

ABSTRAK

*Penulisan ini berjudul **TANGGUNG JAWAB LION AIR ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**. Perkembangan transportasi udara di Indonesia berbanding lurus dengan peminatnya. Masyarakat Indonesia lebih memilih menggunakan transportasi udara karena dianggap lebih ekonomis dan lebih cepat. Namun, seringkali ditemui masalah keterlambatan penerbangan akibat perusahaan penerbangan lebih mengedepankan kuantitas daripada kualitas. Hal ini tentu saja sangat merugikan penumpang. Hak-hak penumpang sebagai konsumen untuk memilih pelayanan prima terutama pada konsistensi keberangkatan tidak terpenuhi. Obyek penelitian ini adalah PT Lion Mentari Airlines. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh maskapai Lion Air kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan serta penyelesaian yang dilakukan maskapai lion air bila terjadinya keterlambatan penerbangan. Penelitian adalah termasuk tipologi penelitian yuridis empiris. Sumber data penelitian ini adalah studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Indonesia tidak terdapat jaminan penegakan hukum atas keterlambatan penerbangan meskipun perlindungan kepentingan konsumen diatur dalam peraturan yaitu pada UU Perlindungan Konsumen dan UU Penerbangan. Penyelesaian sengketa yang dilakukan Lion Air apabila terjadi keterlambatan penerbangan adalah melalui negosiasi atau perundingan. Namun, pihak Lion Air tidak memiliki itikad baik untuk menepati hasil negosiasi yang disepakati. Pihak maskapai cenderung mengambil keputusan sepihak daripada hasil negosiasi. Lion Air menggunakan otoritasnya untuk memaksakan suatu hasil yang diinginkan. Dengan demikian, negosiasi sangat merugikan penumpang*

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Angkutan Udara , Keterlambatan Operasional Pesawat.