

BAB II

**LANDASAN PENERAPAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR 89 TAHUN 2015 TENTANG PENANGANAN
KETERLAMBATAN PENERBANGAN MASKAPAI SUPER AIR JET
INDONESIA DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Konsep Negara Hukum

1. Definisi Konsep Hukum

Dalam bahasa Inggris, hukum disebut *law*, bahasa Latinnya *ius*, bahasa Belandanya *recht*, dalam bahasa Perancis disebut *droit*. Perbedaannya antara berbagai bahasa di dunia ini hanyalah dalam penyebutannya saja berdasarkan pada dialek dan bahasa di negara-negara tersebut. Adapun artinya tidak mengalami perbedaan yang signifikan bahkan cenderung memiliki kesamaan arti, yakni merupakan sekumpulan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dalam mencari keadilan.

Sesungguhnya tidak ada definisi hukum yang tunggal. Seperti dikatakan oleh Van Apeldoorn adalah sulit untuk merumuskan sebuah definisi hukum yang lengkap karena luasnya hubungan-hubungan hukum yang diatur oleh hukum itu. Van Apeldoorn tidak memberi definisi hukum, akan tetapi memberikan teori tentang tujuan hukum, yaitu menciptakan masyarakat yang adil dan damai. (Sjachran, 1986, hal. 20)

Adapun menurut Soedikno Mertokusumo, hukum adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan sanksi. Sedangkan menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur pergaulan hidup manusia dalam masyarakat juga meliputi lembaga (institusi) dan proses yang mewujudkan kaidah tersebut dalam masyarakat.

Biasanya hukum akan dapat berjalan jika disertai dengan peraturan tertulis yang kelak dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah peraturan perundang-undangan yang dalam bahasa Belanda disebut *Wet*, bahasa Latin disebut *Lex* dan dalam bahasa Perancis disebut *Loi*, serta dalam bahasa Belanda disebut *Wet*. Demikian pula istilah peraturan perundang-undangan di semua bahasa tersebut juga nyaris memiliki kesamaan arti, yakni peraturan perilaku yang ditujukan untuk menciptakan ketertiban masyarakat.

Menurut Utrecht, hukum adalah himpunan petunjuk hidup yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota-anggota masyarakat yang bersangkutan oleh karena pelanggaran petunjuk itu dapat menimbulkan tindakan dari pemerintah masyarakat itu.

Maka dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian hukum adalah peraturan tertulis maupun tidak tertulis yang merupakan kristalisasi nilai-nilai yang disepakati masyarakat atau yang mewakilinya dan diundangkan dan ditegakkan oleh institusi yang berwenang untuk dijadikan pedoman atau pemandu dalam menjalankan kewajiban dan/atau untuk mewujudkan tujuan, di mana substansinya mengacu pada norma-norma dalam konstitusi.

2. Definisi Negara Hukum

Negara hukum menurut F.R Bothlingk adalah “*De taat waarin de wilsvrijheid van gezagsdragers is beperkt door grenzen van recht*” (negara, dimana kebebasan kehendak pemegang kekuasaan dibatasi oleh suatu kehendak hukum). Lebih lanjut disebutkan bahwa dalam rangka merealisasikan pembatasan pemegang kekuasaan tersebut maka diwujudkan dengan cara, “*Enerzijds in een binding van rechter administratie aan de wet, anderzijds in een binding van de bevoegdheden van wetgever*”, (disatu sisi keterikatan hakim dan pemerintah terhadap undang-undang, dan sisi lain pembatasan kewenangan oleh pembuat undang-undang). (HR, 2014, hal. 21)

Sedangkan secara sederhana negara hukum adalah yang penyelenggaraan pemerintahannya dijalankan berdasarkan dan berserankan hukum yang berakar dalam seperangkat titik tolak normatif, berupa asas-asas dasar sebagai asas-asas yang menjadi

pedoman dan kriteria penilaian pemerintahan dan perilaku pejabat pemerintah.

Arti negara hukum itu sendiri pada hakikatnya berakar dari konsep dan teori kedaulatan hukum yang pada prinsipnya menyatakan bahwa kekuasaan tertinggi didalam suatu negara adalah hukum, oleh sebab itu seluruh alat perlengkapan negara apapun namanya termasuk warga negara harus tunduk dan patuh serta menjunjung tinggi hukum tanpa terkecuali. (B. Hestu Cipto Handayono, 2009, hal. 17)

Aristoteles berpendapat bahwa pengertian negara hukum itu timbul dari polis yang mempunyai wilayah negara kecil, seperti kota dan berpenduduk sedikit, tidak seperti negara-negara sekarang ini yang mempunyai wilayah luas dan berpenduduk banyak (*vlakte staat*). Dalam polis itu segala urusan negara dilakukan dengan musyawarah (*acclesia*), dimana seluruh warga negaranya ikut serta dalam urusan penyelenggaraan negara. (Kusnardi, 1987, hal. 153)

Pada masa itu yang dimaksud dengan negara hukum ialah negara yang berdiri diatas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya. Keadilan merupakan syarat bagi tercapainya kebahagiaan hidup untuk warga negaranya, dan sebagai dasar dari pada keadilan itu perlu diajarkan rasa susila kepada setiap manusia agar ia menjadi warga negara yang baik. (Daman, 1993, hal. 166)

Dengan demikian, Indonesia sebagai negara hukum memiliki ciri-ciri "*rechtsstaat*" yakni sebagai berikut:

- a. Adanya Undang-undang Dasar atau Konstitusi yang memuat ketentuan tertulis tentang hubungan antara penguasa dengan rakyat.
- b. Adanya pemisahan kekuasaan negara, yang meliputi kekuasaan pembuatan undang-undang yang berada pada parlemen, kekuasaan kehakiman yang bebas dan merdeka, dan pemerintah mendasarkan tindakannya atas undang-undang.
- c. Diakui dan dilindungi hak-hak rakyat yang sering disebut “*vrijheidsrechten*”

Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.

3. Asas-asas Negara Hukum

Asas merupakan persamaan dari kata Principle dalam bahasa Inggris atau dalam bahasa Belanda Beginsel. Ada pula kata lain dalam bahasa Inggris yang lain *Foundation (that on which something is founded)*. Dari kata dasar tersebut *principle* dapat diartikan: pertama, *an accepted or professed rule of action or conduct, or basic law, axiom or doctrine* (aturan diterima atau mengaku tindakan atau perilaku, atau hukum dasar, aksioma atau doktrin). Kedua, *underlying philosophy* (filosofi yang mendasari). Ketiga, *essentials* (sesuatu yang sangat penting).

Menurut Sudikno Mertokusumo, asas hukum bukanlah peraturan hukum konkret, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak atau

merupakan latar belakang peraturan konkret yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkret tersebut. Ini berarti menunjuk pada kesamaan-kesamaan yang konkret itu dengan menjabarkan peraturan hukum konkret menjadi peraturan umum yang karena menjadi umum sifatnya tidak dapat diterapkan secara langsung pada peristiwa konkret.

Berikut asas-asas hukum yang kerap kali menjadi panduan dan pedoman dalam penegakan hukum, yaitu:

a. Asas Legalitas (*Nullum Delictum*)

Asas ini menyatakan bahwa tidak akan dihukum seseorang jika tidak ada peraturan sebelumnya yang menyatakan bahwa perbuatan tersebut sebagai pelanggaran atau kejahatan hukum (*nullum delictum nulla poena sine pravea lege poenali*). Asas ini dikenal pula sebagai asas legalitas dalam hukum. Asas ini menjamin bahwa tidak boleh seseorang dijatuhi hukuman secara semena-mena oleh sistem hukum jika tidak terdapat peraturan hukum yang dilanggar.

b. Asas *Lex Superior Derogat Legi Inferiori*

Asas ini menyatakan bahwa hukum yang tinggi lebih diutamakan pelaksanaannya daripada hukum yang rendah.

Misalnya, Undang-undang lebih diutamakan daripada Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) atau Peraturan Pemerintah (PP), Keputusan Presiden, begitu seterusnya.

c. *Asas Lex Specialist Derogat Legi Generale*

Asas ini menyatakan bahwa hukum yang khusus lebih diutamakan daripada hukum yang umum. Artinya, suatu ketentuan yang bersifat mengatur secara umum dapat dikesampingkan oleh ketentuan yang lebih khusus mengatur hal yang sama.

B. Perlindungan Konsumen dalam Proses Pengganti Kerugian

1. Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan faktor penting di dalam perusahaan, karena dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen (Pasal 1 angka 2) adalah “Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan“. Selain itu dijelaskan pula dalam UU ini, bahwa pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian yaitu :

- 1) Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang atau jasa untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk diproduksi (Produsen) menjadi barang atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha, dan
- 3) Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*)

Tanggung Jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. Kelalaian dapat dijadikan dasar gugatan.

2) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach of Warranty*)

Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Artinya, walaupun produsen telah berupaya memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Namun terdapat beberapa kelemahan dalam teori ini mengenai perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan (*disclaimer*), dan persyaratan hubungan kontrak.

3) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen.

3. Hak Konsumen dalam Proses Pengganti Kerugian

Pengetahuan akan hak-hak konsumen menjadi sangat penting bagi konsumen itu sendiri, hal ini merupakan kunci utama dalam mencegah ataupun mempertahankan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, oleh karena itu konsumen harus bisa memahami dan mengerti akan hak-hak mereka.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menjelaskan terkait Hak konsumen ialah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Topatisamang dkk (1990: 10-11) menjelaskan hak-hak konsumen sebagai berikut :

- a. Kebutuhan Pokok Hak untuk memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan untuk mempertahankan kehidupan: pangan cukup, sandang, perumahan, pelayanan kesehatan, pendidikan dan sanitasi.
- b. Keamanan Hak untuk dilindungi dari pemasaran barang-barang atau pelayanan jasa yang berbahaya terhadap kesehatan dan kehidupan.
- c. Informasi Hak untuk dilindungi dari merek atau iklan-iklan yang menipu dan mengelabui. Hak untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk keperluan memilih dan membeli.
- d. Pilihan Hak untuk memilih barang dan jasa pada tingkat harga dan jaminan mutu yang setara.
- e. Perwakilan Hak untuk menyuarakan kepentingan sebagai konsumen dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah.

- f. Ganti rugi Hak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap barang-barang yang jelek.
- g. Pendidikan konsumen Hak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi seorang konsumen yang baik.
- h. Lingkungan sehat Hak untuk hidup dan bekerja pada lingkungan yang tidak tercemar dan tidak berbahaya yang memungkinkan satu kehidupan lebih manusiawi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan jika hak konsumen adalah kebutuhan pokok, keamanan, informasi, pilihan, perwakilan, ganti rugi, pendidikan konsumen, dan lingkungan sehat.

4. Tanggung Jawab Produsen atau Penyedia Jasa

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan terkait Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, Undang-Undang Perlindungan konsumen menegaskan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan karena sejak awal para pihak yang berselisih khususnya dari pihak konsumen dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum dan konsumen dapat memilih jalan penyelesaian diluar pengadilan. Dimana hal ini dipertegas dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat

ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh salah satu dari ketiga penyelesaian yang ditawarkan dalam Pasal 45 ayat (2). Penyelesaian sengketa diluar Peradilan umum terdapat dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK yang menyebutkan, “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” Pasal 47 UUPK menyebutkan Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi jasa mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

C. Pengangkutan Udara

1. Pengertian Pengangkutan Udara

Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 menjelaskan Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengandung pembahasan angkutan udara niaga dan bukan niaga, kedaulatan Negara di udara, pendaftaran dan kebangsaan pesawat udara, dokumen penerbangan, peran Organisasi Penerbangan Sipil Internasional terhadap Indonesia sebagai berikut:

1. Angkutan Udara Dalam Negeri
2. Angkutan Udara Luar Negeri
3. Angkutan Udara Tidak Berjadwal
4. Pelayanan Angkutan Udara Niaga Berjadwal
5. Angkutan Udara Bukan Niaga
6. Angkutan Udara Perintis
7. Izin Usaha Angkutan Udara Niaga

2. Asas-Asas Hukum tentang Pengangkutan Udara

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklarifikasikan menjadi dua yaitu:

- a. Yang bersifat perdata:
 - 1) Asas Konsensual Asas konsensual tidak mensyaratkan bentuk perjanjian angkutan secara tertulis, cukup ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Pada kenyataannya, hampir semua perjanjian pengangkutan darat, laut, dan udara dibuat secara tidak tertulis, tetapi selalu didukung dokumen pengangkutan.

- 2) Asas Koordinatif Asas koordinatif mensyaratkan kedudukan yang sejajar antara pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan.
 - 3) Asas Campuran Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpan barang dari pengirim kepada pengangkut, dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan pengirim kepada pengangkut.
 - 4) Asas tidak ada hak retensi Dalam hal ini penggunaan hak retensi bertentangan dengan fungsi dan tujuan pengangkutan. Penggunaan hak retensi akan menyulitkan pengangkut sendiri dalam hal ini pengangkut hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
 - 5) Pembuktian dengan dokumen Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak adanya dokumen angkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan angkutan kota (angkot) tanpa karcis/tiket penumpang.
- b. Yang bersifat Publik:
- 1) Asas manfaat;
 - 2) Asas usaha bersama;

- 3) Asas adil dan merata;
- 4) Asas keseimbangan;
- 5) Asas kepentingan umum;
- 6) Asas keterpaduan;
- 7) Asas kesadaran;
- 8) Asas percaya pada diri sendiri; dan
- 9) Asas keselamatan penumpang

3. Ruang lingkup keterlambatan penerbangan

Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan, menyatakan bahwa Keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancellation offlight*)

Pasal 3 mengatur terkait Keterlambatan penerbangan yang dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. kategori 6, pembatalan penerbangan.

Selanjutnya Pasal 5 menegaskan terkait faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:

- a. faktor manajemen airline;
- b. faktor teknis Operasional;
- c. faktor cuaca; dan
- d. faktor Lain-lain.

Penanganan keterlambatan penerbangan berdasarkan pasal 7

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan.
- (3) informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-

lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;

- b. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
- c. dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
- d. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.