

ABSTRAK

Transportasi udara sekarang ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute baik domestik maupun internasional. Sarana transportasi udara merupakan transportasi yang efektif, efisien, cepat, selamat dan nyaman.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan keberangkatan jadwal angkutan udara oleh pengangkut angkutan udara 2) untuk mengetahui cara menuntut tanggung jawab pengangkut angkutan udara atas keterlambatan dan pembatalan penerbangan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode yuridis empiris yang artinya merupakan ilmu pengetahuan yang didasarkan pada observasi kenyataan akal sehat dan hasilnya tidak spekulatif berdasarkan pengamatan suatu keadaan yang bergantung pada bukti atau konsekuensi .

Berdasarkan hasil penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa konsumen dapat mengajukan tuntutan jika terjadi masalah keterlambatan dan pembatalan keberangkatan oleh pengangkut angkutan udara.

Kata kunci : keterlambatan, konsumen