

Analisis yuridis perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan udara terhadap opsi asuransi perjalanan dalam pembelian tiket elektronik jasa angkutan udara Lion Air = juridical analysis on consumer protection of commercial aircraft passengers concerning the option of travel insurance in the purchase of electronic ticket of Lion Air

Elisabeth Saragionova Narotama Allaganio, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20319622&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mewajibkan setiap penyedia jasa angkutan udara untuk menyediakan asuransi dalam bentuk Asuransi Jasa Raharja. Di samping menerapkan Asuransi Jasa Raharja, Lion Air menyediakan sistem pertanggungan yang disebut Asuransi Perjalanan Lion Air. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini mengkaji status Asuransi Perjalanan Lion Air merujuk pada Asuransi Jasa Raharja sebagai asuransi wajib, pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa, serta perlindungan terhadap konsumen yang tidak membayar Asuransi Perjalanan Lion Air. Pengumpulan data melalui kuesioner menunjukkan sebagian besar responden tidak mengetahui adanya Asuransi Jasa Raharja dalam jasa penerbangan dan tidak membaca keterangan lebih lanjut mengenai Asuransi Perjalanan Lion Air sebelum melakukan transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Asuransi Perjalanan Lion Air merupakan asuransi tambahan; hak atas informasi serta hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen tidak dipenuhi; serta tersedianya pertanggungjawaban dari pihak penyedia jasa penerbangan dan Jasa Raharja bagi konsumen yang tidak membayar Asuransi Perjalanan Lion Air. Dengan demikian, disarankan agar penyedia jasa pengangkutan memberikan informasi yang jelas dan tidak rumit, di sisi lain mendorong konsumen memperlengkapi diri akan informasi mengenai jasa yang ditawarkan.

Abstract

Law No. 1 Year 2009 on Aviation stipulated that carriers shall be obligated to insure their liabilities towards passengers in the form of Jasa Raharja Insurance. Aside from providing Jasa Raharja Insurance, Lion Air provides Lion Air Travel Insurance. Based on qualitative research method, this study examines the status of Lion Air Travel Insurance related to Jasa Raharja Insurance; the fulfillment of consumer rights as well as the protection of consumers who do not pay for Lion Air Travel Insurance. The questionnaires showed that most of the respondents were not aware of the existence of Jasa Raharja Insurance in aviation service and did not read further details about Lion Air Travel Insurance before transaction. The study showed that Lion Air Travel Insurance is an additional insurance;

consumer's rights on information and education are not fulfilled; and the vested liability on Jasa Raharja along with the carrier to provide insurance for consumer who does not pay for Lion Air Travel Insurance. Therefore, carrier should give a clear information for the consumers. On the other hand, consumers are encouraged to equip themselves with the information on the services offered.