

## **ABSTRAK**

**NATALIA**

**1501040114**

### **TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN**

(xii + 63 halaman; 13 gambar; 6 tabel)

Penerbangan yang terlambat (*delayed*) merupakan hal yang sangat merugikan baik sebagai penumpang maupun sebagai maskapai penerbangan. Dengan banyaknya kasus *delay*, penulis melihat bagaimana tanggung jawab maskapai terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan. Hal tersebut perlu diketahui supaya masyarakat sebagai konsumen atau penumpang mengetahui hak-hak yang didapat apabila terjadi keterlambatan penerbangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, adapun yang dimaksud dengan metode kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan studi dokumen dan kuesioner yang dibagikan ke masyarakat.

Maskapai penerbangan wajib memberikan kompensasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan. Akan tetapi, jika dilihat dari hasil penelitian tidak peduli seberapa lama keterlambatan penerbangan itu terjadi, kompensasi terbaik yang diberikan oleh maskapai hanya sebatas makanan berat dan minuman. Padahal sesuai dengan peraturan pemerintah ada kompensasi yang berbeda untuk tiap kategori keterlambatan. Banyak maskapai penerbangan yang belum atau tidak menjalankan peraturan yang ada sama sekali dimana apabila terjadi keterlambatan maskapai penerbangan wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan yang sudah tertera dalam peraturan pemerintah yang berlaku. Dalam hal ini, berarti tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan belum maksimal sehingga konsumen atau penumpang belum benar-benar mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan juga pemerintah belum tegas dalam memastikan terlaksananya peraturan yang berlaku. Dapat dilihat dari kompensasi yang diberikan dimana kompensasi yang didapat oleh responden ada yang tidak

sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bahkan ada yang tidak mendapat kompensasi sama sekali. Hal ini seharusnya menjadi perhatian bagi pemerintah dimana pemerintah harus lebih tegas dalam memastikan bahwa peraturan yang ada itu benar-benar diberlakukan secara sesuai sehingga penumpang mendapatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan yang ada.

**Kata Kunci : tanggung jawab, penerbangan, perlindungan hukum, keterlambatan, peraturan**

Referensi : 5

