



---

---

# Perlindungan Konsumen atas Ganti Kerugian terkait Pembatalan dan Kompensasi Keterlambatan Pengangkutan Penumpang Maskapai Penerbangan

Ni Made Risma Damayanthi, Si Ngurah Ardhya, I Gusti Ayu Apsari Hadi

Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha

---

## Abstrak

Penelitian ini mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat keterlambatan maupun pembatalan penerbangan oleh maskapai serta menganalisis bentuk tanggung jawab yang diberikan sebagai kompensasi atau ganti rugi atas kerugian tersebut. Metode yang digunakan adalah metode hukum normatif dengan pendekatan deskriptif melalui penelusuran peraturan perundang-undangan yang berlaku dan studi dokumen, yang kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai prinsip tanggung jawab pelaku usaha. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, dalam hal terjadi keterlambatan atau pembatalan penerbangan, maskapai sebagai pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian tiket kepada konsumen. Sedangkan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengatur kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi kepada penumpang berdasarkan tingkat keterlambatan, mulai dari minuman ringan, makanan, fasilitas kompensasi, hingga pengembalian biaya tiket. Tanggung jawab ini diperkuat oleh Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa maskapai wajib menanggung kerugian akibat keterlambatan atau pembatalan penerbangan, kecuali bila disebabkan oleh cuaca atau faktor teknis keselamatan yang tidak dapat dihindari. Selain itu, dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum dan Pasal 1243 KUHPerdara mengenai wanprestasi, turut menegaskan kewajiban maskapai untuk memberikan ganti rugi atas tidak terpenuhinya prestasi penerbangan. Kehadiran regulasi ini tidak dimaksudkan sebagai hambatan bagi kegiatan usaha, melainkan sebagai instrumen untuk menciptakan iklim usaha yang sehat, kompetitif, dan berkeadilan, sekaligus mendorong lahirnya pelaku usaha yang tangguh dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

## Kata kunci:

*Tanggung Jawab,  
Ganti Rugi, Konsumen,  
Maskapai Penerbangan*

## Article Histori:

Received: 30-09-2025  
Received in Revised Form:  
12-11-2025  
Accepted: 23-11-2025  
Publish: 28-11-2025

## Abstract

*This study identifies the parties responsible for losses experienced by consumers due to flight delays or cancellations by airlines and analyzes the forms of responsibility provided as compensation or redress for these losses. The method used is a normative legal method with a descriptive approach through tracing applicable laws and document studies, which are then analyzed descriptively to obtain a comprehensive picture of the principles of business actor responsibility. Based on the provisions of Article 4 of the Consumer Protection Law, business actors are obliged to provide compensation, redress, and/or replacement if the goods or services received by consumers do not comply with the agreement or are not as they should be. Therefore, in the event of a flight delay or cancellation, the airline as the business actor is obliged to provide compensation, redress, and/or ticket replacement to consumers. Meanwhile, Minister of Transportation Regulation Number 89 of 2015 regulates the obligation of airlines to provide compensation to passengers based on the level of delay, ranging from soft drinks, food, compensation facilities, to ticket refunds. This responsibility is reinforced by Article 146 of Law Number 1 of 2009, which stipulates that airlines are obligated to cover losses resulting from flight delays or cancellations, unless caused by weather or unavoidable technical safety factors. Furthermore, Article 1365 of the Civil Code concerning unlawful acts and Article 1243 of the Civil Code concerning breach of contract also emphasize the airline's obligation to provide compensation for failure to meet flight performance standards. These regulations are not intended to hinder business activities, but rather serve as a tool to create a healthy, competitive, and equitable business climate, while simultaneously encouraging the emergence of resilient businesses by providing quality goods and/or services.*

## Keywords:

*Liability, Compensation, Consumers, Airlines*

---

Koresponden Penulis;  
**Ni Made Risma Damayanthi**  
E-mail: risma.damayanthi@undiksha.ac.id

## 1. Latar Belakang

Transportasi berfungsi sebagai sarana utama yang menunjang mobilitas manusia dan distribusi barang, sehingga menjadi faktor penting dalam pembangunan ekonomi nasional maupun global. Di Indonesia, transportasi tidak hanya berperan menghubungkan antarwilayah yang tersebar luas, tetapi juga mendukung integrasi sosial dan pemerataan pembangunan. Angkutan udara merupakan salah satu moda transportasi yang dianggap paling efisien karena mampu menjangkau jarak jauh dalam waktu singkat, dibandingkan moda darat dan laut yang cenderung lebih terbatas dari segi jangkauan dan kecepatan. Oleh sebab itu, transportasi udara memiliki kedudukan strategis dalam sistem transportasi nasional. Moda ini juga diatur secara ketat melalui regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta selaras dengan ketentuan internasional yang diakui secara global (Hakim, 2024)

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, industri penerbangan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat yang ditandai dengan bertambahnya maskapai penerbangan, baik domestik maupun internasional, seperti Garuda Indonesia, Lion Air, dan Sriwijaya (Utama, 2021). Perkembangan ini menunjukkan tingginya permintaan terhadap transportasi udara sejalan dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan pembangunan ekonomi global (Abdulkadir, 2007). Namun, kemajuan tersebut juga memunculkan permasalahan baru berupa keterlambatan (*delay*) dan pembatalan

(*cancellation*) penerbangan yang merugikan penumpang. Kondisi ini bertentangan dengan tujuan ideal transportasi udara yaitu menyelenggarakan layanan yang aman, terorganisir, konsisten, dan efisien. Dengan demikian, meskipun perkembangan industri penerbangan membawa banyak manfaat, praktik penyelenggaraannya masih menyisakan persoalan mendasar terkait pemenuhan hak konsumen.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal. Peraturan ini mewajibkan maskapai memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai tingkat keterlambatan, mulai dari minuman ringan, makanan, hingga ganti rugi berupa pengembalian biaya tiket (Musa & Hassan, 2012). Sementara itu, dalam Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 ditegaskan bahwa maskapai bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat keterlambatan atau pembatalan penerbangan, kecuali apabila keterlambatan disebabkan oleh faktor cuaca atau teknis yang tidak dapat dihindari. Ketentuan hukum perdata juga memperkuat dasar tanggung jawab tersebut, yakni Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dan Pasal 1243 KUHPerdata mengenai ganti rugi akibat wanprestasi. Dengan adanya regulasi tersebut, penumpang pada prinsipnya memiliki perlindungan hukum yang jelas apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi maskapai (Fuady, 2008).

Meskipun sudah ada aturan yang komprehensif, praktik di lapangan masih menunjukkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Beberapa maskapai kerap melakukan pembatalan sepihak tanpa memberikan informasi yang jelas atau transparansi mengenai kompensasi yang seharusnya diterima. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian. Salah satu contoh kasus terjadi dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 175/Pdt.G/2019/PN Ptk, seorang konsumen atas nama H. Mikraj Sedekti Embau, S.H., M.H., CIL. melawan Badan Usaha PT. Lion Mentari Airlines Cabang Pontianak, pada tanggal 11 November 2019 bahwa pada saat keberangkatan pergi dari Pontianak - Ketapang tidak ada masalah, tetapi pada waktu keberangkatan pulang dari Ketapang ke Pontianak pada pukul 15.55 di cancel, kemudian sampai pukul 17.20 pihak Bandar Udara Ketapang baru memberi pengumuman pesawat flight IW 1345 di cancel tanpa penjelasan dan atau memberitahukan alasan sabab-musababnya, sehingga konsumen dan semua penumpang tidak jadi berangkat ke Pontianak. Lion Air membatalkan penerbangan secara sepihak tanpa penjelasan memadai, sehingga menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi penumpang. Kasus tersebut mencerminkan lemahnya implementasi regulasi dalam praktik penyelenggaraan transportasi udara di Indonesia (Agafta & Adiinto, 2017)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan karena masih ditemukannya ketidaksesuaian antara ketentuan hukum positif dengan praktik di lapangan terkait perlindungan konsumen dalam transportasi udara, khususnya dalam kasus keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Walaupun telah tersedia regulasi yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, implementasi dan penegakannya masih lemah sehingga konsumen kerap berada pada posisi yang dirugikan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana perlindungan hukum telah diberikan kepada penumpang sekaligus menilai efektivitas penerapan regulasi yang ada agar dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi penyelenggaraan transportasi udara di Indonesia serta.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif (doktrinal), yaitu penelitian berbasis studi kepustakaan atau data sekunder. Hukum dipahami sebagai norma tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) maupun sebagai pedoman perilaku yang dianggap patut. Objek kajian difokuskan pada norma hukum, dengan tujuan memberikan argumentasi yuridis atas kekosongan, ketidakjelasan, atau konflik antar norma, sekaligus mempertahankan aspek kritis keilmuan hukum yang bersifat normatif (Diantha, 2017). Pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Kasus (*Case Approach*) yang dimana bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, yaitu UUD 1945, KUHPerdota, UU No. 8/1999, UU No. 1/2009, PM Perhubungan No. 89/2015, PM Perhubungan No. 77/2011, PP No. 70/2001, serta Putusan MA No. 175/Pdt.G/2019/PN Ptk. Bahan hukum sekunder, yaitu buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah yang relevan dan bahan hukum tersier, yaitu kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan menelusuri peraturan, putusan, buku, artikel, dan sumber daring terpercaya. Sementara pada teknik analisis dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan dan mengkaji fenomena hukum terkait perlindungan konsumen dalam kasus pembatalan penerbangan. Fakta-fakta hukum diuraikan secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yuridis yang dapat memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Pihak yang Bertanggung Jawab terhadap Kerugian Konsumen akibat Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan.

Tanggung jawab atas kerugian konsumen akibat keterlambatan maupun pembatalan penerbangan secara umum dibebankan kepada maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha jasa transportasi udara (Qalbi & Jayadi, 2020). Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1 angka 3 dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar serta bertanggung jawab apabila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam hubungan hukum antara maskapai dan penumpang, telah terjadi perikatan yang mengikat kedua belah pihak di mana penumpang berhak atas layanan pengangkutan sesuai jadwal yang dijanjikan, sedangkan maskapai berkewajiban untuk menyediakan pelayanan tersebut secara layak.

Dalam konteks sektor penerbangan, tanggung jawab maskapai diperkuat oleh regulasi khusus yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pasal 146 dan Pasal 147 UU Penerbangan mengatur bahwa badan usaha angkutan udara wajib memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu kepada penumpang (Caturjayanti, 2020). Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maupun pembatalan penerbangan (*cancellation*), maskapai tidak hanya bertanggung jawab secara moral tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan kompensasi dan/atau bentuk penggantian lain. Dengan demikian, kerugian yang dialami konsumen merupakan konsekuensi tanggung jawab langsung pihak maskapai sebagai penyedia jasa.

Selain itu, tanggung jawab maskapai dipertegas melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan PM 49 Tahun 2021 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*). Regulasi ini secara rinci mengatur kewajiban maskapai untuk

memberikan kompensasi sesuai kategori keterlambatan. Misalnya, delay lebih dari 60 menit mewajibkan maskapai memberikan minuman, makanan, hingga pengembalian biaya tiket atau re-routing. Dalam hal pembatalan, maskapai wajib mengembalikan seluruh biaya tiket atau memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya tanpa biaya tambahan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa negara memberikan landasan operasional yang tegas untuk melindungi hak penumpang.

Selain pemerintah pusat, kewenangan pengawasan dan penegakan tanggung jawab maskapai juga berada pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan Otoritas Bandar Udara yang memastikan maskapai memenuhi standar pelayanan minimal (Ramadhan et al., 2022). Berdasarkan Pasal 232 UU Penerbangan, penumpang sebagai pengguna jasa memiliki hak atas kompensasi apabila terjadi kerugian akibat kesalahan penyelenggara angkutan udara. Dengan demikian, secara regulatif terdapat sinergi antara UU Perlindungan Konsumen, UU Penerbangan, dan peraturan menteri sebagai dasar hukum yang saling melengkapi.

Dengan seluruh kerangka normatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa pihak yang bertanggung jawab secara langsung atas kerugian konsumen adalah maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha. Keterlambatan dan pembatalan penerbangan tidak hanya dipandang sebagai gangguan teknis operasional, tetapi sebagai wanprestasi apabila tidak disertai alasan yang sah menurut hukum. Oleh karena itu, penumpang memiliki hak untuk menuntut kompensasi, pengembalian biaya, atau bentuk ganti rugi lain yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Kerangka hukum ini dirancang untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen sekaligus memastikan maskapai memberikan pelayanan yang profesional dan akuntabel.

### **3.2. Bentuk Tanggung Jawab atas Kerugian Konsumen dalam Pemberian Ganti Rugi dan Kompensasi atas Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan oleh Maskapai**

Bentuk tanggung jawab maskapai atas keterlambatan dan pembatalan penerbangan diatur secara komprehensif melalui berbagai ketentuan perundang-undangan yang memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian produk atau jasa, atau kompensasi lainnya dalam hal terjadi kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan (Setyawati et al., 2017). Dalam konteks jasa penerbangan, keterlambatan dan pembatalan yang menyebabkan konsumen tidak memperoleh pelayanan sesuai jadwal merupakan pelanggaran kewajiban prestasi sehingga menimbulkan kewajiban bagi maskapai untuk memberikan pemulihan atas kerugian tersebut. Ganti rugi yang diberikan tidak menghapus kemungkinan bagi konsumen untuk menuntut kerugian tambahan apabila kerugian yang diderita melampaui kompensasi yang telah diberikan.

Dalam sektor penerbangan, bentuk tanggung jawab maskapai diatur lebih rinci dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pasal 146 mengatur kewajiban maskapai untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu, sedangkan Pasal 147 mengatur tanggung jawab maskapai atas kerugian yang timbul akibat keterlambatan (Ridiyan et al., 2020). Ketentuan ini memberikan dasar hukum yang kuat bahwa maskapai tidak hanya bertanggung jawab secara moral, tetapi juga secara yuridis wajib memberikan kompensasi dan pemulihan bagi penumpang yang dirugikan akibat gangguan operasional penerbangan. Dengan demikian, setiap keterlambatan dan pembatalan yang tidak dapat dibenarkan menjadi tanggung jawab penuh maskapai terhadap konsumen.

Selanjutnya, ketentuan teknis mengenai bentuk kompensasi diatur secara objektif dan terukur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 89 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan PM 49 Tahun 2021. Regulasi ini mengklasifikasikan keterlambatan ke dalam enam kategori dengan kewajiban kompensasi bertingkat, mulai dari pemberian minuman, makanan, pemindahan penerbangan (*re-routing*), pengembalian biaya tiket (*refund*), hingga pemberian kompensasi finansial sebesar Rp300.000 untuk keterlambatan yang melebihi 4 jam. Untuk pembatalan penerbangan, maskapai wajib memberikan pengembalian penuh biaya tiket atau memberikan opsi penerbangan lain tanpa biaya tambahan. Pengaturan ini menunjukkan adanya standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi dan tidak dapat dinegosiasi oleh maskapai.

Dari aspek perlindungan hukum, tanggung jawab maskapai juga berkaitan dengan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, serta hak untuk didengar keluhan dan memperoleh pemulihan. Dengan demikian, pemberian kompensasi bukan hanya bentuk pemenuhan regulasi, tetapi juga merupakan implementasi dari perlindungan hukum terhadap hak-hak penumpang sebagai konsumen. Dalam beberapa kasus, keterlambatan dapat menimbulkan kerugian lanjutan seperti hilangnya kesempatan bisnis, biaya akomodasi tambahan, atau kerugian immateriel. Oleh sebab itu, penumpang tetap memiliki hak untuk menuntut kerugian yang lebih besar melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atau jalur litigasi.

Dengan kerangka regulasi tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab maskapai atas keterlambatan dan pembatalan penerbangan meliputi kompensasi material, pengembalian biaya, pemindahan jadwal, dan kompensasi finansial sesuai ketentuan regulasi penerbangan. Pengaturan yang komprehensif ini menunjukkan bahwa negara telah menyediakan perangkat normatif yang kuat untuk melindungi konsumen sekaligus memastikan bahwa maskapai memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan sesuai dengan standar minimum yang telah ditetapkan. Efektivitas pemberian kompensasi sangat bergantung pada kepatuhan maskapai dan ketegasan pengawasan otoritas penerbangan dalam menerapkan ketentuan tersebut (Sany et al., 2025).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengatur kompensasi yang harus diberikan oleh maskapai sesuai durasi keterlambatan (Hutapea, 2021). Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan kenyamanan bagi konsumen. Tabel 3.2.1 berikut menyajikan bentuk kompensasi berdasarkan kategori durasi keterlambatan.

**Tabel 3.2.1** Bentuk Kompensasi Berdasarkan Durasi Keterlambatan

Durasi Keterlambatan	Bentuk Kompensasi
30 s/d 60 menit	Minuman ringan
61 s/d 120 menit	<i>Snack Box</i> atau makanan ringan
121 s/d 180 menit	<i>Heavy Meal</i> atau Makanan berat
181 s/d 240 menit	Makanan dan minuman
> 240 menit	Kompensasi uang tunai sebesar Rp300.000 atau <i>refund</i> penuh

Data ini menunjukkan bahwa semakin lama keterlambatan, semakin besar bentuk kompensasi yang diberikan, baik berupa fasilitas maupun ganti rugi finansial. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan bagi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian maskapai.

Walaupun regulasi telah memberikan ketentuan yang jelas, implementasinya di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara norma hukum dan praktik operasional maskapai. Temuan penelitian dari studi kasus keterlambatan penerbangan menunjukkan bahwa kompensasi tidak selalu diberikan secara konsisten. Misalnya, pada keterlambatan dengan durasi lebih dari dua jam, beberapa maskapai hanya memberikan informasi kepada penumpang tanpa memenuhi kewajiban pemberian makanan atau kompensasi uang tunai sebagaimana diatur peraturan. Bahkan, dalam kasus pembatalan sepihak, mekanisme pengembalian biaya (*refund*) sering kali tidak transparan dan membutuhkan waktu yang lama untuk direalisasikan. Faktor yang memengaruhi lemahnya implementasi ini antara lain kurangnya pengawasan dari otoritas terkait, rendahnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka, serta minimnya mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan maskapai terhadap peraturan yang berlaku (Putra et al., 2021).

#### 4. Simpulan

Berdasarkan analisis terhadap kerangka hukum yang mengatur pelayanan penerbangan, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab atas kerugian konsumen akibat keterlambatan dan pembatalan penerbangan secara tegas berada pada maskapai sebagai pelaku usaha jasa transportasi udara. Kewajiban tersebut berlandaskan Pasal 4 dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengharuskan pelaku usaha memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila jasa yang diberikan tidak sesuai perjanjian. Selain itu, Pasal 146 dan Pasal 147 Undang-Undang Penerbangan menempatkan maskapai sebagai pihak yang bertanggung jawab atas keterlambatan, pembatalan, dan kegagalan pengangkutan, kecuali bila dapat dibuktikan bahwa gangguan terjadi karena faktor di luar kendali seperti cuaca atau keselamatan. Pengaturan lebih teknis melalui PM 89/2015 jo. PM 49/2021 memperjelas bentuk kompensasi yang wajib diberikan, mulai dari makanan dan minuman, fasilitas komunikasi, akomodasi, pengembalian tiket, hingga pengalihan penerbangan. Secara normatif, keberadaan regulasi tersebut bertujuan menjamin kepastian hukum dan perlindungan maksimal bagi konsumen, sekaligus mendorong maskapai untuk menjalankan operasional secara profesional dan bertanggung jawab. Perlindungan konsumen dalam sektor penerbangan tidak hanya menitikberatkan pada pemulihan kerugian, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan persaingan usaha yang sehat. Dengan demikian, tanggung jawab maskapai dalam memberikan kompensasi maupun ganti rugi bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga bagian dari upaya membangun kepercayaan publik serta memperkuat standar layanan penerbangan nasional.

#### Daftar Pustaka

- Abdulkadir, M. (2007). *Hukum dan Transportasi Udara di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agafta, M. P. S., & Adiarto, A. (2017). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan. *Mimbar Keadilan*, 146–159. <https://doi.org/10.30996/mk.v0i0.2191>
- Caturjayanti, V. D. (2020). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran. *Media Iuris*, 3(2), 223. <https://doi.org/10.20473/mi.v3i2.20894>
- Fuady, M. (2008). *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Hakim, M. R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen sebagai Penumpang yang Mengalami Kerugian Materiil dan Immateriil dikarenakan Maskapai yang Membatalkan Jadwal Penerbangan. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(1), 178–189. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i1.14784>
- Hutapea, P. W. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurist-Diction*, 4(3), 1085. <https://doi.org/10.20473/jd.v4i3.26984>
- Musa, A. Y. N. C., & Hassan, K. H. (2012). Tanggung Jawab Pengangkut Udara terhadap Penumpang. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 22(2), 234. <https://doi.org/10.22146/jmh.16227>
- Putra, F. K., Modjo, R., & Lestari, F. (2021). Tinjauan Manajemen Pencegahan Dan Pengendalian Covid-19 Di Bidang Industri Penerbangan. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 641–652. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v5i2.1914>
- Qalbi, N., & Jayadi, A. (2020). Aspek hukum ganti kerugian keterlambatan penerbangan (Flight delay) maskapai penerbangan komersial Indonesia. *Alauddin Law Development Journal*, 2(3), 302–315. <https://doi.org/10.24252/aldev.v2i3.14642>
- Ramadhan, F., Siradj, M., & Hakim, M. R. (2022). Perlindungan hukum bagi member SJ Travel Pass terhadap perjanjian baku dalam program keanggotaan khusus Jasa Angkutan Penerbangan (Studi kasus SJ Travel Pass). *JOURNAL OF LEGAL RESEARCH*, 4(2), 455–478. <https://doi.org/10.15408/jlr.v4i2.22229>
- Ridiyan, W., Alw, L. T., & Lumbanraja, A. D. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan Angkutan Penerbangan. *NOTARIUS*, 13(1), 277–287. <https://doi.org/10.14710/nts.v13i1.30397>
- Sany, A. M., Natalie, C., Haga, C. S. L., Riser, M. a. G., Manek, M. C., & Athallah, R. M. (2025). Evaluasi Implementasi Regulasi Hak Penumpang dalam Menghadapi Keterlambatan Penerbangan di Indonesia. *Begawan Abioso*, 15(2), 85–98. <https://doi.org/10.37893/abioso.v15i2.1111>
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>
- Utama, B. D. (2021). Perkembangan Industri Penerbangan dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 213–223. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1901>
- Yaurwarin, W., & Siwabessy, D. J. (2023). Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan udara akibat keterlambatan penerbangan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 313–329. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v4.i2.p13-29>
- Yuli, S., Siregar, T., & Ramadhan, M. C. (2021). Analisis Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Keberangkatan Penerbangan Domestik di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang. *Journal of Education Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1035–1046. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.796>