

ABSTRAK

Pengangkutan udara niaga saat ini mengalami perkembangan pesat hal tersebut ditandai dengan banyaknya perusahaan penerbangan yang menyediakan jasa transportasi udara, serta banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi udara. Dalam penyelenggaraan penerbangan ternyata banyak hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi sebagaimana mestinya oleh perusahaan penerbangan seperti banyak kasus keterlambatan penerbangan (*flight delayed*). Sehubungan dengan itu diperlukan adanya pengaturan-pengaturan secara hukum untuk menentukan tanggung jawab perusahaan penerbangan sehingga kepentingan konsumen terlindungi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pengaturan perlindungan konsumen dan menganalisis apa saja yang menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan khususnya maskapai Lion Air terhadap penumpang atau konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis. Data penelitian meliputi data primer, data sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi kepustakaan, studi lapangan: wawancara, observasi, dan studi dokumen (bahan pustaka). Lokasi penelitian dilakukan di PT Lion Mentari Air lines Pusat Jakarta, Kementerian Perhubungan, dan PT (persero) Angkasa Pura II. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif dengan model interaktif.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) yang menjadi tanggung jawab PT Lion Mentari Airlines terhadap penumpang atau konsumen penerbangan domestik yaitu keterlambatan penerbangan. Prinsip tanggung jawab yang digunakan maskapai Lion air adalah prinsip *absolute liability*, namun untuk keterlambatan pesawat yang digunakan adalah prinsip *presumption of liability*. Tanggung jawab maskapai Lion Air didasarkan pada ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dan juga masih didasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Buku III tentang Prestasi sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai bentuk dan tanggung jawab kepada konsumen mewajibkan seluruh maskapai penerbangan baik maskapai BUMN maupun Swasta untuk memberikan ganti rugi sesuai katagori keterlambatan dan informasi yang benar dan jelas kepada para penumpang bila terjadi keterlambatan sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan, dan memberikan penanganan terhadap konsumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).