

ABSTRAK

Tindakan perubahan jadwal penerbangan secara sepihak oleh maskapai penerbangan menjadi suatu hal yang merugikan penumpang baik secara materiil maupun immateriil. Tindakan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan dalam waktu yang berdekatan dengan jadwal penerbangan tersebut membuat penumpang terpaksa untuk mengajukan *refund* dan mencari penerbangan lain serta mengalami kerugian yang juga disebabkan adanya sikap ketidakjelasan dari maskapai penerbangan dalam pemberian ganti rugi. Berkaitan dengan hal itu maka perlu dilakukan penelitian tentang apakah tindakan perubahan jadwal penerbangan secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas dapat dibenarkan serta bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan akibat adanya perubahan jadwal penerbangan secara sepihak tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan bahan hukum meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum yang diperoleh kemudian dilakukan analisis secara preskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan perubahan jadwal penerbangan secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas tidak dapat dibenarkan karena melanggar ketentuan di dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yang mengatur kewajiban maskapai penerbangan untuk menyampaikan informasi yang jelas kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan serta melanggar hak penumpang untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur sesuai Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan diatur di dalam Pasal 10 Permenhub Nomor 185 Tahun 2015 yang mengatur besaran *refund* dan Pasal 9 Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 yang mengatur besaran kompensasi yang harus diberikan oleh maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Perubahan Jadwal Penerbangan, Ganti Rugi

ABSTRACT

The act of changing flight schedules unilaterally by airlines is detrimental to passengers, both materially and immaterially. The actions taken by the airlines close to the flight schedule forced the passengers to submit a refund and look for other flights and suffered losses which were also caused by the airline's lack of clarity in their giving for compensation. In this regard, it is necessary to conduct research on whether the act of changing flight schedules unilaterally without any clear reason can be justified and how legal protection is provided for passengers who are harmed by the unilateral change in flight schedule.

This research is a normative legal research using a statutory approach with legal materials including primary legal materials and secondary legal materials. The legal materials obtained were then analyzed prescriptively.

The results of the study show that the act of changing flight schedules unilaterally without any clear reason cannot be justified because it violates the provisions in Article 5 of the Minister of Transportation Regulation Number 89 of 2015 which regulates the obligation of airlines to convey clear information to passengers in the event of a delay and violates their rights. passengers to obtain correct, clear, and honest information by Article 4 letter c of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The legal protection for injured passengers is regulated in Article 10 of the Minister of Transportation Number 185 of 2015 which regulates the number of refunds and Article 9 of the Minister of Transportation Number 89 of 2015 which regulates the amount of compensation that must be given by the airline in the event of a delay.

Keywords: *Consumer Protection, Flight Rescheduling, Compensation*