

Aspek hukum perlindungan konsumen bagi penumpang pesawat terbang terhadap prosedur keterlambatan maskapai penerbangan ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 dikaitkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 tahun 2015 : studi kasus keterlambatan Lion Air tanggal 18 Februari 2015 = The aspect of consumer protection law for airlines passengers with regard to airlines delay procedure under Law No. 8 of 1999 in connection with Regulation Minister of Transportation No. PM 89 of 2015 : case study on the delay of Lion Air on 18 February 2015 / Adrian Hasian Lumbantobing

Lumbantobing, Adrian Hasian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413420&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Skripsi ini membahas mengenai prosedur keterlambatan yang harus dilakukan oleh pihak Lion Air sebagai bentuk perlindungan konsumen bagi para penumpang. Keterlambatan maskapai penerbangan menjadi masalah setiap tahunnya dalam dunia penerbangan di Indonesia. Analisis ini dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Lion Air tidak responsif dalam penanganan keterlambatannya, hal ini membuat pemerintah turun tangan dalam masalah ini sehingga Lion Air secepatnya memberikan alasan keterlambatan tersebut dan memberikan kompensasi kepada para penumpang pada hari ketiga. Hal ini melanggar ketentuan-ketentuan yang tertera dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut. Kasus ini dikaitkan pula dengan ketentuan jangka waktu pemberian kompensasi yang tidak diatur dalam peraturan menteri ini. Sehingga dapat disimpulkan Pihak Lion Air terlambat dalam penanganan ini walaupun tanggung jawab dalam pemberian kompensasi sudah dilakukan.

---

**ABSTRACT**

This study discusses the delay procedure that must be taken by Lion Air as a form of consumer protection for passengers. Airlines delay has become an annual problem in air transport business in Indonesia. This study discusses such problem by analyzing Law no. 8 of 1999 on Consumer Protection and Regulation Minister of Transportation no. 89 of 2015 on Flight Delay Management on Scheduled Commercial Air Transport Business Entity in Indonesia. The unresponsive Lion Air had only provided the reason for the delay and compensation for the

passengers on the third day of delay, after directly pushed by the Government. Such action violated Consumer Protection Law and the Regulation Minister of Transportation. This study also discusses the time period for the obligation to give compensation which is not regulated under the Regulation Minister of Transportation. In conclusion, Lion Air was late in handling the problem despite the compensation that they had provided.