

MEKANISME PENYELESAIAN WANPRESTASIYANG DILAKUKAN OLEH PENGUSAHA TRAVELJURUSAN MALANG – BANDARA JUANDA SURABAYATERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA(Studi di Yayasan Lembaga Konsumen Malang)



Oleh: ALDILA LUXMAN HERIYANTO (09400135)

Law

Dibuat: 2010-10-29 , dengan 6 file(s).

Keywords: penyelesaian wanprestasi, jasa travel

ABSTRAKSI

Dalam bisnis jasa travel jurusan Malang-bandara Juanda Surabaya tersebut hubungan hukum antara para pihak yaitu pelaku usaha jasa dan konsumen pengguna jasa terjadi karena ada perjanjian yang diatur dalam pasal 1233 KUH Perdata dan mengenai pengangkutan orang yang diatur dalam pasal 36 Undang-Undang No.14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Hak dan kewajiban konsumen pengguna jasa misalnya mendapat pelayanan yang baik, dan membayar sesuai dengan harga yang sudah ditentukan. Sedang kan hak dan kewajiban pelaku usaha ada lah kebalikan nya.

Tujuan penelitian ini adalah unuk mengetahui penyelesaian wanprestasi yang dilakukan travel jurusan Malang-bandara Juanda Surabaya terhadap konsumen pengguna jasa dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala penyelesaian wanprestasi oleh travel jurusan Malang–bandara Juanda Surabaya terhadap konsumen pengguna jasa.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa wanprestasi yang dilakukan travel jurusan Malang-bandara Juanda Surabaya. Penyelesaian wanprestasi melalui mediasi yaitu YLKM memanggil kedua belah pihak untuk memilih proses advokasi apakah diselesaikan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase

Kendala dan Upaya penyelesaian dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa travel tentu bukan merupakan masalah yang mudah, YLKMpun mempunyai berbagai kendala dalam menjalankan tugasnya tersebut. Kendala tersebut yaitu Kendala internal. Dalam kinerjanya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa travel, YLKM bersifat pasif dan kurang pro aktif dalam merespon pengaduan dari konsumen pengguna jasa travel. Sedangkan kendala eksternalnya. konsumen pengguna jasa travel. Tidak adanya kerjasama yang baik dari 2 konsumen pengguna jasa travel yang tidak mempunyai data dan bukti yang lengkap tersebut untuk mempertahankan haknya sendiri. Dengan konsumen tidak bersedia datang ke YLKM maka dapat dikatakan bahwa 2 konsumen pengguna jasa travel tersebut tidak ingin kasus travel yang dialaminya diproses lebih lanjut.

ABSTRACT

Majoring in business travel services Malang-Surabaya Juanda airport is the legal relationship

between parties, ie business and consumer services service users occurs because there is an agreement that provided for in Article 1233 Civil Code and on the transport of persons as stipulated in article 36 of Law No.14 year 1992 on Traffic and Road Transportation. Consumer rights department travel service users Juanda airport in Surabaya-Malang for example get good service, and the liability is paid in accordance with a preset price. Liability business travel services department Malang-Surabaya Juanda airport provides services such as best,

The purpose of this study is to transform and knowing breach of contract settlement that made the travel department Malang-Surabaya Juanda airport to service users and consumers to know the efforts undertaken to overcome the obstacle of any default by the completion of the travel department Juanda airport, Surabaya, Malang-user customer service.

The survey results revealed that the breach of contract by the travel department Malang-Surabaya Juanda airport. Breach of contract settlement through mediation is YLKM summoned both parties to choose whether the advocacy process solved by conciliation, mediation and arbitration

Obstacles and Efforts to breach the settlement by the travel department Malang-Surabaya Juanda airport. In providing legal protection for the consumer travel service users certainly not an easy problem, YLKM have many obstacles in carrying out these duties. These constraints are internal YLKM own constraints in relation to the performance YLKM in providing legal protection to consumers who used travel services. In its performance provides legal protection for users of consumer travel services, YLKM is passive and less pro-active in responding to complaints from consumers who used travel services. External there are external constraints on consumer travel service users. The absence of good cooperation from the travel service 2 consumer users who do not have complete data and evidence to defend his own right. With consumers not willing to come to YLKM we can conclude that 2 consumer travel service user does not want an experienced travel case is processed further.

Keyword: breach of contract completion, the travel services