

**EFEKTIVITAS PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP
PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS TERJADINYA
KETERLAMBATAN ANGKUTAN UDARA PADA
MASPAKAI LION AIR DI BANDARA
I GUSTI NGURAH RAI BALI***

Oleh:

Anak Agung Istri Agung Pranita Bastari**

I Made Sarjana***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum
Universitas Udayana

ABSTRAK

Begitu banyaknya peristiwa atau kejadian yang terjadi dalam pengangkutan udara semakin memperlihatkan lemahnya kedudukan pengguna jasa, sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna jasa untuk memperjuangkan hak-haknya dalam kegiatan pengangkutan udara. Lion Air sebagai salah satu maskapai penerbangan komersil dengan harga rendah sering mengalami keterlambatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggungjawab maskapai penerbangan Lion air selaku pihak penyedia jasa penerbangan terhadap pengguna jasa penerbangan sebagai wujud perlindungan hukum atas terjadinya keterlambatan penerbangan yang telah disepakati dan mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa penerbangan yang telah dirugikan akibat terjadinya keterlambatan angkutan penerbangan.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris.

Hasil penelitian ini adalah Tanggung jawab maskapai selaku penyedia jasa penerbangan terhadap pengguna jasa penerbangan sebagai wujud perlindungan hukum atas terjadi keterlambatan penerbangan dari jadwal yang sudah ditentukan adalah pembayaran kompensasi kepada konsumen. Kompensasi tersebut adalah minuman, makanan ringan (snack box), dan makanan berat

* Penulisan Karya Ilmiah berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Terjadinya Keterlambatan Angkutan Udara Pada Maskapai Lion Air Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, merupakan ringkasan skripsi penulis.

**Anak Agung Istri Agung Pranita Bastari, 1503005063, Mahasiswa S1 Reguler Pagi, email agungbastari@yahoo.com

*** I Made Sarjana, dosen Tetap Fakultas Hukum Universitas Udayana.

(heavy meal) hingga ganti rugi sebesar Rp. 300.000 serta refund ticket.

Kata Kunci : Angkatan Udara, Lion Air, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

So many events or events that occur in air transport increasingly show the weakness of the position of service users here, in connection with that it requires an adequate legal protection for service users to fight for their rights in air transportation activities. Lion Air as one of the low-priced commercial airlines often experiences delays due to amateur documentation by passengers uploaded on social media.

The purpose of this study was to determine the form of the responsibility of the airline Lion air as the provider of flight services to users of aviation services as a form of legal protection for the occurrence of agreed flight delays and knowing the efforts that can be taken by flight service users who have been harmed due to delays flight transportation .. The research method used in this study is empirical juridical.

The results of this study are the responsibility of the airline as a provider of flight services to users of aviation services as a form of legal protection for flight delays from a predetermined schedule is payment of compensation to consumers. Compensation is drinks, snacks (snack boxes), and heavy food (heavy meal) to compensation of Rp. 300,000 and refund ticket.

The safeguards that can be taken by flight service users who have been harmed due to delays in flight transportation are to file a lawsuit against a district court in the territory of Indonesia using Indonesian law. Claims can be submitted to the district court where the ticket is purchased, the delivery of goods, the domicile of the transport office, the branch office and domicile of the defendant and the plaintiff throughout the territory of the Republic of Indonesia.

Keywords: Air Force, Lion Air, Consumer Protection

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pengangkutan udara adalah salah satu faktor penting dari kekuatan Negara di ruang udara yang tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga untuk mempersatukan bangsa dalam pengertian politis, sebagai sarana untuk membantu efektifitas pemerintahan serta pendorong lajunya pembangunan. Kebijakan

umum angkutan udara diarahkan untuk mewujudkan terselenggaranya angkutan udara secara selamat, aman, cepat, efisien, teratur, nyaman dan mampu berperan dalam rangka menunjang dan mendukung sektor-sektor pembangunan lainnya

Angkutan udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antar daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik itu diperlukan sebagai sarana pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang.¹ Semakin pesatnya perkembangan industri penerbangan membuat semakin meningkat pula jumlah pengguna jasa angkutan udara. Beberapa alasan yang membuat pengguna jasa angkutan udara lebih memilih untuk menggunakan angkutan udara dikarenakan waktu yang ditempuh relatif singkat, tarif yang masih bisa dijangkau oleh masyarakat, serta untuk memudahkan dalam kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan kepentingan lainnya.

Penulisan karya ilmiah ini di latar belakang oleh banyaknya keterlambatan maskapai penerbangan khususnya Lion Air, dan apakah kenyataan yang terjadi di lapangan kompensasi yang di berikan oleh maskapai penerbangan Lion Air sesuai dengan aturan yang berlaku. Maskapai penerbangan di tanah air yang sering mengalami keterlambatan angkutan penerbangan berdasarkan data dari kementerian perhubungan di antaranya maskapai Lion Air Pada tahun 2018 mengalami keterlambatan keberangkatan sebanyak 25.403 kali. Dimana keterlambatan penerbangan tersebut tanpa diinformasikan lebih *detail* kepada penumpang, yang

¹ T. Bambang Widarto, 2015, *Tinjauan Hukum Udara sebagai Pengantar (Dalam Perspektif Hukum Internasional dan Nasional)*, Pusat Studi Hukum Militer, Jakarta, hal.5

mengakibatkan penumpang harus menunggu kepastian dari pihak maskapai penerbangan dan penumpang mengalami kerugian besar karena hal tersebut.

Apabila terjadi peristiwa atau kejadian yang menyebabkan kerugian bagi penumpang maka akan timbul tanggung jawab hukum dari pihak pengangkut untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang. Wujud tanggung jawab tersebut adalah berupa pemberian ganti rugi atau disebut dengan kompensasi.² Ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pihak pengangkut dengan dasar bila terlambat datang atau terlambat sampai ditempat tujuan, bukan hanya mengenai barang muatan dan bagasi saja, melainkan juga mengenai penumpang.

Lion Air sebagai salah satu maskapai penerbangan komersil dengan harga rendah sering mengalami keterlambatan diiringi dengan dokumentasi amatir oleh para penumpang yang diunggah di media sosial. Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis untuk membuat karya ilmiah yang berjudul **“Efektivitas Pemberian Kompensasi Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan Atas Terjadinya Keterlambatan Angkutan Udara Pada Maspakai Lion Air Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali”**

1.2. Rumusan masalah

Dengan melihat latar belakang masalah sebagaimana telah dirumuskan di atas, maka diperoleh beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana upaya perlindungan yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa penerbangan yang telah dirugikan akibat terjadinya keterlambatan angkutan penerbangan oleh pihak Lion Air?

²Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya, Bandung, Hal.41

2. Bagaimanakah tanggung jawab maskapai Lion Air sebagai penyedia jasa penerbangan terhadap pemberian kompensasi kepada pengguna jasa penerbangan sebagai wujud ganti rugi atas terjadi keterlambatan penerbangan dari jadwal yang sudah ditentukan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan suatu hasil. Dengan demikian setiap penulisan karya ilmiah, harus menunjukkan tujuan yang dapat dipertanggungjawabkan, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk tanggungjawab maskapai penerbangan Lion air selaku pihak penyedia jasa penerbangan terhadap pengguna jasa penerbangan sebagai wujud perlindungan hukum atas terjadinya keterlambatan penerbangan yang telah disepakati.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa penerbangan yang telah di rugikan akibat terjadinya keterlambatan angkutan penerbangan.

II. Isi Makalah

2.1 Metode Penelitian

2.1.1 Jenis penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, dipergunakan jenis penelitian emperis didukung dengan penelitian, penelitian emperis yaitu mengadakan penelitian lapangan yang berkaitan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa penerbangan atas terjadinya keterlambatan penerbangan pada maskapai penerbangan yang menjadi orientasi pengkajian skripsi ini.

2.1.2 Jenis pendekatan

Dalam jenis pendekatan penelitian ini adalah pendekatan yang dipergunakan untuk mengkaji permasalahan yang diajukan adalah penggabungan dua pendekatan,³ yaitu pendekatan perundang-undangan (*The Statute Approach*) dan pendekatan analisis dan konsep hukum (*Analytical And Conceptual Approach*). Yang disajikan secara konkrit dengan hasil yang diperoleh melalui turun langsung dilapangan maupun melalui penelusuran perpustakaan.

2.1.3 Sumber data

Sumber data yang dipergunakan dalam penulisan ini bersumber pada fakta-fakta yang terjadi dilapangan dan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu :

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
- b. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- c. Peraturan Pemerintahan RI Nomor 3 Tahun 2000 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Angkutan Udara;

2.1.4 Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan data dalam penulisan ini yaitu mengadakan wawancara. Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan perbincangan secara langsung dengan responden penelitian. ⁴ Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan responden dari maskapai penerbangan Lion Air.

³ Achmad Ali, 2012, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Prenamedia Group, Jakarta, hal. 2

⁴ Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal 194.

2.1.5 Teknik pengolahan dan analisis data

Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul, maka data-data tersebut akan diolah dan dianalisa dengan menggunakan teknik pengolahan data secara kualitatif.

2.2 Hasil Analisa

2.2.1 Hak dan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbangan Yang Dirugikan Akibat Terjadinya Keterlambatan Angkutan Penerbangan Oleh Pihak Lion Air

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan yang dirugikan akibat terjadinya keterlambatan yaitu dengan pemberian ganti rugi dari pihak maskapai.⁵ Ganti rugi untuk keterlambatan kategori 5 yakni kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah) wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku. Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana. Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.

Perlindungan hukum penumpang pesawat udara oleh pihak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam dunia penerbangan, dimana pada perjanjian pengangkutan mewajibkan untuk selalu menjaga keselamatan penumpang dari masuk hingga keluar pesawat, tetapi dalam prakteknya, banyak hal yang diingkari dan tidak ditepati juga kurang dipertanggung jawabkan oleh pihak penerbangan. Atas kurangnya perlindungan hukum terhadap

⁵ T Bambang Widarto, *loc.cit*, hal.214

penumpang pesawat udara, seharusnya pihak maskapai penerbangan dapat dikenakan sanksi.⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pembahasan masalah perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan udara, meskipun khusus dibatasi untuk penumpang bukanlah suatu hal yang mudah. Unsur-unsur perlindungan yang menjadi hak konsumen jasa angkutan dan keseluruhan pengaturan mengenai unsur-unsur itulah yang merupakan perlindungan hukum bagi konsumen yang kalau disusun secara sistematis dan integral akan merupakan suatu sistem perlindungan pengayoman hukum bagi konsumen jasa angkutan udara. Tanpa konsumen tidak ada justifikasi bagi investasi untuk sarana dan prasarana angkutan udara yang begitu besar.

Meskipun demikian, Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan karena faktor teknis operasional (faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan), faktor cuaca, dan faktor lain-lain yang disebabkan di luar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

2.2.2 Pertanggung Jawaban Maskapai Lion Air dalam Hal Pemberian Kompensasi Atas Terjadinya Keterlambatan Jadwal Penerbangan

Tertundanya penerbangan atau yang sering disebut *Flight Delayed* adalah penundaan penerbangan yang dilakukan pihak

⁶Lantika Oka Permadhi, Putu. 2017. *Pengujian Kendaraan Bermotor Untuk Mewujudkan Keselamatan Berlalu Lintas Di Kota Denpasar*. Jurnal Magister Hukum Udayana, URL : <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu>.

maskapai dari jadwal yang telah ditetapkan. Menurut Penjelasan Bapak Erik Muryadin selaku Asisten Manajer Maskapai Lion Air menyatakan bahwa : Tertundanya penerbangan adalah keadaan maskapai penerbangan menunda penerbangan dari jadwal yang sudah ditetapkan karena masalah intern maupun ekstern. Selanjutnya adalah mengenai masalah teknis, yaitu adalah masalah yang terjadi karena disebabkan oleh kerusakan pada alat transportasi yang di akibatkan oleh alatatau *human error* dan juga di akibatkan oleh keadaan alam. (wawawancara pada 10 Januari 2019)

Masalah teknis merupakan hal yang sering menjadi faktor utama yang menyebabkan tertundanya penerbangan. Maka dalam Pasal 37 KM No. 25 tahun 2008 menyatakan bahwa setiap keterlambatan penerbangan perusahaan angkutan niaga berjadwal wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.⁷

2.2.2.1 Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan

Adapun beberapa penyebab terjadi tertundanya penerbangan adalah sebagai berikut.

1. Kerusakan sistem, yakni keadaan penundaan penerbangan yang disebabkan oleh kerusakan sistem *check in*. Kerusakan seperti ini menyebabkan proses *check in* harus dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.
2. Kendala operasional, yakni kerusakan pada pesawat yang menyebabkan harus ditundanya penerbangan. Jika

⁷ Abdulkadir Muhammad, *op.cit*, hal. 47

maskapai memiliki pesawat pengganti maka penundaan akan terselesaikan dan tidak mempengaruhi penerbangan lainnya.

3. Penundaan pesawat juga disebabkan karena adanya perubahan pesawat dengan tipe berbeda setelah proses *check in* berlangsung. Perubahan ini mengharuskan perubahan penentuan tempat duduk pada beberapa atau sebagian besar penumpang.
4. Kondisi khusus, yakni kondisi yang terjadi pada bandara tujuan dalam status keamanan tingkat tinggi, yang biasanya harus steril karena digunakan untuk penerbangan VIP. Contoh saat Presiden Amerika berkunjung ke Bali, semua penerbangan ke Bali pada slot waktu sebelum kedatangan tamu VIP itu akan ditunda. Kondisi khusus bisa terjadi jika terdapat isu keamanan di bandara asal atau tujuan.
5. Kelakuan penumpang, kelakuan yang dapat menyebabkan tertundanya penerbangan oleh penumpang misalnya seperti tidak datang tepat waktu di ruang tunggu, membawa bagasi bagin terlalu besar sehingga harus memindahkannya ke bagasi pesawat, tetap menggunakan pesawat *telephone* saat pesawat *take off*.
6. Keadaan alam, dimana keadaan seperti ini tidak memungkinkan pesawat untuk melakukan penerbangan karena cuaca yang buruk. Hal seperti ini tidak dapat di sepelekan karena menyangkut faktor keselamatan penerbangan.⁸

⁸ Widarto, T Bambang, op. cit. hal 214

2.2.2.2 Akibat dari Penundaan Penerbangan Yang Terjadi di Lion Air

Dalam kenyataannya banyak perusahaan yang selalu melakukan penundaan dan pembatalan penerbangan sehingga menyebabkan jadwal penerbangan tidak sesuai dengan ketepatan waktu dalam penerbangan, yang berdampak pada perkembangan bisnis transportasi udara yang merupakan salah satu pendukung pertumbuhan ekonomi bangsa. Akibat Terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa penerbangan dari segi waktu ataupun biaya sehingga banyak masyarakat yang merasa di rugikan dan hilangnya kepercayaan atas tertundanya penerbangan.

Pengaturan perihal pertanggung jawaban dari maskapai penerbangan kepada para penumpang yang mengalami keterlambatan keberangkatan pesawat, diatur dalam Pasal 146 Undang-Undang No. 1 tahun 2009 dan Pasal 2 huruf (e) permenhub RI No.77 tahun 2011. Pasal 146 Undang-Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa :

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional⁹

Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan memberikan ganti kerugian kepada setiap penumpang dalam bentuk sejumlah nominal uang sebagai bentuk tanggung jawab atas terjadinya

⁹ Wiradipraja, E. Saefullah. 2014 *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta, hal. 105

keterlambatan penerbangan yang telah dijadwalkan sebelumnya.¹⁰

Menurut Pasal 2 Permenhub 89/2015,(enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit; kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit; kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit; kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit; kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah); dan
- f. Kategori 6, pembatalan penerbangan. badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Maskapai Penerbangan Lion Air telah memberikan kompensasi kepada para penumpang yang mengalami penundaan penerbangan (*delay*). Kompensasi yang diberikan oleh Lion Air sesuai dengan aturan yang berlaku.¹¹ Lion Air telah memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami penundaan penerbangan sesuai dengan lama waktu penundaan yang

¹⁰Bagus Yoga Pratama, Made Nurmawati, 2016, *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas Keterlambatan (Delay) Dan Pembatalan (Cancel) Penerbangan*, Jurnal Hukum Udayana, 4 Juli 2016, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/21921> Diakses pada tanggal 17 April 2019 pukul 18.00.

¹¹ Bagus Yoga Pratama, Made Nurmawati, 2016, *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas Keterlambatan (Delay) Dan Pembatalan (Cancel) Penerbangan*, Jurnal Hukum Udayana, 4 Juli 2016, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/21921>

ditetapkan, namun masih ada penumpang yang tidak mendapatkan haknya tersebut dalam estimasi keterlambatan antara 30 menit hingga 60 menit yang berupa pemberian minuman. Menurut penjelasan Bapak Made Hariyana, HRD di Lion Air Bali menyatakan bahwa :

Penanganan delay sudah berjalan baik. Lion Air telah membayar kompensasi sesuai Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015. Kalau delay 1 jam dapat apa, delay 2 jam dapat apa, delay 4 jam dapat kompensasi Rp 300 ribu. (wawancara pada 10 Januari 2019).

Menurut penjelasan Bapak Erik Nuryadin, Asisten Manajer Lion Air Bali menyatakan bahwa :

Jika terjadi keterlambatan, pihak kantor Lion Air akan berkoordinasi dengan pihak lapangan untuk memberikan kompensasi yang sesuai dengan keterlambatan yang terjadi beserta persiapan konsumsi sebagai kompensasi atas keterlambatan. Selain itu pihak manajemen Lion Air akan memberi info kepada seluruh penumpang untuk mengambil kompensasi berupa konsumsi air atau makan yang telah disiapkan oleh kru lapangan. (wawancara pada 10 Januari 2019).

III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum yang dapat di tempuh oleh penumpang pesawat udara maskapai Lion Air yaitu dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atas kerugian yang di alami, agar keselamatan, kenyamanan, serta informasi yang di berikan kepada konsumen terjamin.
2. Tanggung jawab maskapai selaku penyedia jasa penerbangan terhadap pengguna jasa penerbangan

sebagai wujud ganti rugi atas terjadi keterlambatan penerbangan dari jadwal yang sudah ditentukan adalah pembayaran kompensasi kepada konsumen berupa minuman, makanan, serta pemberian ganti rugi berupa uang.

3.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan, dapat diajukan saran kepada pihak maskapai penerbangan seperti berikut:

1. Pihak maskapai penerbangan hendaknya memberi informasi yang perihal keterlambatan via email atau sms kepada penumpang, dimana agar penumpang dapat mempersiapkan hal lain jika terjadi keterlambatan pesawat.
2. Pihak otoritas bandara dapat memberikan sanksi kepada maskapai yang lalai dalam melakukan kegiatan operasional seperti keterlambatan akibat kesalahan manusia (human error) agar tidak merugikan penumpang dan berdampak pada operasional bandara itu sendiri.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Achmad, Ali. 2012. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Prenamedia Group. Jakarta
- Abdulkadir, Muhammad, 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya. Bandung
- Moh, Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Dorotea Tobing, Rudyanti. 2015. *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat*. LaksBang Mediatama. Kateng
- Widarto, T. Bandung. 2015. *Tinjauan Hukum Udara Sebagai Pengantar Dalam Perspektif Hukum Internasional Dan Nasional*. Pusat Studi Hukum Militer. Jakarta.
- Wiradipradja, E. Saefullah. 2014. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional* Liberty. Jogjakarta

Jurnal:

Bagus Yoga Pratama, Made Nurmawati, 2016, Perlindungan Hukum terhadap Penumpang atas Keterlambatan (Delay) Dan Pembatalan (Cancel) Penerbangan, *Jurnal Hukum Udayana*, 4 Juli 2016, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/21921>

Lantika Oka Permadhi, Putu. 2017. *Pengujian Kendaraan Bermotor Untuk Mewujudkan Keselamatan Berlalu Lintas Di Kota Denpasar*. Jurnal Magister Hukum Udayana, URL : <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu>.

Peraturan Perundang-undangan :

Indonesia, Undang-Undang tentang Penerbangan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956)

Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Angkutan Udara, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2000 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012, (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3925)