

## **ANALISIS HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN PENERBANGAN: STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN HUKUM PENUMPANG TERHADAP SYARAT DAN KETENTUAN PENERBANGAN**

Oleh  
Dikha Anugrah, Universitas Kuningan  
e-mail: dikha@uniku.ac.id

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen dalam industri penerbangan secara menyeluruh dan mendalam dengan fokus pada identifikasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan penumpang terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan dan regulasi penerbangan. Melalui analisis yang mendalam terhadap literatur, regulasi penerbangan, serta studi kasus, penelitian ini menyajikan pemahaman yang komprehensif tentang kompleksitas hubungan antara penumpang dan maskapai penerbangan dalam konteks hak dan kewajiban mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa syarat dan ketentuan penerbangan memainkan peran krusial dalam menciptakan lingkungan perjalanan yang aman dan teratur. Selain itu, strategi-strategi seperti peningkatan edukasi dan sosialisasi, penegakan hukum yang tegas, peningkatan kualitas layanan, pengembangan teknologi informasi, dan kerjasama antara semua pemangku kepentingan diidentifikasi sebagai langkah-langkah penting untuk meningkatkan kepatuhan penumpang. Implikasi dari temuan ini memberikan landasan bagi pengembangan kebijakan dan praktik terbaik dalam industri penerbangan untuk meningkatkan pengalaman perjalanan udara yang lebih aman, nyaman, dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.*

**Kata Kunci:** Kepatuhan penumpang, Hak dan kewajiban konsumen, Syarat dan ketentuan

### **Abstract**

*This study aims to comprehensively and deeply analyze the rights and obligations of consumers in the aviation industry, focusing on identifying effective strategies to enhance passengers' compliance with the terms and conditions set by airlines and aviation regulations. Through in-depth analysis of literature, aviation regulations, and case studies, this research presents a comprehensive understanding of the complexity of the relationship between passengers and airlines in the context of their rights and obligations. The findings indicate that aviation terms and conditions play a crucial role in creating a safe and orderly travel environment. Moreover, strategies such as enhancing education and socialization, enforcing strict legal measures, improving service quality, developing information technology, and fostering cooperation among all stakeholders are identified as important steps to enhance passenger compliance. The implications of these findings provide a foundation for the development of best practices and policies in the aviation industry to improve the air travel experience, making it safer, more comfortable, and satisfying for all parties involved.*

**Keywords:** Passenger compliance, Consumer rights and obligations, Terms and conditions

## PENDAHULUAN

Industri penerbangan telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya mobilitas global dan perjalanan udara yang semakin terjangkau. Menurut data International Air Transport Association (IATA), jumlah penumpang pesawat terbang di seluruh dunia terus meningkat secara konsisten setiap tahunnya.<sup>1</sup> Pertumbuhan ini menandai pentingnya industri penerbangan sebagai tulang punggung konektivitas global dan pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir ini didorong oleh berbagai faktor, seperti peningkatan mobilitas masyarakat, liberalisasi pasar penerbangan, dan kemajuan teknologi.<sup>2</sup>

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), Jumlah penumpang angkutan udara domestik yang berangkat pada bulan November 2023 mencapai 5,2 juta orang, mengalami penurunan sebesar 1,51 persen dibandingkan dengan kondisi pada bulan Oktober 2023. Jumlah penumpang tujuan luar negeri (internasional) mengalami penurunan sebesar 7,51 persen menjadi 1,3 juta orang. Selama Januari–November 2023, jumlah

penumpang domestik mencapai 57,0 juta orang dan jumlah penumpang internasional mencapai 14,1 juta orang, masing-masing mengalami kenaikan sebesar 20,66 persen dan 135,11 persen dibandingkan dengan kondisi pada periode yang sama tahun 2022.<sup>3</sup>

Bersamaan dengan pertumbuhan ini, peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan penerbangan menjadi semakin penting. Dalam hal ini, peran hak dan kewajiban konsumen dalam industri penerbangan sangatlah signifikan.<sup>4</sup> Hak dan kewajiban ini menjadi landasan bagi terjalinnya hubungan yang harmonis antara maskapai penerbangan, penumpang, dan otoritas terkait. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan, peran hak dan kewajiban konsumen dalam industri penerbangan menjadi sangat penting. Hak-hak ini meliputi hak atas pelayanan yang memadai, kompensasi dalam kasus keterlambatan atau pembatalan penerbangan, serta hak atas informasi yang jelas tentang syarat dan ketentuan perjalanan.<sup>5</sup> Di sisi lain, kewajiban konsumen termasuk mematuhi peraturan keamanan penerbangan, membayar biaya yang terkait dengan layanan tambahan yang

---

<sup>1</sup> “Angkasa Pura II,” diakses 8 Mei 2024, <https://angkasapura2.co.id/id/news/event/info/735-ap-ii-ungkap-lima-tantangan-sektor-penerbangan-di-masa-mendatang>.

<sup>2</sup> Ni Made Trisna Dewi, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan,” *KERTHA WICAKSANA* 15, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>.

<sup>3</sup> Badan Pusat Statistik Indonesia, “Selama Januari–November 2023, jumlah penumpang angkutan udara internasional naik 135,11 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2022.,” diakses 8 Mei 2024, <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/01/02/235>

[8/selama-januarinovember-2023--jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-naik-135-11-persen-dibandingkan-periode-yang-sama-tahun-2022-.html](https://doi.org/10.31599/krtha.v15i2.859).

<sup>4</sup> Ferdiana Mailawati dan Sri Wahyuni, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19,” *KERTHA BHAYANGKARA* 15, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.31599/krtha.v15i2.859>.

<sup>5</sup> Dikha Anugrah, “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN BERBASIS BISNIS HIGH PERFORMANCE,” *Mahkamah : Jurnal Kajian Hukum Islam* 5, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.24235/mahkamah.v5i2.7138>.

dipilih, dan mengikuti instruksi dari maskapai penerbangan dan otoritas penerbangan.<sup>6</sup>

Regulasi terkait hak dan kewajiban konsumen dalam industri penerbangan mencakup berbagai peraturan baik di tingkat internasional maupun nasional. Konvensi Montreal dan Konvensi Warsawa adalah dua perjanjian internasional utama yang mengatur tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang dalam hal kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi, serta kompensasi dalam kasus kecelakaan udara.<sup>7</sup> Di samping itu, banyak negara juga memiliki peraturan nasional yang menetapkan standar dan prosedur untuk perlindungan konsumen dalam perjalanan udara. Beberapa peraturan penting yang perlu diketahui antara lain:

1. Konvensi Montreal: Diadopsi pada tahun 1999, Konvensi Montreal mengatur tentang tanggung jawab maskapai penerbangan atas kecelakaan pesawat dan kerugian penumpang.
2. Konvensi Warsawa: Diadopsi pada tahun 1929, Konvensi Warsawa mengatur tentang tanggung jawab maskapai penerbangan atas kerugian bagasi dan keterlambatan penerbangan.
3. Peraturan nasional: Setiap negara memiliki peraturan nasional yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen penerbangan. Di Indonesia, peraturan tersebut diatur

dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Angkutan Udara Niaga.

Selain hak dan kewajiban konsumen yang secara umum diatur oleh regulasi internasional dan nasional, terdapat sejumlah fenomena khusus yang berkaitan dengan syarat dan ketentuan dalam penerbangan yang patut diperhatikan. Salah satu fenomena yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara pemahaman penumpang dengan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam tiket penerbangan atau perjanjian kontrak antara maskapai penerbangan dan penumpang.

Studi menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang tidak membaca atau memahami secara menyeluruh syarat dan ketentuan yang tertera dalam tiket penerbangan atau situs web maskapai penerbangan.<sup>8,9</sup> Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian dan ketegangan ketika penumpang menghadapi situasi yang melibatkan pembatalan atau penundaan penerbangan, perubahan rute, atau masalah lainnya.<sup>10</sup> Misalnya, penumpang yang tidak menyadari syarat dan ketentuan terkait hak kompensasi dalam kasus pembatalan penerbangan mungkin merasa tidak puas atau merasa bahwa hak-hak mereka dilanggar ketika permintaan mereka ditolak oleh maskapai penerbangan. Kepatuhan konsumen

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Shaojie Geng, "Protection of Passengers' Rights and Interests in the Event of Flight Delays," *International Journal of Frontiers in Sociology* 5, no. 6 (2023), <https://doi.org/10.25236/ijfs.2023.050621>.

<sup>8</sup> Imam Ozali, Dian Artanti Arubusman, dan Abi Prasidi, "Tingkat Pemahaman Kepatuhan Dalam Penerbangan Domestik Di Indonesia," *Jurnal*

*Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* 5, no. 1 (2018).

<sup>9</sup> Mahbub Ainur Rofiq dan Nanda Dwi Oktavianti, "Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Metode Adz-Dzari'ah," *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial* 9, no. 02 (2022).

<sup>10</sup> *Ibid.*

mengacu pada tingkat kepatuhan konsumen terhadap aturan, norma, dan regulasi yang terkait dengan produk dan layanan yang mereka konsumsi.<sup>11</sup> Kepatuhan konsumen penting untuk memastikan kelancaran pasar, melindungi konsumen dari bahaya, dan mendukung praktik bisnis yang adil.<sup>12</sup>

Selain itu, terdapat juga fenomena ketidakseimbangan kekuatan antara maskapai penerbangan dan penumpang dalam menegosiasikan atau menyelesaikan sengketa terkait hak dan kewajiban konsumen.<sup>13</sup> Maskapai penerbangan sering memiliki keunggulan dalam hal informasi, sumber daya, dan akses ke hukum atau peraturan yang menguntungkan mereka dalam penyelesaian sengketa. Sebagai hasilnya, penumpang sering kali merasa tidak berdaya atau tidak memiliki pilihan selain menerima penyelesaian yang tidak memuaskan dari perselisihan mereka dengan maskapai penerbangan.<sup>14</sup>

Fenomena lain yang perlu dipertimbangkan adalah praktik-praktik bisnis yang mungkin melanggar hak dan kewajiban konsumen, meskipun secara teknis

tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.<sup>15</sup> Misalnya, beberapa maskapai penerbangan mungkin menggunakan praktik tarif dinamis atau biaya tambahan yang tidak transparan, yang dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpuasan di kalangan penumpang.

Dalam konteks fenomena-fenomena ini, penting untuk menganalisis tidak hanya peraturan yang berlaku tetapi juga praktik bisnis yang digunakan oleh maskapai penerbangan dalam menentukan syarat dan ketentuan mereka. Syarat dan ketentuan dalam penerbangan dapat bervariasi tergantung pada maskapai penerbangan, rute penerbangan, jenis tiket, dan negara tempat penerbangan berlangsung. Namun, secara umum, berikut adalah beberapa syarat dan ketentuan yang umumnya diberlakukan oleh maskapai penerbangan:<sup>16,17,18</sup>

1. Ketersediaan Tempat Duduk: Meskipun penumpang telah membeli tiket, maskapai penerbangan dapat memiliki hak untuk mengubah tempat duduk penumpang sebelum keberangkatan,

<sup>11</sup> "Kepatuhan dengan Regulasi Perlindungan Konsumen," 13 April 2024, <https://esgindonesia.com/literasi/kepatuhan-dengan-regulasi-perlindungan-konsumen/>.

<sup>12</sup> "Hukum Perlindungan Konsumen: Membangun Hubungan Bisnis Yang Adil Dan Bertanggung Jawab - Lima Detik - UMM Dalam Berita Koran Online | Universitas Muhammadiyah Malang," <https://www.umm.ac.id/id/arsip-koran/lima-detik/hukum-perlindungan-konsumen-membangun-hubungan-bisnis-yang-adil-dan-bertanggung-jawab.html>, diakses 8 Mei 2024, <https://www.umm.ac.id/id/arsip-koran/lima-detik/hukum-perlindungan-konsumen-membangun-hubungan-bisnis-yang-adil-dan-bertanggung-jawab.html>.

<sup>13</sup> Umar Hasan, Suhermi, dan Samsiar, *Mediasi; Model Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jambi: Universitas Jambi, 2023).

<sup>14</sup> Mega Waty, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENERBANGAN DI INDONESIA," *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 01 (2020), <https://doi.org/10.31849/jgh.v2i01.8234>.

<sup>15</sup> Bima Anggrasena, "Strategi Penegakan Hukum dalam Rangka Meningkatkan Keselamatan Lalu Lintas dan Mewujudkan Masyarakat Patuh Hukum," *Universitas Diponegoro*, 2010.

<sup>16</sup> "Syarat & Ketentuan," diakses 8 Mei 2024, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/contact/term-condition>.

<sup>17</sup> "Syarat dan Ketentuan Umum Penerbangan | airasia," diakses 8 Mei 2024, <https://www.airasia.com/aa/about-us/id/id/flights-general-terms-and-conditions.html>.

<sup>18</sup> "condition-of-carriage-(bahasa).pdf," diakses 8 Mei 2024, [https://www.lionair.co.id/docs/default-source/default-document-library/condition-of-carriage-\(bahasa\).pdf?sfvrsn=5271e84d\\_106](https://www.lionair.co.id/docs/default-source/default-document-library/condition-of-carriage-(bahasa).pdf?sfvrsn=5271e84d_106).

- terutama jika terjadi perubahan dalam konfigurasi pesawat atau perubahan penerbangan.
2. Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan: Maskapai penerbangan biasanya memiliki ketentuan terkait keterlambatan dan pembatalan penerbangan, termasuk hak penumpang atas kompensasi atau penggantian jika terjadi keterlambatan atau pembatalan yang signifikan.
  3. Bagasi: Ketentuan terkait bagasi termasuk berat maksimum bagasi yang diizinkan, jumlah bagasi yang dapat dibawa, dan biaya tambahan untuk bagasi tambahan. Maskapai penerbangan juga memiliki kebijakan terkait bagasi kabin, termasuk ukuran maksimum dan berat yang diizinkan.
  4. Perubahan Rute dan Jadwal: Maskapai penerbangan memiliki hak untuk membuat perubahan terhadap rute atau jadwal penerbangan, meskipun biasanya mereka harus memberi tahu penumpang tentang perubahan tersebut dan memberikan opsi alternatif jika memungkinkan.
  5. Pelayanan Tambahan: Syarat dan ketentuan juga mencakup pelayanan tambahan seperti makanan dan minuman di pesawat, layanan khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, dan fasilitas hiburan di dalam pesawat.
  6. Kewajiban Penumpang: Penumpang juga memiliki kewajiban tertentu, seperti mematuhi instruksi dari awak kabin dan petugas penerbangan, membayar biaya tambahan yang mungkin timbul selama perjalanan, dan mematuhi peraturan keamanan dan ketertiban di bandara dan dalam pesawat.
  7. Kebijakan Refund dan Pembatalan: Ketentuan ini mencakup kebijakan refund jika penumpang membatalkan tiket mereka dan kebijakan pengembalian dana jika maskapai penerbangan membatalkan penerbangan atau tidak dapat melanjutkan penerbangan sesuai jadwal.
  8. Kewajiban Hukum: Terdapat juga ketentuan yang mencakup kewajiban hukum, seperti ketentuan tentang tanggung jawab maskapai penerbangan dalam kasus kecelakaan udara atau kehilangan atau kerusakan bagasi.
- Syarat dan ketentuan ini umumnya diatur dalam "Ketentuan dan Persyaratan" atau "Syarat dan Ketentuan" yang tercantum dalam tiket penerbangan atau kontrak antara maskapai penerbangan dan penumpang. Sementara itu, Pihak bandara tidak memiliki syarat dan ketentuan penerbangan secara langsung, tetapi mereka biasanya memiliki peraturan dan kebijakan yang berlaku di area bandara. Berikut adalah beberapa contoh peraturan dan kebijakan yang biasanya diterapkan oleh pihak bandara:<sup>19,20</sup>

---

<sup>19</sup> ITDA Yogyakarta, "Aturan Keselamatan Penerbangan Internasional Di Indonesia Dan Pihak

Pendukungnya," diakses 8 Mei 2024, <https://www.itda.ac.id/>.

<sup>20</sup> "PM 55 Tahun 2015.pdf," t.t.

1. Peraturan Keamanan: Bandara memiliki peraturan ketat terkait keamanan, termasuk pemeriksaan keamanan penumpang dan bagasi, serta larangan membawa barang-barang berbahaya atau benda tajam ke dalam area bandara atau pesawat.
2. Ketentuan Operasional: Pihak bandara mengatur berbagai aspek operasional, seperti prosedur pendaratan dan lepas landas pesawat, pengaturan lalu lintas udara, dan penyediaan fasilitas darat untuk pesawat.
3. Kebijakan Penanganan Penumpang: Bandara memiliki kebijakan terkait penanganan penumpang, termasuk prosedur untuk mengatasi situasi darurat, memberikan bantuan kepada penumpang yang membutuhkan, dan penanganan keluhan atau masalah yang mungkin timbul di bandara.
4. Biaya dan Tarif: Meskipun pihak bandara tidak mengatur tarif penerbangan, mereka mungkin memiliki kebijakan terkait biaya penggunaan fasilitas bandara, seperti biaya parkir, biaya penggunaan terminal, atau biaya tambahan untuk layanan tertentu.
5. Kebijakan Lingkungan: Beberapa bandara menerapkan kebijakan lingkungan, seperti pengelolaan limbah, penggunaan energi terbarukan, atau upaya untuk mengurangi emisi karbon dalam operasional mereka.
6. Ketentuan Operasional Selama Pandemi: Selama pandemi atau situasi darurat kesehatan lainnya,

pihak bandara dapat memiliki ketentuan khusus terkait kesehatan dan keamanan, seperti kebijakan penggunaan masker atau protokol pemeriksaan suhu tubuh.

Meskipun pihak bandara tidak memiliki syarat dan ketentuan penerbangan seperti yang dimiliki oleh maskapai penerbangan, mereka memainkan peran penting dalam menyediakan lingkungan yang aman dan teratur untuk operasi penerbangan. Peraturan dan kebijakan mereka bertujuan untuk memastikan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang serta efisiensi operasional bandara.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen dalam industri penerbangan secara menyeluruh dan mendalam. Melalui analisis ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan penumpang terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan dan regulasi penerbangan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika hak dan kewajiban konsumen serta faktor-faktor yang memengaruhinya, diharapkan dapat dikembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman penumpang dan meminimalkan konflik antara maskapai penerbangan dan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan jenis penelitian normatif. Tujuannya adalah untuk memahami dan menganalisis norma, prinsip, dan aturan

hukum<sup>21</sup> yang terkait dengan hak dan kewajiban konsumen penerbangan, serta strategi untuk meningkatkan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan.

Penelitian ini akan menggunakan dua jenis sumber data: primer dan sekunder. Sumber data primer meliputi: Peraturan perundang-undangan yang relevan dan Literatur hukum. Sumber data sekunder meliputi Buku-buku hukum, Jurnal ilmiah dan Artikel hukum yang membahas tentang hak dan kewajiban konsumen, kepatuhan hukum, dan strategi peningkatan kepatuhan hukum. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan analisis dokumen, untuk kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memahami makna dan konteks data yang telah dikumpulkan dan normatif untuk mengidentifikasi norma, prinsip, dan aturan yang relevan dengan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Syarat dan ketentuan penerbangan sangat penting dalam mengatur hubungan antara maskapai penerbangan dan penumpang serta menciptakan lingkungan perjalanan yang aman, teratur, dan dapat diandalkan.<sup>22</sup> Mereka memberikan perlindungan kepada penumpang dengan mengatur hak dan kewajiban mereka, serta memberikan kerangka kerja yang jelas untuk berbagai aspek perjalanan seperti prosedur

keamanan, tanggung jawab maskapai dalam situasi darurat, dan penyelesaian sengketa.<sup>23</sup> Selain itu, syarat dan ketentuan penerbangan juga membantu menciptakan keteraturan dan keselamatan operasional dalam industri penerbangan dengan menetapkan standar yang harus diikuti oleh maskapai penerbangan. Mereka juga mencerminkan komitmen maskapai penerbangan untuk mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku dalam industri penerbangan, baik pada tingkat nasional maupun internasional.<sup>24</sup> Dengan adanya syarat dan ketentuan penerbangan yang jelas dan diterapkan dengan konsisten, penumpang dapat merasa lebih terlindungi dan yakin selama perjalanan udara mereka, sementara maskapai penerbangan dapat menjalankan operasi mereka dengan lebih efisien dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>25</sup>

Syarat dan ketentuan penerbangan memiliki hubungan erat dengan hak dan kewajiban konsumen penerbangan serta maskapai, sekaligus terkait dengan undang-undang dan regulasi yang mengatur industri penerbangan. Syarat dan ketentuan ini adalah kerangka kerja yang mengatur interaksi antara penumpang dan maskapai penerbangan, menetapkan hak-hak serta kewajiban bagi kedua belah pihak dalam proses perjalanan udara.<sup>26</sup> Di satu sisi, syarat dan ketentuan ini memberikan perlindungan kepada penumpang dengan mengatur hak-hak

---

<sup>21</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

<sup>22</sup> Purba Hasim, "Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Penerapan Safety Culture," *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 12, no. 1 (2017).

<sup>23</sup> Dewi, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal

Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan."

<sup>24</sup> Yogyakarta, "Aturan Keselamatan Penerbangan Internasional Di Indonesia Dan Pihak Pendukungnya."

<sup>25</sup> Waty, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENERBANGAN DI INDONESIA."

<sup>26</sup> Ozali, Arubusman, dan Prasidi, "Tingkat Pemahaman Kepatuhan Dalam Penerbangan Domestik Di Indonesia."

mereka, seperti hak atas informasi yang jelas dan akurat tentang perjalanan, hak atas keselamatan dan kenyamanan selama penerbangan, dan hak atas kompensasi dalam situasi tertentu seperti pembatalan atau penundaan penerbangan.<sup>27</sup> Di sisi lain, syarat dan ketentuan ini juga menetapkan kewajiban bagi penumpang, seperti kewajiban untuk mematuhi aturan dan prosedur keamanan, membayar biaya yang terkait dengan perjalanan, dan mematuhi instruksi dari awak kabin dan petugas penerbangan.<sup>28</sup>

Bagi maskapai penerbangan, syarat dan ketentuan penerbangan menetapkan tanggung jawab mereka dalam menyediakan layanan kepada penumpang. Hal ini mencakup tanggung jawab untuk memberikan layanan yang aman dan nyaman, mematuhi jadwal penerbangan yang telah ditetapkan, serta menanggapi dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan atau keluhan penumpang. Selain itu, maskapai penerbangan juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang syarat dan ketentuan penerbangan kepada penumpang, serta untuk menegakkan aturan tersebut secara konsisten.<sup>29</sup>

Hubungan antara syarat dan ketentuan penerbangan dengan hak dan kewajiban konsumen penerbangan dan maskapai juga tercermin dalam undang-undang dan regulasi yang mengatur industri penerbangan. Di tingkat internasional, ada Konvensi Montreal

dan Konvensi Warsawa yang mengatur hak dan kewajiban penumpang serta tanggung jawab maskapai penerbangan dalam kasus kecelakaan udara dan kerugian yang timbul dari perjalanan udara. Di tingkat nasional, berbagai undang-undang dan regulasi juga ada untuk melindungi hak-hak konsumen penerbangan dan menetapkan standar keselamatan dan kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan.

Dengan demikian, syarat dan ketentuan penerbangan, hak dan kewajiban konsumen penerbangan, tanggung jawab maskapai, serta undang-undang dan regulasi terkait semuanya saling terkait dan bekerja sama untuk menciptakan lingkungan perjalanan udara yang aman, teratur, dan dapat diandalkan bagi semua pihak yang terlibat. Melalui pemahaman yang baik tentang hubungan ini, pemerintah, maskapai penerbangan, dan konsumen dapat bekerja sama untuk meningkatkan pengalaman perjalanan udara dan memastikan perlindungan yang optimal bagi semua pihak yang terlibat dalam industri penerbangan.<sup>30</sup>

Jika baik konsumen maupun maskapai tidak mematuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam industri penerbangan, konsekuensinya dapat beragam dan dapat melibatkan sanksi atau tindakan hukum yang diatur oleh regulasi yang berlaku. Berikut adalah beberapa dampak yang mungkin terjadi jika baik konsumen maupun maskapai

<sup>27</sup> Vermonita Dwi Caturjayanti, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran," *Media Iuris* 3, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.20473/mi.v3i2.20894>.

<sup>28</sup> Ferdiana Mailawati dan Wahyuni, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19."

<sup>29</sup> Salsabila Hanisa, Susilowati Suparto, dan Tri Handayani, "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Terkait Kebijakan Covid-19 Yang Tercantum Dalam Permenhub 25 Tahun 2020," *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.14156>.

<sup>30</sup> Purba Hasim, "Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Penerapan Safety Culture."

tidak mematuhi syarat dan ketentuan, yang dikaitkan dengan regulasi yang berlaku:

1. **Pelanggaran Hak Konsumen:** Jika maskapai tidak mematuhi syarat dan ketentuan yang menetapkan hak-hak konsumen, seperti hak atas kompensasi dalam situasi tertentu seperti pembatalan atau penundaan penerbangan, hal ini dapat mengakibatkan pelanggaran hak konsumen. Konsumen dapat memiliki hak untuk meminta kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh regulasi nasional atau internasional, seperti Konvensi Montreal atau regulasi perlindungan konsumen di tingkat nasional.
2. **Risiko Keselamatan:** Ketika maskapai tidak mematuhi syarat dan ketentuan yang berkaitan dengan keselamatan penerbangan, seperti prosedur keamanan atau pemeliharaan pesawat, hal ini dapat meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan atau insiden keselamatan. Regulasi keselamatan penerbangan, yang sering kali diatur oleh otoritas penerbangan nasional, mengharuskan maskapai untuk mematuhi standar keselamatan yang ketat demi melindungi keselamatan penumpang dan awak kabin.
3. **Sanksi dan Denda:** Jika maskapai melanggar syarat dan ketentuan penerbangan yang ditetapkan, mereka dapat dikenakan sanksi atau denda oleh regulator penerbangan atau lembaga pengawas konsumen. Ini bisa termasuk pembayaran denda, pembatalan izin operasional, atau tindakan hukum lainnya yang diatur

oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku.

4. **Pengalaman Buruk Penumpang:** Jika konsumen tidak mematuhi syarat dan ketentuan yang berkaitan dengan perilaku atau prosedur selama perjalanan, seperti ketentuan tentang penyebaran atau penggunaan perangkat elektronik di pesawat, hal ini dapat mengganggu pengalaman perjalanan penumpang lainnya. Maskapai dapat mengambil tindakan seperti penolakan naik pesawat atau larangan penerbangan bagi penumpang yang melanggar syarat dan ketentuan dengan cara yang serius.

Dengan demikian, mematuhi syarat dan ketentuan penerbangan adalah penting bagi baik konsumen maupun maskapai untuk memastikan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan teratur. Pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan ini tidak hanya dapat merugikan konsumen secara langsung, tetapi juga dapat melanggar regulasi yang diatur oleh pemerintah atau otoritas penerbangan, dengan potensi konsekuensi hukum dan finansial yang serius bagi maskapai penerbangan yang melanggar.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa alasan mengapa penumpang kadang-kadang tidak mematuhi atau kurang memperhatikan syarat dan ketentuan penerbangan:

1. **Kurangnya Kesadaran atau Pemahaman:** Banyak penumpang mungkin tidak sepenuhnya menyadari atau memahami syarat dan ketentuan penerbangan karena mereka tidak membaca dengan seksama atau tidak memperhatikan informasi yang

- disediakan oleh maskapai penerbangan. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya memahami hak dan kewajiban mereka sebagai penumpang.
2. Ketidakpastian Atas Hak Mereka: Beberapa penumpang mungkin merasa tidak yakin tentang hak-hak mereka dalam situasi tertentu, terutama ketika mereka dihadapkan pada pembatalan atau keterlambatan penerbangan. Ketidakpastian ini bisa disebabkan oleh kompleksitas aturan dan regulasi, serta kurangnya informasi yang jelas dari maskapai penerbangan.
  3. Ketidakpuasan dengan Layanan atau Pengalaman: Penumpang yang merasa tidak puas dengan layanan atau pengalaman penerbangan mereka mungkin cenderung mengabaikan atau melanggar syarat dan ketentuan dalam upaya untuk mengekspresikan ketidakpuasan mereka atau mencari kompensasi tambahan.
  4. Kesulitan dalam Memperoleh Kompensasi: Beberapa penumpang mungkin merasa bahwa proses untuk memperoleh kompensasi atau penggantian atas pelanggaran syarat dan ketentuan penerbangan terlalu rumit atau tidak sebanding dengan manfaat yang mereka terima. Hal ini bisa membuat mereka enggan untuk mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.
  5. Kurangnya Penegakan Hukum: Jika penegakan hukum terhadap pelanggaran syarat dan ketentuan penerbangan tidak konsisten atau

efektif, beberapa penumpang mungkin merasa bahwa mereka dapat melanggar syarat dan ketentuan tanpa konsekuensi yang signifikan.

6. Praktik Bisnis yang Tidak Transparan: Praktik bisnis yang tidak transparan dari beberapa maskapai penerbangan, seperti biaya tambahan yang tersembunyi atau kebijakan yang ambigu, juga dapat menyebabkan penumpang merasa frustrasi atau bingung, yang pada gilirannya dapat menyebabkan ketidakpatuhan terhadap syarat dan ketentuan.

Di tingkat nasional, berbagai undang-undang dan regulasi juga mungkin mengatur tentang kewajiban maskapai penerbangan untuk menetapkan syarat dan ketentuan yang berlaku, serta mengatur hak-hak dan kewajiban penumpang. Contohnya, dalam beberapa yurisdiksi, otoritas penerbangan nasional atau lembaga pengawas konsumen dapat memiliki peraturan yang menetapkan standar minimal untuk syarat dan ketentuan penerbangan yang harus dipatuhi oleh maskapai penerbangan. Pelanggaran terhadap regulasi semacam ini dapat mengakibatkan sanksi administratif, seperti denda atau pembatasan operasional bagi maskapai yang melanggar.

Meskipun tidak ada regulasi yang secara spesifik mengatur "keharusan" untuk patuh pada syarat dan ketentuan, namun kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan penerbangan umumnya dianggap sebagai standar yang diperlukan bagi maskapai penerbangan untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, maskapai penerbangan biasanya diharapkan untuk mematuhi syarat dan ketentuan yang mereka tetapkan, baik itu

sesuai dengan regulasi yang berlaku maupun untuk menjaga reputasi dan integritas mereka sebagai penyedia layanan transportasi udara.

Disamping itu, Kepatuhan konsumen terhadap syarat dan ketentuan penerbangan juga penting dalam menjaga keteraturan dan keselamatan operasional dalam industri penerbangan. Meskipun tidak ada regulasi yang secara spesifik mengatur kepatuhan konsumen terhadap syarat dan ketentuan, namun konsumen diharapkan untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh maskapai penerbangan.

Kepatuhan konsumen terhadap syarat dan ketentuan penerbangan penting karena dapat:

1. Menjaga Keselamatan: Syarat dan ketentuan penerbangan sering kali berkaitan dengan keselamatan penerbangan, seperti prosedur keamanan di bandara, penggunaan alat pengaman, dan aturan selama penerbangan. Dengan mematuhi aturan ini, konsumen dapat membantu menjaga keselamatan diri mereka sendiri, penumpang lain, dan awak kabin.
2. Mencegah Gangguan Operasional: Kepatuhan konsumen terhadap syarat dan ketentuan juga dapat mencegah gangguan operasional bagi maskapai penerbangan. Misalnya, mematuhi aturan tentang pembatasan berat dan ukuran bagasi dapat menghindari penundaan saat proses pengecekan bagasi di bandara.
3. Meningkatkan Efisiensi Layanan: Dengan mematuhi syarat dan ketentuan, konsumen juga dapat membantu meningkatkan efisiensi

layanan maskapai penerbangan. Misalnya, mengikuti prosedur check-in online atau datang tepat waktu untuk penerbangan dapat menghindari antrian panjang di bandara dan memastikan keberangkatan pesawat sesuai jadwal.

4. Mendukung Tanggung Jawab Sosial: Kepatuhan konsumen terhadap syarat dan ketentuan penerbangan juga merupakan bagian dari tanggung jawab sosial dalam menggunakan layanan transportasi udara. Dengan mematuhi aturan yang ditetapkan, konsumen membantu menciptakan lingkungan perjalanan yang aman, tertib, dan nyaman bagi semua orang yang terlibat.

Meskipun tidak ada sanksi hukum yang khusus untuk konsumen yang melanggar syarat dan ketentuan, namun maskapai penerbangan biasanya memiliki hak untuk menolak layanan atau menindaklanjuti dengan tindakan lain jika konsumen melanggar aturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kepatuhan konsumen terhadap syarat dan ketentuan penerbangan merupakan faktor penting dalam menjaga keselamatan, keteraturan, dan kepuasan dalam industri penerbangan.

Strategi untuk meningkatkan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan pertama adalah dengan Peningkatan edukasi dan sosialisasi. Edukasi yang efektif tentang hak dan kewajiban penumpang serta syarat dan ketentuan penerbangan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada penumpang tentang apa yang diharapkan dari

mereka selama perjalanan udara. Ini bisa dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, mulai dari situs web dan aplikasi seluler maskapai penerbangan, brosur informasi di bandara, hingga kampanye publik yang menysasar masyarakat umum. Selain itu, sosialisasi melalui kampanye pendidikan publik dan kerjasama dengan lembaga perlindungan konsumen dapat membantu menjangkau lebih banyak orang dan meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban mereka sebagai penumpang penerbangan. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang apa yang diharapkan dari mereka, penumpang cenderung lebih mematuhi aturan dan ketentuan yang ditetapkan, menciptakan lingkungan perjalanan yang lebih aman dan nyaman bagi semua pihak yang terlibat.

Strategi kedua untuk meningkatkan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan adalah dengan penegakan hukum yang tegas. Hal ini melibatkan penerapan aturan dan sanksi secara konsisten terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penumpang atau maskapai penerbangan. Dalam konteks ini, regulator penerbangan dan lembaga yang berwenang harus memainkan peran aktif dalam menegakkan kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan penerbangan. Sanksi yang tegas, seperti denda atau pembatasan operasional, harus diterapkan terhadap pelanggaran yang terbukti, baik oleh penumpang maupun maskapai penerbangan. Penumpang yang mengetahui bahwa pelanggaran aturan akan dihukum secara tegas akan cenderung mematuhi aturan dengan lebih baik. Di sisi lain, maskapai penerbangan juga harus memastikan bahwa mereka mematuhi aturan dan ketentuan dengan benar, dan jika

melanggar, mereka harus siap menerima konsekuensi yang sesuai. Dengan adanya penegakan hukum yang konsisten, kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan penerbangan dapat ditingkatkan secara signifikan, menciptakan lingkungan yang lebih teratur dan dapat diandalkan bagi semua pihak yang terlibat dalam perjalanan udara.

Strategi ketiga untuk meningkatkan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi penumpang, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan mereka terhadap aturan dan ketentuan penerbangan. Maskapai penerbangan dapat mencapai peningkatan ini dengan berbagai cara, seperti:

1. Pelatihan Karyawan: Maskapai penerbangan dapat memberikan pelatihan yang komprehensif kepada karyawan mereka, termasuk awak kabin dan staf darat, tentang pentingnya memberikan layanan yang ramah, efisien, dan profesional kepada penumpang. Karyawan yang terlatih dengan baik akan dapat menangani situasi dengan baik, mengurangi kemungkinan terjadinya konflik, dan meningkatkan kepuasan penumpang.
2. Fasilitas dan Kesenangan: Investasi dalam fasilitas dan layanan tambahan yang meningkatkan kenyamanan penumpang, seperti kursi yang lebih nyaman, hiburan di pesawat, makanan dan minuman berkualitas, serta fasilitas lounge bandara, dapat membuat pengalaman perjalanan lebih

menyenangkan bagi penumpang. Penumpang yang merasa dihargai dan diberikan layanan yang baik cenderung lebih mematuhi aturan dan ketentuan.

3. **Komunikasi yang Efektif:** Maskapai penerbangan juga harus memastikan komunikasi yang efektif dengan penumpang selama perjalanan. Informasi tentang syarat dan ketentuan penerbangan, perubahan jadwal, dan prosedur penting lainnya harus disampaikan dengan jelas dan tepat waktu kepada penumpang. Komunikasi yang transparan dan akurat akan membantu menghindari kebingungan dan meningkatkan kepatuhan penumpang.
4. **Penanganan Keluhan dengan Baik:** Maskapai penerbangan harus memiliki sistem yang efektif untuk menangani keluhan atau masalah penumpang dengan cepat dan profesional. Penanganan yang baik terhadap keluhan penumpang dapat memperbaiki citra maskapai dan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap aturan dan ketentuan yang diberlakukan.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, maskapai penerbangan dapat menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan dan memuaskan bagi penumpang, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap syarat dan ketentuan penerbangan.

Strategi keempat untuk meningkatkan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan adalah dengan pengembangan teknologi informasi. Teknologi informasi memainkan peran

penting dalam menyediakan akses yang lebih mudah dan transparan terhadap informasi tentang syarat dan ketentuan penerbangan. Beberapa cara pengembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kepatuhan penumpang adalah sebagai berikut:

1. **Aplikasi Seluler yang Terintegrasi:** Maskapai penerbangan dapat mengembangkan atau meningkatkan aplikasi seluler mereka untuk memberikan informasi yang lebih mudah diakses kepada penumpang. Aplikasi ini dapat memberikan akses ke informasi tentang syarat dan ketentuan penerbangan, status penerbangan, check-in online, dan layanan lainnya secara real-time.
2. **Pemberitahuan Otomatis:** Dengan menggunakan teknologi informasi, maskapai penerbangan dapat mengirimkan pemberitahuan otomatis kepada penumpang tentang perubahan jadwal, pembatalan penerbangan, atau informasi penting lainnya melalui pesan teks atau notifikasi dalam aplikasi seluler. Hal ini memastikan bahwa penumpang selalu mendapatkan informasi terbaru dan relevan tentang perjalanan mereka.
3. **Self-Service Kios di Bandara:** Pengembangan teknologi informasi juga dapat terjadi di bandara, di mana self-service kios yang dilengkapi dengan informasi tentang syarat dan ketentuan penerbangan dapat membantu penumpang dapat memeriksa informasi secara mandiri sebelum melakukan perjalanan.

#### 4. **Penggunaan Teknologi**

**Blockchain:** Teknologi blockchain dapat digunakan untuk meningkatkan keamanan dan transparansi dalam penyimpanan dan pertukaran informasi terkait dengan syarat dan ketentuan penerbangan. Ini dapat membantu mengurangi kesalahpahaman atau ketidakpastian tentang aturan yang berlaku.

#### 5. **Penerapan Sistem Pelacakan**

**Bagasi:** Untuk meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan bagasi, pengembangan teknologi informasi dapat memungkinkan penumpang untuk melacak bagasi mereka secara real-time melalui aplikasi seluler atau situs web maskapai penerbangan.

Dengan pengembangan teknologi informasi yang tepat, maskapai penerbangan dapat meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan keterbukaan informasi tentang syarat dan ketentuan penerbangan. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih terinformasi dan transparan bagi penumpang, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan mereka terhadap aturan dan ketentuan yang ditetapkan.

Dari keempat strategi tersebut, dapat disimpulkan bahwa meningkatkan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan memerlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi. Strategi tersebut meliputi:

1. Peningkatan edukasi dan sosialisasi: Melalui edukasi dan sosialisasi, penumpang diberikan pemahaman yang lebih baik tentang hak dan

kewajiban mereka serta syarat dan ketentuan penerbangan.

2. Penegakan hukum yang tegas: Dengan penegakan hukum yang konsisten terhadap pelanggaran, baik oleh penumpang maupun maskapai penerbangan, kepatuhan terhadap aturan dan ketentuan dapat ditingkatkan.
3. Peningkatan kualitas pelayanan: Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, maskapai penerbangan menciptakan lingkungan perjalanan yang lebih menyenangkan bagi penumpang, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan mereka terhadap syarat dan ketentuan.
4. Pengembangan teknologi informasi: Melalui pengembangan teknologi informasi, akses yang lebih mudah dan transparan terhadap informasi tentang syarat dan ketentuan penerbangan dapat disediakan kepada penumpang, membantu menciptakan lingkungan yang lebih terinformasi dan transparan.

Dengan menerapkan keempat strategi ini secara bersama-sama, maskapai penerbangan dapat menciptakan lingkungan perjalanan yang lebih teratur, aman, dan memuaskan bagi penumpang, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap aturan dan ketentuan penerbangan.

#### **SIMPULAN**

Melalui penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa syarat dan ketentuan penerbangan memainkan peran penting dalam mengatur hubungan antara maskapai penerbangan dan penumpang serta

menciptakan lingkungan perjalanan yang aman, teratur, dan dapat diandalkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan penerbangan oleh baik penumpang maupun maskapai penerbangan adalah kunci dalam menciptakan pengalaman perjalanan udara yang aman, nyaman, dan memuaskan. Dalam konteks penelitian ini, beberapa strategi telah diidentifikasi sebagai langkah-langkah yang dapat meningkatkan kepatuhan penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan. Strategi-strategi tersebut mencakup peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada penumpang tentang hak dan kewajiban mereka, penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran, peningkatan kualitas pelayanan oleh maskapai penerbangan, pengembangan teknologi informasi untuk mempermudah akses informasi, dan kerjasama yang erat antara regulator, maskapai penerbangan, dan konsumen dalam mematuhi aturan yang ada.

Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya kerjasama antara semua pihak yang terlibat dalam industri penerbangan untuk memastikan pematuhan yang baik terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan. Langkah-langkah yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan dan praktik-praktik terbaik yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan penumpang dan menciptakan lingkungan perjalanan udara yang lebih aman, efisien, dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Anggrasena, Bima. "Strategi Penegakan Hukum dalam Rangka Meningkatkan Keselamatan Lalu Lintas dan Mewujudkan Masyarakat Patuh Hukum." *Universitas Diponegoro*, 2010.

"Angkasa Pura II." Diakses 8 Mei 2024. <https://angkasapura2.co.id/id/news/event/info/735-ap-ii-ungkap-lima-tantangan-sektor-penerbangan-di-masa-mendatang>.

Anugrah, Dikha. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN BERBASIS BISNIS HIGH PERFORMANCE." *Mahkamah : Jurnal Kajian Hukum Islam* 5, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.24235/mahkamah.v5i2.7138>.

Caturjayanti, Vermonita Dwi. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran." *Media Iuris* 3, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.20473/mi.v3i2.20894>.

"condition-of-carriage-(bahasa).pdf." Diakses 8 Mei 2024. [https://www.lionair.co.id/docs/default-document-source/default-document-library/condition-of-carriage-\(bahasa\).pdf?sfvrsn=5271e84d\\_106](https://www.lionair.co.id/docs/default-document-source/default-document-library/condition-of-carriage-(bahasa).pdf?sfvrsn=5271e84d_106).

Dewi, Ni Made Trisna. "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan." *KERTHA WICAKSANA* 15, no. 2 (2021).

- <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>.
- Ferdiana Mailawati, dan Sri Wahyuni. “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19.” *KRTHA BHAYANGKARA* 15, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.31599/krtha.v15i2.859>.
- Geng, Shaojie. “Protection of Passengers’ Rights and Interests in the Event of Flight Delays.” *International Journal of Frontiers in Sociology* 5, no. 6 (2023). <https://doi.org/10.25236/ijfs.2023.050621>.
- Hanisa, Salsabila, Susilowati Suparto, dan Tri Handayani. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Terkait Kebijakan Covid-19 Yang Tercantum Dalam Permenhub 25 Tahun 2020.” *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.14156>.
- Hasan, Umar, Suhermi, dan Samsiar. *Mediasi; Model Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jambi: Universitas Jambi, 2023. <https://www.umm.ac.id/id/arsip-koran/lima-detik/hukum-perlindungan-konsumen-membangun-hubungan-bisnis-yang-adil-dan-bertanggung-jawab.html>. “Hukum Perlindungan Konsumen: Membangun Hubungan Bisnis Yang Adil Dan Bertanggung Jawab - Lima Detik - UMM Dalam Berita Koran Online | Universitas Muhammadiyah Malang.” Diakses 8 Mei 2024. <https://www.umm.ac.id/id/arsip-koran/lima-detik/hukum-perlindungan-konsumen-membangun-hubungan-bisnis-yang-adil-dan-bertanggung-jawab.html>.
- Indonesia, Badan Pusat Statistik. “Selama Januari–November 2023, jumlah penumpang angkutan udara internasional naik 135,11 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2022.” Diakses 8 Mei 2024. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/01/02/2358/selama-januarinovember-2023--jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-naik-135-11-persen-dibandingkan-periode-yang-sama-tahun-2022-.html>.
- “Kepatuhan dengan Regulasi Perlindungan Konsumen,” 13 April 2024. <https://esgindonesia.com/literasi/kepatuhan-dengan-regulasi-perlindungan-konsumen/>.
- Ozali, Imam, Dian Artanti Arubusman, dan Abi Prasidi. “Tingkat Pemahaman Kepatuhan Dalam Penerbangan Domestik Di Indonesia.” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* 5, no. 1 (2018). “PM 55 Tahun 2015.pdf,” t.t.
- Purba Hasim. “Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Penerapan Safety Culture.” *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 12, no. 1 (2017).
- Rofiq, Mahbub Ainur, dan Nanda Dwi Oktavianti. “Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19

Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Metode Adz-Dzari'ah." *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial* 9, no. 02 (2022).

"Syarat & Ketentuan." Diakses 8 Mei 2024. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/contact/term-condition>.

"Syarat dan Ketentuan Umum Penerbangan | airasia." Diakses 8 Mei 2024. <https://www.airasia.com/aa/about-us/id/id/flights-general-terms-and-conditions.html>.

Waty, Mega. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENERBANGAN DI INDONESIA." *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 01 (2020).

<https://doi.org/10.31849/jgh.v2i01.8234>.

Yogyakarta, ITDA. "Aturan Keselamatan Penerbangan Internasional Di Indonesia Dan Pihak Pendukungnya." Diakses 8 Mei 2024. <https://www.itda.ac.id/>.

