

## HASIL WAWANCARA

Wawancara dilakukan pada hari senin tanggal 3 Maret 2013 jam 13.00 WIB di Kantor Lembaga Yayasan Konsumen Indonesia (YLKI). Narasumber yang akan di wawancara adalah Karunia Asih Rahayu, S.H Sebagai Legal / Lawyer Konsumen Indonesia.

**1. Menurut Ibu Seberapa penting aspek perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penyediaan jasa penerbangan bertarif murah ?**

*penting sekali, agar konsumen di lindungi hak-hak dan kewajibannya selaku pengguna jasa para pelaku usaha dari berbagai pihak-pihak yang merugikan seperti penyediaan jasa bertarif murah yang di lakukan oleh beberapa pihak-pihak maskapai yang di anggap merugikan konsumen.*

**2. Permasalahan hukum yang terjadi belakangan ini pada konsumen, konsumen selalu jadi pihak dirugikan hak-hak nya sering di langgar oleh jasa pelayanan penerbangan tarif murah demi mengejar keuntungan bisnisnya , apa yang harus di lakukan konsumen jika hak-hak di langgar ?**

*Dalam undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur serangkaian kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen*

*Seperti hak untuk mendapat ganti rugi, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminin barang, Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, dan Hak untuk didengar pendapatnya.*

*kalau hak-hak konsumen di langgar, konsumen bisa melakukan mekanisme tuntutan ganti rugi terhadap pelaku usaha jika iya terbukti melanggar kewajibannya berdasarkan uupk*

*dan juga mengatur penenaan sanksi pidana atas pelanggaran –pelanggaran yang di lakukan oleh pelaku usaha.*

**3. Pelanggaran kepentingan konsumen yang di abaikan nilai-nilai keamanan dan kenyamanan demi mengejar efisien dan biaya operasional rendah menurut Ibu, apa yang harus dilakukan konsumen atas pelanggaran haknya?**

*Pelanggaran perlindungan konsumen tidak mengerti hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan demikianlah pula halnya dengan pelaku usaha. Konsumen sudah melakukan tugasnya dengan semestinya, namun banyak pelaku usaha yang berlaku curang sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan.*

*faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali di disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha yang sering di dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah melekat pada para pelaku usaha .untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan usaha.*

**4. Sejauh mana tindakan pemerintah dalam menegakkan hukum perlindungan konsumen jika pelanggaran hak-hak konsumennya di langgar oleh pelaku usaha ?**

*pasal 29 ayat (1) undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlintunga konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.*

*pasal 30 ayat (2) undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh pemerintah dilaksanakan oleh menteri terkait.*

## HASIL WAWANCARA

Wawancara dilakukan pada hari senin tanggal 5 Maret 2013 jam 09.00 WIB, selaku Konsumen ( Ressy Aras ) pemakai pemanfaatan pelayanan jasa penerbangan bertarif murah Lion Air :

**Pewawancara** : Apakah anda pernah menggunakan jasa pelayanan maskapai penerbangan bertarif murah?

*Ressy (konsumen): Iya, saya pernah menggunakan jasa tiket promo Lion air, dengan tujuan jakarta-ambon*

**Pewawancara** : Dari mana anda mendapatkan tiket promo tersebut ?

*Ressy (konsumen) : Mendapatkan dari sebuah promosi iklan yang di pasangkan di media cetak*

**Pewawancara** : Penawaran jasa Penerbangan bertarif murah yang di lakukan oleh maskapai penerbangan di indonesia, menurut anda gimana?

*Ressy (konsumen): Jasa penerbangan murah yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan sangat bagus untuk penumpang yang mempunyai kantong pas-pas bisa pergi ke luar kota dengan biaya yang tidak terlalu banyak dikeluarkan dan tujuan cepat sampai karena dengan naik pesawat terbang, tetapi yang di sayangkan para petugas maskapai tiket promo kurang ramah memperhatikan atau mengabaikan layanan untuk para penumpangnya yang memakai jasa angkutannya memang sangat disayangkan.*

## HASIL WAWANCARA

Wawancara dilakukan pada hari senin tanggal 6 Maret 2013 jam 09.00 WIB, selaku Konsumen (Ayu Maharani) selaku konsumen pengguna pemanfaatan pelayanan jasa penerbangan bertarif murah pada maskapai Lion Air :

**Pewawancara** : Apakah anda pernah menggunakan jasa pelayanan penerbangan bertarif murah ?

*Ayu (konsumen) : Iya, saya pernah menggunakan tiket promo.*

**Pewawancara** : Jasa penerbangan promo apa yang anda pakai, dan rute tujuan mana yang anda minati waktu itu?

*Ayu (konsumen) : Maskapai penerbangan Lion Air yang mengadakan promo besar-besaran sehingga saya tergiur untuk memesannya, Jakarta-Pontianak tujuan saya.*

**Pewawancara** : Di mana anda mendapatkan dan memesan tiket promo tersebut ?

*Ayu (konsumen): Saya melihat tiket promo di salah satu agen/ travel penerbangan di website, saya langsung memesannya dan mengtransfret uangnya ke travel tersebut.*

**Pewawancara** : Menurut anda tiket promo itu gimana? menguntungkan bagi anda, atau tidak?

*Ayu (konsumen) : tiket promo sangat itu menguntungkan karena bisa berpergian ke luar kota dengan waktu yang cepat sampe tujuan, dengan harga murah pula, tetapi mungkin karena dengan harga yang murah ha-*

*k-hak seperti mendapatkan informasi yang jelas dari para petugas layanan tiket memang sangat di abaikan sehingga sebagai konsumen selalu di rugikan dengan hal-hal seperti itu khususnya untuk promo tiket penerbangan Lion Air karena udah sekian kalinya mengalah-hal-hal seperti ini dari para petugas tiket maskapai Lion Air khusus untuk tarif murah karena hal sama yang di alami oleh adik ayu sendiri.*

**Pewawancara : Bagaimana layanan yang di berikan pihak maskapai penerbangan selama anda dalam penerbangan?**

*Ayu (konsumen): Fasilitas layanan yang di berikan seperti makanan dan minuman tidak di sediakan dan fasilitas yang lain-lain pun tidak di sediakan kalau ada fasilitas seperti makanan dan minuman itupun harus mengeluarkan uang lagi agar membelinya, untuk kursi sendiri memang agak kecil sehingga tidak bisa leluasa bergerak.*