secara operasional dapat menghubungi *call center* yang disediakan oleh pihak Garuda Indonesia.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Pengangkutan Udara*