

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN JADWAL PENERBANGAN TIDAK EFEKTIF PT. CITILINK JOG ADISUTJIPTO

¹Dimas Bagus Hari Mahardika

Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Transportasi udara merupakan alat transportasi yang banyak diminati karena dapat mempermudah perjalanan. Transportasi tersebut sering mengalami penundaan dan pembatalan penerbangan maskapai terjadi secara tiba-tiba, dan kecelakaan pesawat sering terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana maskapai penerbangan PT Citilink JOG Adisutjipto memberikan perlindungan konsumen terkait jadwal penerbangan yang tidak efektif. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Deskripsi kualitatif mengumpulkan data dengan beberapa cara, antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kajian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang berpusat pada wawancara dan observasi terhadap ahli patologi yang berpartisipasi melakukan analisis data berupa analisis tekstual hasil dari transkrip tidak terstruktur atau catatan lapangan. Hasil penelitian ini membentuk tanggung jawab maskapai atas keterlambatan penumpang dengan memberikan ganti rugi sebesar Rp300.000 per penumpang, sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Tiket penumpang dapat membuktikan perlindungan hukum penumpang sebagai konsumen yang dirugikan oleh penundaan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Angkutan Udara dan PM77 2011.

Kata Kunci : transportasi udara, deskripsi kualitatif, observasi

Abstract

Air transportation is one of the most popular modes of transportation because it can facilitate their travel activities. One of the cases that often occurs is a lot of flight delays (delays) and flight cancellations made by airlines suddenly and often cases of plane accidents occur. This study aims to find out how the airline PT Citilink JOG Adisutjipto in providing protection to consumers related to ineffective flight schedules. The method used is descriptive qualitative research method. The qualitative descriptive method uses several ways to collect data, including: observation, interviews and documentation. The collection carried out in this study uses qualitative data that focuses on interviews and observations of participatory pathologists making data analysis in the form of textual analysis of the results of unstructured transcripts or field notes. The results of this study form the airline's responsibility to passengers for passenger delays by providing compensation of Rp. 300,000, - (three hundred thousand rupiah) per passenger depending on the policy that has been determined. Legal protection for passengers as consumers who are harmed due to flight delays according to the Aviation Law and PM 77 of 2011 can be proven by passenger tickets.

Keywords: air transportation, qualitative description, observation

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari 13.677 pulau. Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat membutuhkan peran jasa pengangkutan untuk menghubungkan antara pulau yang satu dengan pulau yang lainnya. Indonesia yang memiliki masyarakat begitu banyak tentu saja transportasi merupakan kebutuhan primer yang dibutuhkan oleh setiap manusia untuk menunjang kehidupan mereka. Transportasi udara adalah salah satu moda transportasi yang banyak digemari oleh masyarakat karena dapat memudahkan aktivitas perjalanan mereka. Kemudian terdapat beberapa keuntungan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan udara antara lain yaitu: jangkauan yang luas, waktu tempuh yang relatif singkat, tarif yang relatif murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat serta perlindungan yang memadai terhadap konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan udara. Selain itu, dalam dunia penerbangan faktor keselamatan menjadi prioritas utama bagi penyedia jasa angkutan udara. Oleh karena itu, dibutuhkan modal yang sangat besar, teknologi tinggi, dan sumber daya manusia yang harus memenuhi kualifikasi tertentu. Penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan biasanya terjadi akibat adanya hal-hal di luar kendali manusia seperti cuaca buruk dan rusaknya sistem pesawat. Tetapi seringkali penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan

¹**Email Address :** Mahardikadimas89@gmail.com

Received 5 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

juga diakibatkan oleh kesalahan manusia sendiri atau *human error* serta diakibatkan oleh kelalaian pihak manajemen bandara udara Terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan tentunya sangat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu atau pun biaya. Pada kenyataannya di lapangan, akhir-akhir ini banyak penyedia jasa angkutan udara yang sering melakukan penundaan dan pembatalan penerbangan. Hal tersebut tidak sesuai dengan kedisiplinan waktu atau ketepatan waktu (*on time performance*) dalam penerbangan untuk mempromosikan maskapai nya. Adanya keterlambatan jadwal penerbangan menjadikan konsumen terlambat untuk sampai ditempat tujuan. Salah satu kasus yang terjadi yaitu menurut detik.com yaitu maskapai Citilink tidak bertanggung jawab atas pembatalan jadwal penerbangan secara mendadak dan konsumen merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen merasa tidak ada perlindungan dari pihak maskapai Citilink sebagai penyedia jasa angkutan udara (detik.com, 14 April 2017). Oleh karena itu, penulis ingin akan melakukan penelitian dan menganalisis masalah tersebut dalam skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Jadwal Penerbangan Tidak Efektif Pt.Citilink Jog Adisutjipto”.

Tinjauan Pustaka dan Pengembang Hipotesis

Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi antara satu sama lain agar senantiasa mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen dan pengusaha atau pemerintah. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, dapat menyampaikan bahwa tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan peraturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

Menciptakan *system* perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.

Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha

Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa

Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.

Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan pada bidang-bidang lain. (Thealiswenda, 2016).

Hak dan Kewajiban Penumpang Sebagai Konsumen

Hak-hak penumpang pesawat jika dihubungkan dengan Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut :

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mempergunakan jasa penerbangan;

Hak untuk memilih jasa pengangkutan yang diinginkan;

Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa penerbangan yang akan digunakannya;

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakannya;

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian perlindungan konsumen secara patut;

Hak untuk dilayani secara patut; dan

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian, apabila jasa penerbangan yang diterimanya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebagaimana semestinya.

Hak untuk mendapatkan keamanan atau perlindungan dari jasa penerbangan yang digunakannya.

Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Pada penelitian ini, dikemukakan hipotesis yang substansial variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebagai berikut :

PT Citilink sudah melakukan beberapa tindakan sebagai perlindungan kepada konsumen ketika terjadi pembatalan *delay* penerbangan ataupun keterlambatan jadwal, hanya saja tindakan yang diberikan masih kurang efektif dan tidak membuat konsumen merasa puas dan terlayani dengan baik. Oleh karena itu masih muncul beberapa masalah-masalah terkait perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT Citilink JOG Adisutjipto masih kurang memadai.

Dikarenakan banyaknya penumpang atau konsumen dengan karakter yang berbeda-beda dan dengan kondisi yang berbeda pula sehingga tidak mudah untuk mengkoordinir pembatalan dan keterlambatan penerbangan secara cepat dan merata. Selain itu dapat pula terjadi karena adanya kendala yang mendadak dan tidak bisa diprediksi sebelumnya sehingga maskapai harus melakukan pembatalan secara tiba-tiba tanpa konfirmasi terlebih dahulu.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif umumnya dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus pada ciri yang lain deskriptif kualitatif studi kasus merupakan penelitian eksplorasi dan memainkan peranan yang amat penting dalam menciptakan hipotesis atau pemahaman orang tentang berbagai variabel sosial. Dengan demikian format deskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah studi mendalam, seperti permasalahan tingkah laku konsumen suatu produk (Bungin, 2017).

Populasi dan Sampel

Berisikan objek dan subjek penelitian, populasi dan besarnya sampel yang di teliti serta bagaimana teknik pengambilan sampelnya. objek yang dimaksud yaitu tema yang diambil dalam penelitian, sedangkan subjek yang dimaksud adalah narasumber dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah objek yang alamiah atau *natural setting*. Objek penelitian menjadi fokus atau batasan fenomena atau keadaan dalam penelitian yang dilakukan. Subjek penelitian merupakan sumber informasi atau pihak yang mengetahui tentang informasi dari penelitian yang dilakukan. Subjek penelitian ini adalah maskapai penerbangan PT Citilink JOG Adisutjipto. Dimana peneliti melakukan interaksi yang mendalam dengan Direktur PT Citilink JOG Adisutjipto beserta jajarannya yang bertugas di Yogyakarta *International Airport* Adisutjipto. Selain itu peneliti juga akan melakukan interaksi yang mendalam dengan konsumen maskapai PT Citilink Indonesia yang pernah mengalami pembatalan penerbangan dan keterlambatan jadwal penerbangan di Yogyakarta *International Airport* Adisutjipto.

Teknik Pengumpulan Data

Metode deskriptif kualitatif menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data antara lain: observasi, wawancara dan dokumentasi (Bungin, 2017).

Teknik Analisis Data

Proses pengumpulan data kualitatif yang umumnya menitik beratkan pada wawancara dan observasi

partisipasi patoris membuat analisis datanya berupa analisis tekstual dari hasil transkrip atau catatan lapangan yang tidak terstruktur (Creswell, 2015).

Hasil dan Pembahasan

Interpretasi peneliti mengenai hasil penelitian yang dilakukan. Pembahasan lebih ditekankan kepada hasil temuan terbesar dari penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian dan hasil analisis data dengan meninjau teori- teori dan temuan penelitian terdahulu.

Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Konsumen Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Penerbangan

Berkenaan dengan pengangkutan udara, hal yang sudah sering kali terjadi adalah tentang keterlambatan jadwal keberangkatan pesawat udara dimana terjadi perbedaan waktu keberangkatan yang tercantum di dalam tiket pesawat dengan realisasi waktu yang terjadi di bandara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andreano Adi Wicaksono selaku *Customer Service* Citilink mengenai bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan PT Citilink dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen terkait jadwal penerbangan yang tidak efektif. “Untuk jadwal penerbangan tidak efektif karena *delay*, untuk masalah ini kita memberikan bentuk tunjangan waktu 1 jam sampai 2 jam yaitu diberikan oleh pihak maskapai seperti makan ringan snack dan minuman melebihi 2 jam sampai 3 jam ke depan diberikan makanan berat dan di atas 6 jam itu diberikan bentuk *voucer* yaitu senilai Rp. 300.000 yang diberikan kepada penumpang untuk membeli tiket kembali. Mayoritas untuk sekarang *delay* sering terjadi di waktu 1 jam sampai 3 jam. Dan juga sekarang jarang sekali mengeluarkan *voucer* yang bernilai Rp. 300.000 dan sampai saat ini jarang sekali ada keterlambatan yang lebih dari 2 jam hingga 6 jam. Kemudian untuk penukaran *voucer* itu bisa ditukarkan di kantor Citilink di dekat bandara masing-masing atau kantor kantor pusat Citilink yang penting ke Citilink”. Di bawah ini merupakan pendapat dari Bapak Andreano Wicaksono ketika terjadi maskapai komplain terhadap pelayanan ataupun yang lainnya kepada maskapai Citilink .

“Kalo ada komplain kita harus terima apapun itu, soalnya sebagai pelayanan publik apalagi kerja di bagian jasa otomatis mau nggak mau kita harus terima ada komplain misal ketika terjadi *delay* atau pergantian jadwal penerbangan di hari esoknya dan penumpang itu ada yang berkenan dan ada yang tidak berkenan dan mereka kemudian diarahkan untuk datang ke *customer service* dan kita sebisa mungkin mencari solusi yang terbaik bagaimana untuk kedua belah pihak penumpang agar berkenan dan merasa puas. Kemudahan solusi yang biasanya kami berikan yaitu kita mecarikan atau menggantikan ke pihak maskapai lain. Untuk pergantian jam oprasional itu bisa digantikan jadwal”

Selanjutnya yaitu tentang bagaimana kepedulian petugas maskapai penerbangan Citilink kepada penumpang yang terkena pembatalan jadwal secara mendadak yaitu untuk kita dari pihak maskapai Citilink kepedulian pembatalan jadwal penumpang sangat peduli dan kita sebelum pemberangkatan H-1 itu kita sudah menginformasikan melalui sms atau whatsapp dan juga sudah tertera kemudian untuk penumpang yang yang belum mendapatkan informasi, disarankan untuk datang ke bagian *customer service*

langsung. Dan juga untuk pesawat yang langsung itu contohnya seperti penumpang yang menginginkan langsung berangkat hari itu juga, pihak maskapai harus mencari tiket untuk penumpang tersebut melalui teransit.

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Sebagai Konsumen Yang Dirugikan Akibat Keterlambatan Penerbangan

Adanya keterlambatan penerbangan bagi penumpang tentunya akan menimbulkan kerugian terutama sekali perasaan jenuh menunggu, tertundanya aktifitas-aktifitas yang semestinya dapat dilakukan bahkan akan kehilangan kesempatan-kesempatan, artinya terjadinya suatu keterlambatan

penerbangan akan menimbulkan kerugian bagi penumpang.

Untuk mengatasi persaingan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan dalam penerbangan maka diperlukan adanya suatu prinsip tanggung jawab yang sesuai untuk badan usaha angkutan udara niaga sebagai pelaku usaha khususnya dalam hal terjadi keterlambatan angkutan udara sehingga tercipta kepastian hukum yang memenuhi rasa keadilan. Ketentuan yang dimaksud yaitu ketentuan yang mengatur tentang prinsip tanggung jawab angkutan udara.

Perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan penerbangan global serta layanan yang menempatkan penumpang angkutan udara dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara sebagaimana dimaksud adalah dalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum, baik yang bersifat preventif (pencegahan) maupun represif (pemaksaan), baik secara tertulis maupun tidak tertulis untuk menegakkan peraturan hukum. Karena itu seluruh hubungan hukum harus Mendapatkan perlindungan dari hukum.

Menurut Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011, perlindungan hukum dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Tiket penumpang ini sebagai bukti adanya perjanjian antara pengangkut dan penumpang sehingga jika terjadi pelang-garan, dalam hal ini keterlambatan penerbangan, maka pengangkut wajib untuk mengganti rugi. Namun untuk melindungi penumpang yang dirugikan, dalam Undang-Undang Penerbangan dan PM 77 Tahun 2011, penumpang berhak untuk melakukan upaya hukum jika ternyata maskapai penerbangan tidak mengganti rugi. Kare-na masih belum terlihat jelas tentang sanksi apa yang akan diberikan apabila maska-pai penerbangan mengalami keterlambatan.

Kewajiban pengangkut adalah sebagai konsekuensi kewajiban kontraktual (*strict contractual duty*) yaitu mengangkut penumpang dan mengirim barang sampai di tempat tujuan dengan selamat. Jadi, kewajiban pengangkut adalah untuk mencapai suatu hasil (*obligation de resultant*), bukan hanya sekedar untuk menyelenggarakan pengangkutan (*obligation de movens*). Namun pada saat sekarang, perusahaan pener-bangan pada umumnya merupakan perusahaan besar dengan modal berjumlah mul-ti-milyar rupiah dan didukung dengan sistem asuransi yang mendistribusikan resiko kepada berbagai pihak sehingga posisi ekonomi perusahaan penerbangan sangat jauh lebih kuat dibanding posisi para pengguna jasa angkutan udara secara individu-al. Demikian juga di bidang teknologi, dunia penerbangan merupakan salah satu bidang yang menggunakan teknologi sangat canggih, sehingga tingkat keselamatan penerbangan dewasa ini sudah jauh lebih baik dibanding pada waktu Ordonansi (atau Konvensi Warsawa dibuat). Ditambah pula dengan terjadinya perubahan sistem nilai dalam masyarakat sendiri yang sudah jauh berbeda dari 50 - 60 tahun yang lalu me-nyebabkan bahwa falsafah, dasar pertimbangan atau standar yang digunakan pada waktu pembuatan Ordonansi (atau Konvensi Warsawa) dipertanyakan kembali. Oleh karena itu, adalah wajar apabila Ordonansi 1939 tersebut dipandang sudah tidak me-madai lagi dan karenanya perlu diadakan pembaruan sesuai dengan perkembangan masyarakat.

Dengan demikian, jika penumpang angkutan udara dirugikan oleh maskapai penerbangan, maka ia dapat menuntut haknya untuk memperoleh ganti rugi. Mandat yang diamanatkan oleh Undang-Undang kepada para penyelenggara negara adalah melindungi hak-hak warganya, antara lain hak untuk memperoleh kemudahan mengakses transportasi serta hak untuk dijamin keselamatannya selama mengguna-kan jasa transportasi termasuk hak untuk mendapat ganti rugi Baiq Setiani (2020).

Bentuk Pengaturan Mengenai Perlindungan Kosumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan

Moda transportasi udara memiliki peranan yang penting dan strategis baik dalam perspektif kegiatan bisnis maupun dalam perspektif wawasan nusantara yaitu sebagai sarana penghubung antar daerah. Transportasi udara selain sebagai sarana migrasi atau perpindahan baik manusia maupun barang-

barang, juga sebagai sarana penunjang mobilitas para pelaku bisnis dan perdagangan baik dari di tingkat lokal maupun bisnis internasional, dipilihnya modal transportasi udara karena jenis moda ini memiliki karakteristik, yaitu mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, dan memiliki tingkat keselamatan yang tinggi. Akan tetapi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir banyak terdapat peristiwa keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) pada transportasi udara yang memakan atau menimbulkan banyak kerugian baik waktu, biaya, dan tenaga.

Berdasarkan hasil pengkajian, hasil penelitian kasus, dan analisis hukum peneliti terhadap peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan kegiatan pengangkutan udara niaga sebagaimana dikemukakan pada poin tinjauan teroris, terdapat beberapa substansi atau materi hukum yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen atau penumpang.

Konsumen tersebut sudah diakui keberadaannya dan memiliki kepastian hukum yang diatur dalam Undang-Undang dan adapun yaitu KUHP Perdata dalam Mengenai perikatan untuk memberikan sesuatu, perikatan untuk melakukan sesuatu dan perikatan untuk tidak melakukan sesuatu, dapat kita lihat bahwa atas pelanggaran debitur dalam kewajibannya dapatlah lahir suatu perikatan yang baru. Perikatan baru ini yaitu : kewajiban untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga dapat kita temukan pengaturannya dalam Bagian 4 bab I Buku III KUHP Perdata dengan judul Penggantian Biaya, Kerugian dan Bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam UU Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pengguna jasa transportasi udara, serta upaya hukum bagi penumpang yang dirugikan oleh perusahaan transportasi udara. Adapun diantaranya bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan atau *flight delayed* pada masakapai penerbangan telah diatur dalam dalam Ordonansi Pengangkutan udara "*Luchtvervoer Ordonantie*" (*Staatblad* 1939 Nomor 100), Undang-undang Nomor 83 Tahun 1958 Tentang Penerbangan sebagaimana yang telah di ubah oleh Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Pengangkutan Udara, Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Terakhir Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (UU Penerbangan).

Mengingat di dalam Pasal 100 UU Penerbangan dan UU Perlindungan Konsumen ketentuan tentang tanggung jawab pengangkut hanya bersifat pokok atau umum maka diperlukan aturan-aturan yang lebih jelas dan terinci, dengan demikian diperlukan pengaturan yang bersifat operasional atau secara lebih teknis mengenai bentuk perlindungan, dan pelayanan terhadap Penumpang atau Konsumen dalam hal Keterlambatan Penerbangan.

| TANGGUNG JAWAB | PENANGANAN KETERLAMBATAN KURANG DARI 4 JAM | PENANGANAN KETERLAMBATAN LEBIH DARI 4 JAM | PENANGANAN PEMBATALAN PENERBANGAN |
|---------------------------------|---|--|--|
| Petugas <i>Check-in Counter</i> | 1) Petugas <i>Check In</i> menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat penumpang melapor ke <i>Check In counter</i> dan diberitahukan lewat fasilitas Informasi Bandar udara yang ada. 2) Petugas menginformasikan keterlambatan penerbangan kepada penumpang dengan alasan keterlambatannya dan rencana keberangkatan selanjutnya serta memohon maaf atas keterlambatan tersebut. | 1) Petugas <i>Check In</i> menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat penumpang melapor ke <i>check In counter</i> dan diberitahukan bahwa keterlambatan Lebih dari 4 Jam. 2) Petugas menginformasikan keterlambatan penerbangan kepada penumpang dengan alasan keterlambatannya dan rencana keberangkatan selanjutnya serta memohon maaf atas keterlambatan tersebut. | 1) Petugas <i>Check In</i> menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat penumpang melapor ke <i>Check In counter</i> dan diberitahukan bahwa Penerbangan tersebut dibatalkan. 2) Petugas mempersiapkan pengalihan/pemindahan penumpang ke Penerbangan berikutnya |

| | | |
|---|--|--|
| 3) Petugas menyampaikan informasi kepada penumpang setiap perkembangan keterlambatan penerbangan tersebut. | 3) Petugas <i>Check In</i> memberikan Pelayanan apabila Penumpang menghendaki : Pindah pesawat, atau memberikan kompensasi sesuai Peraturan keterlambatan lebih dari 4 Jam.(ganti rugi sebesar Rp. 300.000,-). | atau mengembalikan seluruh biaya ticket Penumpang (Refund Ticket). |
| 4) Menyiapkan Surat Pernyataan Keterlambatan dilengkapi dengan alasan keterlambatan, untuk kebutuhan bagi penumpang yang memerlukan | 4) Petugas menyampaikan informasi kepada penumpang setiap perkembangan keterlambatan penerbangan tersebut. | 3) Petugas mempersiapkan Penginapan apabila tidak ada penerbangan berikutnya dan mencari penerbangan lain sesuai tujuan akhir penumpang. |
| | 4) Menyiapkan Surat Pernyataan keterlambatan dilengkapi dengan alasan keterlambatan, untuk kebutuhan bagi penumpang yang memerlukan | 4) Menyiapkan Surat Pernyataan Pembatalan Penerbangan dilengkapi dengan alasan Pembatalan, untuk kebutuhan bagi penumpang yang memerlukan. |

Kesimpulan

Menggunakan konsep estimasi kewajiban untuk memetakan tanggung jawab maskapai atas keterlambatan penerbangan kepada penumpang. Kompensasi bahwa maskapai penerbangan harus membayar penumpang untuk penundaan penerbangan tergantung pada lamanya penundaan. Beberapa hanya menerima minuman ringan, makanan dan minuman. Anda dapat memesan ulang pada penerbangan berikutnya atau mendapatkan pengembalian dana penuh dari harga tiket. IDR per penumpang, tergantung kebijakan maskapai terkait. Tentang alokasi 300.000 rupiah (Rp 300.000).

Perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat penundaan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Angkutan Udara dan PM772011 dapat dibuktikan dengan tiket penumpang. Tiket penumpang ini merupakan bukti kesepakatan antara maskapai penerbangan dan penumpang bahwa maskapai penerbangan akan bertanggung jawab atas ganti rugi jika terjadi pelanggaran, dalam hal ini penundaan penerbangan. Namun, untuk melindungi penumpang yang terluka, Undang-Undang Angkutan Udara 2011 dan PM 77 memberikan hak kepada penumpang untuk menempuh jalur hukum jika ternyata tidak membayar ganti rugi.

Saran

Pemerintah dalam hal ini Otoritas Penerbangan Sipil sebagai regulator yang mengatur, mengatur dan mengawasi lalu lintas udara, jelas kepada maskapai yang tidak dapat memberikan kompensasi, atau penumpang yang tidak dapat memberikan sanksi tegas. Kompensasi Kompensasi Kompensasi. Aturan untuk penundaan penerbangan telah diterapkan.

Prioritas Penumpang dan Prioritas Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Tanggung Jawab Pengguna Sebagai Penyelenggara Komitmen Sebagai Penanggung Jawab Maskapai Penerbangan Indonesia

Daftar Pustaka

- Bungin, B. 2017. Penelitian Kualitatif (Edisi Kedua). Jakarta: Kencana.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Menkes, RI. 2009. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Lima Pendekatan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setyani, B. 2020. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan Jurnal Hukum Novelty Vol.7 No.1 ISSN: 1412-6834
- Thealishwenda. 2016. Perlindungan Konsumen Maskapai Penerbangan. *Skripsi*.