

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *TRAVEL INSURANCE* PADA TRANSAKSI TIKET PESAWAT MELALUI APLIKASI *ONLINE*

Oleh

FERNANDO¹

DR. RA. ANTARI INNAKA, S.H., M.H.²

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Travel insurance* pada Transaksi Tiket Pesawat melalui aplikasi *online*.

Penelitian ini adalah yuridis-normatif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, Peraturan-Peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas di penelitian ini. Selain itu, disisipi dengan penelitian Hukum Empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode yuridis normatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan perjanjian asuransi perjalanan adalah sah karena telah memenuhi syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata meskipun belum ada aturan khusus yang mengatur mengenai *travel insurance*. Sehingga para pihak yang mengikatkan diri yaitu perusahaan asuransi CTI sebagai penanggung dan MAM serta RDA sebagai tertanggung dalam perjanjian ini memiliki hak dan kewajiban. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, serta persetujuan tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik sesuai dengan Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Sehingga para pihak wajib mendapatkan hak dan memenuhi segala kewajiban yang tertera di dalam polis. Kemudian Perlindungan hukum bagi konsumen *travel insurance* terkait *claim* yang tidak didapatkan sesuai dengan yang diperjanjikan dalam polis diatur dalam Pasal 4, Pasal 9 dan Pasal 16 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Sehingga upaya hukum yang ditempuh berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen dapat ditempuh secara litigasi dan non-litigasi.

Kata Kunci : Asuransi perjalanan, klaim asuransi, perlindungan hukum.

¹ Mahasiswa Program S-2 Magister Hukum Bisnis Universitas Gadjah Mada Kampus Jakarta (fernandoemman@gmail.com).

² Dosen pembimbing dalam Program S-2 Magister Hukum Bisnis Universitas Gadjah Mada Kampus Jakarta (antari_innaka@ugm.ac.id).

**LEGAL PROTECTION AGAINST TRAVEL INSURANCE CONSUMERS ON
AIRCRAFT TICKETS TRANSACTIONS THROUGH ONLINE APPLICATIONS**

By
FERNANDO³

DR. RA. ANTARI INNAKA, S.H., M.H.⁴

ABSTRACT

This study aims to determine and examine the legal protection of travel insurance consumers on flight ticket transactions through online applications.

This research is juridical-normative, which is research conducted by examining various formal legal rules such as laws, regulations, and literature containing theoretical concepts which are then linked to the problems that will be discussed in this study. In addition, it is inserted with Empirical Law research, which is a legal research method that uses empirical facts taken from human behavior, both verbal behavior obtained from interviews and real behavior carried out through direct observation. The data analysis method used in this research is the normative juridical method.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the travel insurance agreement is valid because it has fulfilled the legal requirements of the agreement in Article 1320 of the Civil Code although there are no specific rules governing travel insurance. So that the parties who bind themselves, namely the insurance company CTI as the guarantor and MAM and RDA as the insured in this agreement have rights and obligations. The agreement cannot be withdrawn other than with the agreement of both parties, and the agreement must be carried out in good faith following Article 1338 of the Civil Code. So that the parties must get the rights and fulfill all the obligations stated in the policy. Then legal protection for travel insurance consumers regarding claims that are not obtained following the agreement in the policy is regulated in Article 4, Article 9, and Article 16 of the Consumer Protection Act. So that legal remedies taken based on the Consumer Protection Act for losses incurred by consumers can be taken by litigation and non-litigation.

Keywords: Travel insurance, insurance claims, legal protection.

³ Student of Masters Program in Business Law, Gadjah Mada University, Jakarta Campus (fernandoemman@gmail.com).

⁴ Thesis Supervisor in the Masters Program in Business Law, Gadjah Mada University, Jakarta Campus (antari_innaka@ugm.ac.id).