

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA ANGKUTAN UDARA
DALAM HAL TERJADI PEMBATALAN PENERBANGAN AKIBAT
ADANYA KEADAAN KAHAR (*OVERMACHT*)
DI PT. GARUDA INDONESIA**

Oleh: Azka Hanani*

INTISARI

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan udara dalam hal terjadi pembatalan penerbangan akibat adanya keadaan kahar (*overmacht*) di PT. Garuda Indonesia. Permasalahan yang diangkat dalam penulisan hukum ini terkait keabsahan perjanjian pengangkutan, perlindungan konsumen dalam hal terjadi pembatalan penerbangan akibat adanya keadaan kahar (*overmacht*), dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Kesemuanya dikaji menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan peraturan terkait lainnya.

Penelitian ini bersifat normatif empiris yang menggabungkan metode penelitian normatif dengan cara melakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder dan metode penelitian empiris dengan cara melakukan penelitian lapangan untuk mendapatkan data primer. Data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut di analisis dengan metode kualitatif dan di tampilkan dengan menggunakan metode deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan PT. Garuda Indonesia adalah sah menurut hukum dan telah memenuhi syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Kedua, PT. Garuda Indonesia dalam praktiknya sudah memberikan perlindungan terhadap konsumennya ketika terjadi pembatalan penerbangan akibat adanya keadaan kahar dengan segala kerugian yang ditanggung masing-masing pihak. Ketiga, sengketa yang terjadi dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan (litigasi) atau diluar pengadilan. Selanjutnya, Penulis memberikan saran kepada PT. Garuda Indonesia untuk meningkatkan pelayanannya, konsumen untuk mengetahui segala hak dan kewajibannya dan pemerintah untuk mengawasi dan menindaklanjuti pelanggaran pada praktiknya.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, pembatalan penerbangan, keadaan kahar (*overmacht*)

* Mahasiswa pada Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

**CONSUMER PROTECTION OF AIR CARRIER PASSENGER AGAINST
FLIGHT CANCELLATION DUE TO THE EXISTENCE
OF FORCE MAJEURE (OVERMACHT) AT
GARUDA INDONESIA COMPANY**

By: Azka Hanani*

ABSTRACT

This legal research aims to determine the consumer protection users of air carrier services in the event of flight cancellation due to the existence of force majeure (*overmacht*) at Garuda Indonesia Company. The issues raised in this legal research are related to the validity of transportation agreement, consumer protection in the case of flight cancellation due to force majeure (*overmacht*) and its dispute resolution mechanism. These issues are then analyzed in accordance with Law No. 8 of 1999 on Costumer Protection, Law No. 1 of 2009 on Aviation and other relevant regulations.

This study is normative-empirical in nature, by combining normative research that uses sources from library to obtain secondary data and empirical research through the conduct of field research to obtain primary data. The data obtained from the result of research were analyzed using qualitative method and displayed using descriptive method.

Based on the research conducted by the Author, there are several conclusions that can be made. Firstly, the agreement made by the consumer and Garuda Indonesia Company is legally valid and has fulfilled the terms of valid agreement regulated under Article 1320 of the Civil Code. Secondly, Garuda Indonesia Company in practice already provides the protection of consumers in the event of flight cancellation due to force majeure with all the losses borne by each party. Thirdly, the dispute can be resolved through court (litigation) or out of court. Furthermore, the Author recommends to Garuda Indonesia Company to improve its services, for the consumers to know their rights and obligations, and lastly, the government to monitor and follow up the violation in practice.

Keywords: Consumer protection, flight cancellation, force majeure (*overmacht*)

* Student of Civil Law Department, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada