

ABSTRAK

JUDUL TESIS : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN *SRIWIJAYA TRAVEL PASS* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

NAMA : STANNY PUSPA ANJANI

NIM : 207181007

KATA KUNCI : HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sebagai negara kepulauan yang sedang berkembang dalam menjalin hubungan dengan luar negeri, Indonesia sangat membutuhkan jasa transportasi untuk menghubungkan pulau satu dengan pulau yang lain dan negara lain. Transportasi udara sebagai salah satu transportasi yang paling nyaman, cepat dan efisien waktu sangat diminati oleh banyak orang. Namun, dengan adanya peningkatan jumlah penumpang transportasi angkutan udara tersebut seringkali mengabaikan kualitas pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan rasa ketidakpuasan dan/atau kekecewaan terhadap penumpang. Sriwijaya *Air* sebagai salah satu maskapai yang menyediakan program promo Sriwijaya *Travel Pass* kepada konsumen yang telah mendaftar menjadi anggota dalam program tersebut ternyata mengalami kendala dalam memenuhi fasilitas yang dijanjikan. Sriwijaya *Air* mengeluarkan kebijakan baru yang sifatnya merugikan bagi anggota Sriwijaya *Travel Pass* karena mengurangi jumlah *seat* bagi seluruh anggota dalam setiap penerbangan. Adapun kebijakan baru tersebut membuat seluruh anggota Sriwijaya *Travel Pass* tidak dapat menolak karena konsumen telah menyetujui perjanjian yang telah disediakan oleh Sriwijaya *Air* yang salah satu ketentuannya adalah anggota Sriwijaya *Travel Pass* akan tunduk pada segala ketentuan baru, perubahan ataupun penambahan terhadap perjanjian yang dilakukan secara sepihak oleh Sriwijaya *Air*. Ketentuan tersebut apabila dilihat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memenuhi unsur dalam Pasal 18 ayat (1) dan diwajibkan untuk menyesuaikan ketentuan dalam perjanjian agar sejalan dengan Undang-Undang.