

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan. Pesatnya perkembangan transportasi udara saat ini sudah seharusnya diimbangi dengan peningkatan pelayanan dan jaminan keselamatan khususnya mengenai ketepatan waktu penerbangan. Namun maskapai penerbangan di Indonesia masih sering mengalami permasalahan terkait keterlambatan maupun pembatalan penerbangan yang berakibat kerugian terhadap pengguna jasa penerbangan. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa faktor utama adalah karena masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Hak-hak yang didapatkan oleh konsumen masih sering diabaikan oleh pelaku usaha. Terutama dalam hal ketepatan waktu penerbangan yang seharusnya sangat diperhatikan oleh maskapai penerbangan selaku pelaku usaha. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul **Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Domestik sebagai Pelaku Usaha Angkutan Udara dalam hal terjadinya keterlambatan (*delay*) di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.** ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder dari bahan kepustakaan yang didukung dengan data primer dari hasil wawancara. Data berupa uraian yang disusun secara urut dan sistematis. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah metode normatif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang selaku konsumen, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Kata Kunci: Angkutan Udara. Tanggung Jawab Pengangkut. Keterlambatan Penerbangan.

ABSTRACT

Increasing the services number of air transportation passengers being one of the supporting factors development and growth the aviation industry. The rapid growth of air transportations currently as should be offset by the enhancement in services and safety guarantees especially regarding flight punctuality. However, the airline in Indonesia are still experiencing delays and cancellations then resulting the air transportation passengers suffered losses. Law No. 8 of 1999 regarding Consumer Protection explains that awareness of consumer rights are low being one of the main factors. The rights acquired by the consumers are often overlooked by businesses. Especially in terms of flight punctuality that should be noted by the airline as businesses. As described above, then the writer make a heading with title responsibility of domestic airlines as businesses air forces in the event of delay in PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. terms of Law No. 8 of 1999 regarding Consumer Protection.

This research used normative juridical approach to statutory laws and regulations. The data sources in this research used secondary data from literature are supported by primary data from interviews. The data in the form of description are arranged in sequence and systematically. Whereas the data analysis methods used are qualitative normative method.

This research shows that PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. is responsible for the loss of passengers as consumers, unless the carrier can prove that the delay is caused by weather factors and operational techniques.

Keywords: Air Force. Responsibility of Carrier. Flight Delays.