**Pemberian Kompensasi Keterlambatan Penerbangan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Kualanamu,**

**Deli Serdang, Sumatera Utara.**

**Oleh :**

**RATIH AYUANA**

**NPM. 165114084**

ABSTRAK

Angkutan udara pada saat ini merupakan alternative pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, ekonomis serta untuk memudahkan dalam kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan kepentingan lainnya bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang.

Penerbangan yang terlambat (*delayed*) merupakan hal yang sangat merugikan baik sebagai penumpang maupun sebagai maskapai penerbangan. Ada banyak konsekuensi yang harus maskapai penerbangan lakukan terhadap terjadinya keterlambatan diantaranya denda yang diberlakukan oleh pemerintah. Penerbangan yang terlambat (*delayed*) merupakan hal yang sangat merugikan baik sebagai penumpang maupun sebagai maskapai penerbangan. Pengaruh kinerja ketepatan waktu penerbangan keberangkatan berjadwal dalam negeri PT. Citilink di Bandar Udara Internasional Kualanamu sejak berlakunya PM.89 Tahun 2015 (Penanganan keterlambatan penerbangan) ini sangat menarik untuk diteliti di karenakan pengguna jasa angkutan udara terus saja meningkat dalam setiap tahunnya

Penelitian ini bertujuan untukmemperluas pengetahuan bagi peneliti dan sumber informasi bagi pembaca mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan dan perlindungan hukum terhadap penumpang yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi untuk pengambilan kesimpulan.

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan penerbangan PT. Citilink di Bandar Udara Internasional Kualanamu, pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional, sering terjadinya informasi keterlambatan penerbangan yang tidak disampaikan secara langsung kepada penumpang dan hanya melalui layar pengumuman penerbangan, tidak ada surat resmi dari instansi terkait mengenai keterlambatan sesuai dengan Pasal 5 ayat (6), PM 89 Tahun 2015 tidak dilaksanakan oleh pengangkut.

Pemberian kompensasi atas keterlambatan penerbangan bagi penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 menunjukan bahwa penumpang yang mengalami penundaan lebih dari 30 (tiga puluh) menit akan mendapatkan ganti rugi berupa minuman dan makanan ringan. Objek Penelitian ini yaitu PT. Citilink Bandar Udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang.

Kata Kunci : Pemberian Kompensasi, konsumen, keterlambatan penerbangan

**Provision of Late Economy Flight Schedule for Domestic Scheduled**

**Commercial Air Transport PT. Citilink Indonesia at Kualanamu**

**International Airport, Deli Serdang, North Sumatra.**

**By**

**RATIH AYUANA**

**NPM. 165114084**

**ABSTRACT**

Air transport is currently the most effective alternative choice because it is fast, efficient, economical and to facilitate business interests, tourism interests, and other interests for inter-regional and inter-island transportation, especially between remote areas and large islands, both transportation of goods and transportation person or passenger.

Late flights are very detrimental to both passengers and airlines. There are many consequences that airlines must do to the delay including the fines imposed by the government. Late flights are very detrimental to both passengers and airlines. The effect of the timeliness of scheduled domestic departure flight PT. Citilink at Kualanamu International Airport since the enactment of PM.89 2015 (Handling flight delays) is very interesting to be investigated because air transport service users continue to increase every year

This study aims to broaden the knowledge for researchers and sources of information for readers about the responsibilities of airlines and legal protection for passengers who are injured due to flight delays. This study uses qualitative research with a descriptive approach, and this study uses interviewing and documentation techniques for drawing conclusions.

The carrier is responsible for losses suffered due to delays in the flight of PT. Citilink at Kualanamu International Airport, on passenger transport, baggage, or cargo, except if the carrier can prove that the delay is caused by weather and operational technical factors, frequent flight delay information is not conveyed directly to passengers and only through the flight announcement screen , there is no official letter from the relevant agency regarding delays in accordance with Article 5 paragraph (6), PM 89 of 2015 is not carried out by the carrier.

Compensation for flight delays for passengers regulated in the Minister of Transportation Regulation No. 89/2015 shows that passengers who have been delayed more than 30 (thirty) minutes will receive compensation in the form of drinks and snacks. The object of this research is PT. Citilink Kualanamu International Airport, Deli Serdang.

Keywords: Giving Compensation, consumers, flight delays