

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KETERLAMBATAN PENERBANGAN PADA MASKAPAI LION AIR**

TAHUN 2025



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI YOGYAKARTA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

MUHAMAD REFAH

21103040217

PEBIMBING:

Dr. SRI WAHYUNI, S.Ag., M.Ag., M.Hum.

PRODI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2025

ABSTRAK

Konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam konteks transportasi udara, konsumen merupakan penumpang yang berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Namun, praktik keterlambatan penerbangan (*flight delay*) masih sering terjadi, termasuk pada Maskapai Lion Air, yang berdampak pada pemenuhan hak-hak konsumen. Keterlambatan menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil, seperti hilangnya waktu, biaya tambahan, serta tekanan psikologis. Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan yang mewajibkan maskapai memberikan kompensasi sesuai kategori keterlambatan, tetapi implementasinya kerap menghadapi kendala di lapangan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan serta menilai pertanggungjawaban maskapai dalam pemenuhan hak-hak konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis-empiris dengan pendekatan deskriptif-analitis. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara dengan penumpang dan pihak maskapai, serta dokumentasi. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan membandingkan ketentuan yuridis dengan praktik aktual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lion Air telah memiliki mekanisme penanganan keterlambatan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, berupa kompensasi makanan, minuman, atau uang tunai. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa keterlambatan pemberian kompensasi, kurangnya transparansi informasi, serta minimnya komunikasi kepada penumpang. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasi. Penelitian merekomendasikan peningkatan pengawasan pemerintah, penegakan sanksi terhadap maskapai yang lalai, serta penguatan mekanisme pengaduan konsumen guna menjamin terpenuhinya hak konsumen secara optimal.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Penerbangan, Lion Air, Peraturan Menteri No. 89 Tahun 2015, Hak Konsumen

ABSTRACT

Consumers, as defined in Article 1 paragraph (2) of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, are individuals who use goods and/or services for personal purposes and not for trade. In the context of air transportation, consumers are passengers entitled to comfort, safety, and security. However, flight delays remain common in practice, including on Lion Air, and directly affect the fulfillment of passenger rights. Such delays result in both material and immaterial losses, such as loss of time, additional expenses, and psychological distress. The government has enacted Minister of Transportation Regulation Number 89 of 2015 on Flight Delay Management, which obliges airlines to provide compensation according to the delay category, yet its implementation often encounters obstacles in practice.

This study aims to analyze the forms of legal protection for Lion Air passengers experiencing flight delays and to assess the airline's responsibility in fulfilling consumer rights. The research employs a juridical-empirical legal method with a descriptive-analytical approach. Data were obtained through literature review, observation, interviews with passengers and airline representatives, as well as documentation. The analysis was conducted qualitatively by comparing juridical provisions with actual practices.

The findings show that Lion Air has established mechanisms for handling delays in accordance with Minister of Transportation Regulation No. 89 of 2015 on Flight Delay Management, such as providing compensation in the form of meals, beverages, or cash. However, problems remain, including delays in compensation distribution, lack of transparency in information, and limited communication with passengers. These conditions indicate a gap between legal norms and implementation. This study recommends stronger government supervision, stricter enforcement of sanctions against negligent airlines, and the strengthening of consumer complaint mechanisms to ensure the optimal protection of passenger rights.

Keywords: *Consumer Protection, Flight Delay, Lion Air, Regulation No. 89/2015, Consumer Rights*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhamad Refah
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhamad Refah
NIM : 21103040217
Judul : Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan
Penerbangan pada Maskapai Lion Air

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kamu ucapkan terima kasih.

Wassalamua 'laikum .Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2025

Pembimbing


Dr. Sri Wahyuni, S. Ag., M.Ag., M.Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1050/Un.02/DS/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN PADA MASKAPAI LION AIR TAHUN 2025

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMAD REFAH
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040217
Telah diujikan pada : Jumat, 22 Agustus 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 68a6c8753687



Penguji I

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 68a6c010ec7dbb



Penguji II

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 68a6c9d033fd6



Yogyakarta, 22 Agustus 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 68a6c617822e6

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Refah

NIM : 21103040217

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan pada Maskapai Lion Air" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 Agustus 2025

Yang Menyatakan



Muhamad Refah

NIM : 21103040217

MOTTO

“Allah tidak membebankan seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah :286)

"Justice is the highest aim of law, and law only has meaning when it is able to protect the weak, admonish the wrongdoer, and give recognition to what is right. Without justice, law is merely an instrument of power that can be abused."

— Roscoe Pound

"Only those who dare to fail greatly can ever achieve greatly. But to do this, one must have the courage to dream, the determination to act, and the perseverance to keep going even when faced with obstacles. For it is through our greatest risks and failures that we discover our greatest successes."

— Robert F. Kennedy

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

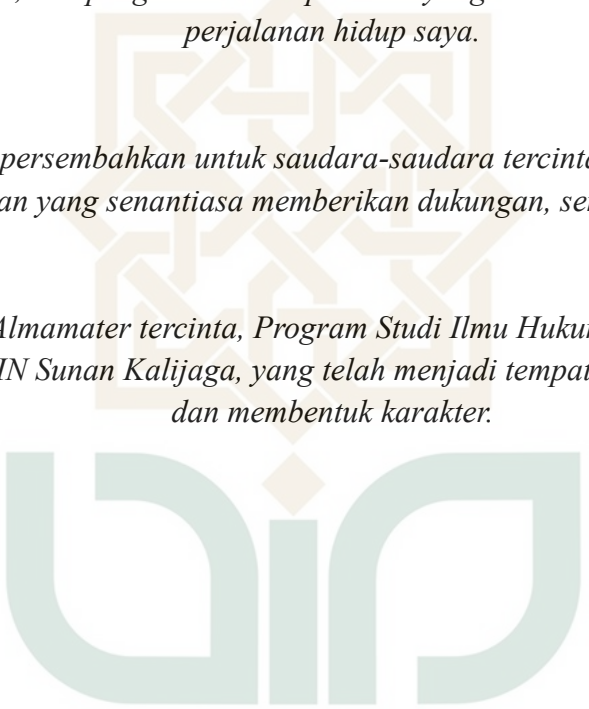
HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada Allah SWT, sebagai ungkapan syukur atas limpahan rahmat, hidayah, dan ilmu yang telah membimbing setiap langkah saya menuju cahaya pengetahuan.

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, atas kasih sayang, doa, dan pengorbanan tanpa batas yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidup saya.

Karya ini saya persembahkan untuk saudara-saudara tercinta, sahabat, dan rekan seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa.

Dan, kepada Almamater tercinta, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu dan membentuk karakter.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، حَمْدًا يُؤَافِي نِعَمَهُ وَيُكَافِي مَزِيدَهُ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ

وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya yang tidak pernah terputus. Berkat izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan pada Maskapai Lion Air" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya kebenaran, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidaklah mudah, banyak tantangan dan hambatan yang penulis temui selama prosesnya. Namun, berkat doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, segala kesulitan dapat diatasi. Penulis menyadari bahwa tanpa kontribusi dan dukungan tersebut, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Prof. Dr. Ali Shodiqin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum
4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, S.H., M.H. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
5. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan arahan serta masukan dalam menjalani proses skripsi ini.
6. Ibu Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi, selalu memberikan masukan dan saran yang berharga bagi kesempurnaan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Civitas Akademik dan Dosen Prodi Ilmu Hukum, yang telah membagikan ilmunya selama saya menjadi mahasiswa
8. Bapak Muhammad Sabidi Sahid selaku *SuperVisor LandSide* Lion Air di Bandara Internasional Yogyakarta beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian pada maskapai Lion Air
9. Kepada seluruh Bapak/Ibu staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum, terkhusus staf Tata Usaha Program Studi Ilmu Hukum, yang telah memberikan bantuan dan fasilitas sehingga penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang ditentukan.
10. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Agus Setiawan dan Ibu Chasmirahati, S.E. tercinta, yang telah menyokong kehidupan saya sampai saat ini dan tidak pernah lelah berhenti memberi dukungan berupa doa-doa adalah alasan utama terselesaikannya skripsi ini.
11. Kepada kakak saudariku, Muthia Nabilah Khofiyah S.Pet. yang telah memberi motivasi tak ternilai selama masa penyusunan skripsi ini.

12. Untuk seluruh Angkatan 2021 Program Studi Ilmu Hukum FSH UIN Sunan Kalijaga, kawan seperjuangan akademik yang selalu bersama mulai dari hari pertama menjadi mahasiswa sampai momen terakhir skripsi ini.
13. Kepada Abiyan, Fatih, Fiqi, Hanna, Irvan, Wahyu, teman-teman saya selama masa perkuliahan yang selalu menemani keseharian saya sebagai perantau yang jauh dari orang tua.
14. Kepada Fathin Mutya Adhina, wanita yang tidak pernah berhenti memberi dukungan kuat selama ini, menemani saya di masa-masa sulit, dan senantiasa mendoakan yang terbaik untuk saya.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
16. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri, Muhamad Refah, terima kasih telah bertahan dan berjuang hingga titik ini. Terima kasih atas setiap tetes keringat, keteguhan hati, dan semangat untuk bangkit setiap kali terjatuh. Perjalanan panjang ini penuh liku, namun setiap langkah kecil yang diambil dengan dedikasi telah mengantarkan pada pencapaian ini. Skripsi ini bukanlah akhir, melainkan tonggak awal menuju perjalanan besar berikutnya yaitu jalan kesuksesan.

Yogyakarta, 14 Agustus 2025

Penyusun



Muhamad Refah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	10
C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	10
D. Telaah pustaka.....	11
E. Kerangka teoritik	17
F. Metode penelitian.....	19
G. Sistematika pembahasan	26
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA	28
A. Perlindungan Hukum Konsumen.....	28
1. Pengertian Perlindungan Hukum	28
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	31
3. Pengertian konsumen	35
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	39
B. Pelaku Usaha.....	41
1. Pengertian Pelaku Usaha	41
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	44
3. Larangan Bagi Pelaku Usaha	46

C. Relasi antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.....	47
1. Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen	47
2. Perjanjian.....	49
3. Wanprestasi	52
4. Klausula Baku	53
D. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Penerbangan.....	56
1. Jasa Penerbangan.....	56
2. Keterlambatan Penerbangan atau <i>Delayed</i>	58
3. Pihak-pihak yang terkait dengan pengangkutan.....	62
BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG MASKAPAI LION AIR	67
A. Gambaran Umum Maskapai Lion Air.....	67
B. Bentuk Praktek Perlindungan Konsumen Maskapai Lion Air.....	75
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN PADA MASKAPAI LION AIR.....	80
A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan karena Keterlambatan Penerbangan atau <i>Delayed</i> pada Maskapai Lion Air.....	80
B. Pertanggungjawaban Maskapai Lion Air Terhadap Konsumen Sebagai Penumpang yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan.....	96
BAB V PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPITAN	
CURRICULUM VITAE	

Tabel Gambar

Gambar 1. 1 Lambang Lion Air	74
---	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Berdasarkan data terbaru dari Badan Informasi Geospasial (BIG) dan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), jumlah pulau di Indonesia mencapai 17.504, dengan 16.771 pulau di antaranya telah didaftarkan dan diakui secara resmi oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB).¹ Pada tahun 2025, jumlah penduduk Indonesia diperkirakan mencapai 285,7 juta jiwa, menjadikannya sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia.² Dengan kondisi geografis yang terdiri atas ribuan pulau, tantangan dalam membangun aksesibilitas antarwilayah menjadi isu strategis, terutama bagi daerah terpencil dan perbatasan. Dalam konteks transportasi, aksesibilitas merujuk pada kemudahan masyarakat dalam menjangkau suatu wilayah secara aman, efisien, dan terjangkau.

Perkembangan sektor transportasi di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan seiring dengan pesatnya arus globalisasi dan kemajuan teknologi. Kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi terus mengalami peningkatan, bahkan banyak individu memilih untuk memiliki kendaraan pribadi guna

¹ “PBB Verifikasi 16.056 Nama Pulau Indonesia,” <https://maritim.go.id/detail/pbb-verifikasi-16-056-nama-pulau-indonesia>. akses 22 April 2025

² Rosy Dewi Arianti Saptoyo, “Jumlah Penduduk Indonesia 2025,” <https://www.kompas.com/cekfakta/read/2025/03/04/100100582/jumlah-penduduk-indonesia-2025>. akses 22 April 2025

menunjang mobilitas harian.³ Di tengah dinamika tersebut, pelaku industri transportasi dituntut untuk terus berinovasi agar mampu menjawab ekspektasi konsumen yang semakin kompleks dan beragam. Namun dalam praktiknya, aspek kecepatan kerap memperoleh prioritas dibandingkan aspek keselamatan. Padahal, transportasi memiliki peran strategis, tidak hanya sebagai sarana mobilitas dan distribusi barang, tetapi juga sebagai pendorong pembangunan wilayah serta penguat konektivitas antarwilayah, baik pada tingkat nasional maupun internasional.

Dalam konteks geografis Indonesia sebagai negara kepulauan, tantangan dalam membangun konektivitas semakin nyata. Transportasi darat dan laut memang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas nasional, namun keduanya belum mampu menjangkau seluruh wilayah secara merata. Infrastruktur jalan dan jaringan rel kereta api masih terkonsentrasi di daerah-daerah yang sudah berkembang, sementara wilayah pedalaman dan terpencil masih menghadapi berbagai keterbatasan. Menurut Guru Besar Institut Teknologi Bandung (ITB), Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan (FTSL), Prof. Ir. Harun Al Rasyid S. Lubis, M.Sc., Ph.D., tantangan besar dalam pengembangan infrastruktur transportasi di Indonesia meliputi kesenjangan geografis dan regional, keterbatasan pendanaan, serta hambatan birokrasi yang menghambat pemerataan pembangunan.⁴ Demikian

³ “Menhub: 10 Tahun Terakhir Pembangunan Transportasi di Seluruh Indonesia Relatif Meningkat,” <https://dephub.go.id/post/read/menhub--10-tahun-terakhir-pembangunan-transportasi-di-seluruh-indonesia-relatif-meningkat>. akses 23 April 2025

⁴ “Guru Besar ITB Beberkan Tantangan Pembangunan Infrastruktur Transportasi di Indonesia,” <https://konstruksimedia.com/guru-besar-itb-beberkan-tantangan-pembangunan-infrastruktur-transportasi-di-indonesia/>. akses 23 April 2025

pula, transportasi laut sebagai moda utama antarpulau sering kali mengalami hambatan akibat kondisi cuaca, jarak tempuh yang jauh, serta keterbatasan fasilitas pelabuhan. Oleh karena itu, transportasi udara menjadi alternatif yang sangat vital dalam menjembatani akses antarwilayah, terutama di daerah-daerah terdepan, terluar, dan tertinggal (3T).⁵ Keberadaan bandara di wilayah tersebut berkontribusi besar dalam membuka isolasi, memperkuat konektivitas nasional, serta mendorong pemerataan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya peran transportasi udara sebagai moda transportasi yang mampu menjawab tantangan geografis Indonesia.

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki keunggulan dalam hal kecepatan dan efisiensi waktu, sehingga menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan jarak jauh, baik antar wilayah di dalam negeri maupun ke luar negeri. Keberadaan transportasi udara tidak hanya mempercepat konektivitas antar daerah, tetapi juga memperkuat jaringan logistik nasional, khususnya dalam pengiriman barang yang membutuhkan waktu cepat dan jangkauan luas. Berdasarkan informasi dari Kementerian perhubungan (Kemenhub) yang menyatakan industri penerbangan Indonesia mencatatkan peningkatan penumpang angkutan udara pada lebaran 2025, tercatat sebanyak 5.608.370 penumpang, meningkat 0,56% dibandingkan tahun lalu.⁶ Dengan

⁵ “Transportasi Udara Punya Peran Kunci Gerakkan Ekonomi Bangsa,” <https://dephub.go.id/post/read/transportasi-udara-punya-peran-kunci-gerakkan-ekonomi-bangsa>. akses 24 April 2025

⁶ “H-7 Lebaran, Jumlah Penumpang Angkutan Udara Meningkat Dampak Penurunan Harga Tiket Pesawat Domestik” <https://dephub.go.id/post/read/penutupan-posko-angkutan-lebaran->

pesatnya perkembangan transportasi udara sebagai salah satu hub transportasi utama di Indonesia, analisis mengenai kualitas layanan dan tantangan operasional menjadi semakin penting. Namun, di balik perkembangan positif tersebut, industri penerbangan di Indonesia masih dihadapkan pada permasalahan mendasar, yaitu keterlambatan penerbangan (*flight delay*) yang berdampak langsung terhadap kepuasan dan perlindungan hak konsumen.

Keterlambatan penerbangan merupakan persoalan serius yang dapat mengganggu kelancaran aktivitas penumpang serta mengurangi efisiensi operasional maskapai. Beragam faktor dapat menyebabkan keterlambatan penerbangan, mulai dari cuaca ekstrem, padatnya jadwal penerbangan, kendala teknis pada pesawat, hingga keterlambatan kru atau layanan darat. Merujuk pada informasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, tingkat ketepatan jadwal penerbangan (*on-time performance*) untuk rute domestik selama periode angkutan Lebaran tahun 2025, hanya mencapai 83 persen. Angka ini tercatat lebih rendah dibandingkan dengan capaian ketepatan waktu penerbangan internasional yang berada di angka 91,88 persen.⁷ Fakta tersebut menunjukkan bahwa permasalahan keterlambatan masih menjadi hambatan signifikan yang dihadapi oleh sektor penerbangan dalam negeri.

terpadu-2025-menhub-dudy-pengguna-angkutan-umum-naik-8,5-selama-masa-angkutan-lebaran-2025, akses 24 april 2025

⁷ Melynda Dwi Puspita, “Alasan Penerbangan Sering Terlambat Versi Kemenhub dan Lion Air” <https://www.tempo.co/ekonomi/alasan-penerbangan-sering-terlambat-versi-kemenhub-dan-lion-air-1533733> , akses 25 Juli 2025

Permasalahan keterlambatan penerbangan memerlukan perhatian serius karena dampaknya tidak hanya merugikan pihak maskapai, tapi juga dirasakan oleh konsumen sebagai penumpang yang paling terdampak. Konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, serta informasi yang benar dan jelas.⁸ Keterlambatan penerbangan dapat menyebabkan kerugian baik secara materiil, seperti hilangnya waktu dan timbulnya biaya tambahan, maupun secara nonmateriil, seperti ketidaknyamanan dan stres. Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan juga memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen, khususnya melalui Pasal 146 yang mewajibkan maskapai untuk memberikan kompensasi apabila terjadi keterlambatan diluar alasan *force majeure*.⁹

Dalam rangka mengimplementasikan perlindungan hukum terhadap konsumen secara lebih teknis dan operasional, pemerintah telah menetapkan sejumlah regulasi, antara lain Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*)¹⁰ serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 146

¹⁰ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*)

Minimal Penumpang Angkutan Udara.¹¹ Regulasi-regulasi tersebut mewajibkan maskapai penerbangan untuk memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan tingkat keterlambatan yang terjadi, baik dalam bentuk makanan, minuman, uang tunai, maupun pengalihan penerbangan. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan perlindungan hak-hak penumpang serta meningkatkan akuntabilitas maskapai dalam penyelenggaraan layanan transportasi udara. Dengan adanya regulasi yang jelas dan tegas, diharapkan konsumen dapat memperoleh perlindungan yang memadai, sementara maskapai terdorong untuk meningkatkan kualitas layanan dan bertanggung jawab atas operasionalnya. Regulasi ini juga berfungsi sebagai instrumen untuk meminimalisasi permasalahan keterlambatan penerbangan, sehingga potensi kerugian yang dialami penumpang dapat ditekan.

Namun, dalam praktik pelaksanaannya, keberadaan regulasi yang mengatur perlindungan konsumen belum sepenuhnya diimplementasikan secara optimal di lapangan. Hal ini tercermin dari masih sering terjadinya keterlambatan penerbangan yang tidak selalu disertai dengan penanganan sesuai ketentuan yang berlaku. Ketidakjelasan informasi kepada penumpang, kompensasi yang kurang memadai, serta lemahnya pengawasan terhadap maskapai menjadi tantangan utama dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Sebagai ilustrasi, pada tanggal 20 April 2025, sejumlah penumpang maskapai Lion Air yang berada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, mengalami keterlambatan penerbangan hingga delapan jam. Penundaan ini berdampak pada

¹¹ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara

rute Jakarta–Lampung dan Jakarta–Balikpapan, di mana penumpang telah menunggu sejak pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB tanpa memperoleh kejelasan terkait waktu keberangkatan. Berdasarkan informasi yang beredar, dugaan penyebab utama keterlambatan tersebut yaitu tidak tersedianya pesawat untuk melayani penerbangan yang telah dijadwalkan. Ketiadaan informasi yang jelas dari pihak maskapai menyebabkan sejumlah penumpang menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas bandara, bahkan menuntut kehadiran pihak manajemen Lion Air guna memberikan penjelasan terkait kondisi aktual di lapangan.¹²

Kasus serupa juga terjadi pada penerbangan lain, Pada tanggal 5 Mei 2024, ratusan penumpang Lion Air dengan nomor penerbangan JT 316 rute Surabaya–Banjarmasin yang berada di Bandara Internasional Juanda, Sidoarjo, mengalami penundaan penerbangan hingga lima jam. Pesawat yang semula dijadwalkan berangkat pada pukul 15.55 WIB, tertunda beberapa kali hingga akhirnya baru direncanakan lepas landas pada pukul 21.00 WITA. Para penumpang diketahui telah berada di bandara sejak pukul 13.00 WIB, namun hingga malam hari belum mendapatkan kepastian yang jelas dari pihak maskapai mengenai waktu keberangkatan. Penundaan berulang ini memicu kekecewaan dan kemarahan sejumlah penumpang, salah satunya Robert Simatupang, yang sebelumnya telah terbang dari Pontianak menggunakan Lion Air JT 839 dan melakukan transit di

¹² Nurul Fitriana Putri, “Penerbangan Lion Air di Bandara Soekarno Hatta Tangerang Delay Parah, Penumpang Menunggu 8 Jam Tanpa Kepastian” <https://www.jawapos.com/nasional/015903703/penerbangan-lion-air-di-bandara-soekarno-hatta-tangerang-delay-parah-penumpang-menunggu-8-jam-tanpa-kepastian> , akses 19 Mei 2025

Surabaya untuk melanjutkan perjalanan ke Banjarmasin. Robert menyampaikan protes keras karena keterlambatan ini tidak hanya membuatnya terlambat sampai tujuan, tetapi juga dirasa tidak sebanding dengan harga tiket yang telah ia bayarkan untuk jadwal penerbangan yang seharusnya lebih cepat. Selain itu, ia menyoroti kurangnya pelayanan, termasuk keterlambatan dalam pemberian konsumsi kepada penumpang. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh petugas maskapai Lion Air di lokasi, Dwi Puji Santoso, keterlambatan penerbangan JT 316 disebabkan oleh pesawat yang belum tiba dari Batam. Ia menyatakan bahwa pihak maskapai akan memberikan kompensasi berupa uang tunai sebesar Rp300.000 per penumpang serta makanan berat, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan pemerintah mengenai keterlambatan penerbangan. Pembagian kompensasi kepada penumpang mulai dilakukan pada pukul 20.00 WIB di area pintu keberangkatan Bandara Internasional Juanda.¹³

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diidentifikasi adanya jarak yang cukup lebar antara ketentuan normatif dalam peraturan perundang-undangan dengan penerapannya di lapangan. Instrumen hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 secara tegas telah menetapkan hak-hak penumpang, termasuk jenis kompensasi yang wajib diberikan sesuai dengan tingkat keterlambatan. Akan tetapi,

¹³ Diananta P. Sumedi, "Delay 5 Jam, Penumpang Lion Air SUB-BDJ Desak Kompensasi Rp 300 Ribu" <https://www.tempo.co/ekonomi/delay-5-jam-penumpang-lion-air-sub-bdj-desak-kompensasi-rp-300-ribu-61916> , akses 22 Juni 2025

sejumlah temuan di lapangan menunjukkan bahwa ketentuan tersebut belum sepenuhnya dijalankan, baik dari aspek kesesuaian jenis kompensasi, ketepatan waktu pemberian, maupun kejelasan informasi yang disampaikan kepada penumpang.

Hasil penelusuran literatur menunjukkan bahwa kajian mengenai perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, namun umumnya bersifat umum dan membahas maskapai secara agregat. Penelitian yang secara khusus menganalisis penerapan Peraturan Menteri No. 89 Tahun 2015 pada maskapai Lion Air, serta membandingkan antara pengaturan hukum dengan praktik faktual di lapangan, masih sangat terbatas. Kesenjangan inilah yang menjadi ruang kajian bagi penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi perlindungan hukum bagi penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen, tetapi juga menawarkan manfaat praktis bagi pihak maskapai, otoritas pengawas, dan masyarakat dalam mendorong terciptanya layanan transportasi udara yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan konsumen.

B. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan yaitu:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan (*delay management*) penerbangan pada Maskapai Lion Air?
2. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab Maskapai Lion Air terhadap konsumen sebagai penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

Tujuan dan kegunaan penelitian diperlukan untuk mengetahui lebih lanjut dari apa yang menjadi tujuan dalam pertanyaan pada rumusan masalah. Berikut tujuan beserta kegunaan penelitian ini :

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan Menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat keterlambatan penerbangan (*delay management*) penerbangan pada Maskapai Lion Air.
 - b. Untuk Mengkaji bentuk tanggung jawab Maskapai Lion Air terhadap konsumen sebagai penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen dan hukum pengangkutan udara, melalui pemahaman tentang bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab maskapai terhadap keterlambatan penerbangan.

b. Kegunaan Praktis

Memberikan masukan bagi pemerintah, regulator, dan maskapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan hukum, serta memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait hak, kewajiban, dan upaya hukum atas keterlambatan penerbangan.

D. Telaah pustaka

Telaah pustaka memuat kajian terhadap berbagai hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang diteliti oleh penulis. Telaah ini dilakukan sebagai bentuk identifikasi atas kontribusi ilmiah yang telah ada, sekaligus untuk menegaskan posisi dan keunikan dari penelitian yang sedang disusun. Untuk memastikan bahwa penelitian ini memiliki nilai kebaruan dan tidak mengulang kajian sebelumnya, penulis menganalisis sejumlah karya ilmiah yang relevan, di antaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Tora Yuliana (2022) dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*)”. Jurnal ini mengkaji bagaimana putusan pengadilan

terhadap gugatan Nomor perkara 309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst antara David M.L.Tobing, S.H.,M.Kn dengan PT.Lion Mentari Air Lines. Adapun penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif, melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual dengan pengolahan data dilakukan melalui tahap seleksi data, klasifikasi data, penyusunan data yang kemudian dianalisis.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan tanggung jawab maskapai penerbangan menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan menganut konsep praduga bersalah artinya pengangkut otomatis bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan. Tanggung jawab maskapai sebagai pengangkut terhadap penumpang wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi. Hal ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 dan No. 49 Tahun 2012 tentang tanggung jawab pengangkut udara. Selain itu, kedudukan penumpang sebagai konsumen dan maskapai sebagai pelaku usaha menjadikan tanggung jawab tersebut termasuk dalam perlindungan hukum konsumen. Hal ini menjadi salah satu perlindungan hukum bagi penumpang atas kelalaian pengangkut namun jika pengangkut tidak melakukannya maka penumpang berhak melakukan upaya hukum untuk menuntut hak. Adapun putusan pengadilan negeri Jakarta pusat No.309/Pdt.G/2007/PN.Jkt.Pst terutama terhadap klausula baku yang ada pada tiket penumpang sudah sangat tepat dan relevan.¹⁴

¹⁴ Tora Yuliana, "Disiplin : Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum sumpah Pemuda PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*FLIGHT DELAYED*)" 28 (2022), hlm. 99–108.

Berdasarkan pemaparan diatas diambil kesimpulan terdapat perbedaan pada objek permasalahan yang diteliti. Penelitian diatas berfokus pada putusan pengadilan terhadap gugatan antara penggugat yaitu David M.L. Tobing, S.H.,M.Kn dengan tergugat yaitu PT. Lion Mentari Air Lines. Sedangkan penelitian ini objeknya berfokus pada maskapai Lion Air.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Kartika Fajar Nieamah (2021) dengan judul “Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Maskapai Lion Air Di Yogyakarta Internasional Airport (YIA)”. Jurnal ini mengkaji tentang penanganan keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air di YIA (*Yogyakarta Internasional Airport*) serta kendala yang dihadapi petugas saat menangani keterlambatan penerbangan tersebut. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Temuan dari penelitian ini mengidentifikasi penanganan keterlambatan penerbangan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PERMENHUB No.89/2015, yaitu kesesuaian pemberian kompensasi sesuai dengan lama keterlambatan, koordinasi dengan berbagai unit terkait, serta memberikan informasi yang jelas atas keterlambatan penerbangan kepada penumpang. Adapun kendala yang dialami petugas dalam mengatasi keterlambatan penerbangan adalah keterlambatan pemberian kompensasi kepada penumpang karena koordinasi yang kurang dengan pihak catering, serta ketika pembagian

kompensasi penumpang tidak menjalankan protokol Kesehatan dengan bersedak-desakan dengan penumpang lain saat mengambil kompensasi.¹⁵

Berdasarkan pemaparan diatas diambil kesimpulan terdapat perbedaan fokus permasalahannya. Penelitian di atas hanya menitikberatkan pada aspek operasional penanganan oleh maskapai. Sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi terhadap hukum yang berlaku dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai penumpang.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Nur Aulia Putri, Dadang Bondan Ramadha, Tjokorda Darma Putra Ananda Kusuma, dan Hadi Prayitno (2025) dengan judul “Pengaruh Faktor Cuaca Terhadap Perencanaan Dan Dampaknya Terhadap Keterlambatan Penerbangan”. Jurnal ini mengkaji pengaruh faktor cuaca terhadap perencanaan penerbangan, mekanisme dampaknya pada keterlambatan penerbangan, serta strategi mitigasi yang dapat diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, artikel, maupun sumber daring terpercaya.

Temuan dari penelitian ini mengidentifikasi bahwa faktor cuaca memiliki pengaruh signifikan terhadap perencanaan penerbangan, terutama dalam hal rute, jadwal dan kapasitas pesawat. Keterlambatan penerbangan akibat cuaca berdampak pada kerugian ekonomi, ketidaknyamanan penumpang, dan koordinasi antar

¹⁵ Kartika Fajar Nieamah, “PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (DELAY MANAGEMENT) PADA MASKAPAI LION AIR DI YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT (YIA),” *Manajemen Dirgantara* 14 (2021), hlm. 311–17.

stakeholder untuk meminimalkan dampak negatif cuaca terhadap operasional penerbangan.¹⁶

Berdasarkan pemaparan diatas diambil kesimpulan terdapat perbedaan pada fokus permasalahannya, penelitian diatas lebih fokus ke permasalahan faktor cuaca terhadap operasional pesawat. Sedangkan penelitian yang akan diteliti ini berfokus pada perlindungan hak konsumen dan implementasinya.

Keempat, penelitian yang ditulis oleh Ni Made Trisna Dewi (2021) dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”. Jurnal ini mengkaji Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang pesawat udara jika terjadi keterlambatan jadwal penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan upaya yang dapat dilakukan oleh penumpang pesawat udara jika telah dirugikan akibat terjadinya keterlambatan jadwal penerbangan. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan.

Temuan dari penelitian ini mengidentifikasi bahwa pihak maskapai bertanggung jawab atas keterlambatan jadwal penerbangan yang menyebabkan kerugian pada penumpang, disini pihak maskapai menerapkan konsep tanggung jawab hukum praduga bersalah (*presumption of liability*). Namun disatu sisi terdapat syarat dimana apabila keterlambatan tersebut dikarenakan faktor cuaca dan

¹⁶ Nur Aulia Putri et al., “Pengaruh Faktor Cuaca Terhadap Perencanaan Dan Dampaknya Terhadap Keterlambatan Penerbangan,” *Tinjauan Penggunaan VCCS Terhadap Efisiensi Koordinasi Air Traffic Controller* 10 (2025), 20–27.

teknis operasional maka maskapai tidak diwajibkan memberikan ganti rugi kepada penumpang sesuai dengan pasal 146 Undang-undang No. 1 tahun 2009. Proses terjadinya kegiatan ganti rugi antara konsumen dan maskapai dapat dilakukan ketika konsumen melayangkan somasi ke pihak maskapai, namun apabila tidak diindahkan konsumen dapat menempuh jalur pengadilan atau jalur diluar pengadilan sesuai undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.¹⁷

Berdasarkan telaah terhadap keempat penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa belum ada kajian yang secara spesifik menyoroti implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 pada maskapai Lion Air, khususnya dalam konteks perlindungan hukum konsumen yang mengalami keterlambatan penerbangan. Penelitian sebelumnya cenderung membahas keterlambatan penerbangan dari sisi umum, aspek operasional, faktor penyebab tertentu seperti cuaca, atau mengacu pada putusan pengadilan, tanpa mengulas secara komprehensif kesesuaian antara ketentuan hukum dan praktik lapangan di Lion Air.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dengan menggabungkan analisis hukum yuridis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan temuan empiris melalui wawancara dan observasi langsung. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih utuh

¹⁷ 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 (Juli 2021), hlm. 122–29.

mengenai pelaksanaan perlindungan hak konsumen serta hambatan yang dihadapi, sekaligus menawarkan rekomendasi perbaikan yang relevan bagi peningkatan kualitas layanan transportasi udara.

E. Kerangka teoritik

1. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum pada dasarnya membahas bagaimana hukum berfungsi untuk menjaga dan menjamin hak-hak subjek hukum dari segala bentuk tindakan yang merugikan atau melanggar. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terbagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.¹⁸ Perlindungan preventif bersifat pencegahan, yang diberikan sebelum terjadi pelanggaran hak, melalui instrumen seperti peraturan perundang-undangan, pengawasan, penetapan standar pelayanan, serta penyampaian informasi yang benar dan transparan. Sementara itu, perlindungan represif diberikan setelah pelanggaran atau sengketa terjadi, yang bertujuan memulihkan hak pihak yang dirugikan melalui mekanisme seperti pemberian kompensasi, ganti kerugian, atau proses penyelesaian sengketa baik di dalam maupun di luar pengadilan.¹⁹

¹⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2-5.

¹⁹ *Ibid.*

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan konsep hukum yang memiliki kedudukan penting dalam sistem hukum Indonesia dan diatur secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memuat prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa; hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan tepat waktu; serta hak atas kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau ketentuan yang berlaku.²⁰

3. Teori tanggung jawab hukum

a. Tanggung Jawab atas dasar praduga (*Presumption of liability*)

Merupakan bentuk pertanggungjawaban hukum yang menempatkan pihak pengangkut dalam hal ini maskapai penerbangan sebagai pihak yang dianggap bertanggung jawab sejak awal atas kerugian yang dialami oleh pengguna jasa, tanpa perlu pembuktian terlebih dahulu dari pihak konsumen. Dalam prinsip ini, pengangkut dianggap telah melakukan kesalahan, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

²⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b. Tanggung Jawab atas dasar kesalahan (*fault liability*)

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan merupakan salah satu pendekatan dalam menentukan pertanggungjawaban hukum dalam hubungan pengangkutan. Dalam prinsip ini, beban pembuktian adanya kesalahan berada sepenuhnya di pihak yang dirugikan, seperti penumpang atau pengguna jasa pengangkutan. Dalam konteks ini, kesalahan dapat berbentuk perbuatan aktif maupun kelalaian, yakni tidak melakukan sesuatu yang semestinya dilakukan menurut hukum.

c. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam konteks hukum pengangkutan udara merupakan prinsip yang menyatakan bahwa pihak pengangkut dalam hal ini maskapai penerbangan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama proses pengangkutan, tanpa mempersoalkan ada atau tidaknya unsur kesalahan. Artinya, tanggung jawab tetap melekat sekalipun pengangkut tidak lalai atau tidak melakukan kesalahan secara langsung.

F. Metode penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris, yaitu penelitian yang mengkaji ketentuan normatif dalam peraturan perundang-undangan dan menghubungkannya dengan fakta-fakta empiris yang

ditemukan di lapangan.²¹ Pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Sementara itu, pendekatan empiris dilakukan melalui pengumpulan data langsung, antara lain wawancara dengan penumpang dan pihak maskapai Lion Air, untuk mengetahui sejauh mana ketentuan tersebut dilaksanakan dalam praktik. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kesesuaian antara norma hukum dan realitas perlindungan konsumen dalam kasus keterlambatan penerbangan.

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini yaitu deskriptif-analitis, yaitu bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan, serta menganalisisnya berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.²² Penelitian deskriptif-analitis merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan (deskriptif) suatu fenomena atau keadaan sebagaimana adanya, lalu menganalisisnya (analitis) untuk menemukan hubungan, makna, atau implikasi dari

²¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020). Hlm. 116.

²² *Ibid.* Hlm. 118.

fenomena tersebut.²³ Pendekatan deskriptif digunakan untuk memaparkan kondisi nyata di lapangan, termasuk prosedur penanganan keterlambatan dan bentuk kompensasi yang diberikan, sedangkan analisis dilakukan untuk menilai kesesuaian praktik tersebut dengan norma yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, khususnya UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 1 Tahun 2009, dan PM No. 89 Tahun 2015.

3. Pendekatan penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian yuridis-empiris untuk mengeksplorasi efektivitas penerapan hukum. Pendekatan ini menggabungkan analisis terhadap norma hukum yang berlaku dengan pengamatan terhadap cara hukum tersebut dijalankan dalam masyarakat, melalui pengumpulan data dan informasi yang diperoleh secara langsung di lapangan.²⁴

4. Sumber data

a. Data primer

Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan 4 (empat) penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan yaitu Danu, Wahyu, Salasi dan Irvan dan 1 (satu) pihak maskapai Lion Air Yaitu Sabidi. Data ini digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata implementasi perlindungan hukum

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 48-51.

²⁴ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 31.

terhadap konsumen, termasuk prosedur penanganan keterlambatan dan kendala yang dihadapi.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup berbagai sumber hukum dan literatur terkait. Sumber tersebut meliputi:

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum ini memiliki kekuatan mengikat secara hukum, mencakup berbagai peraturan yang relevan. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang akan digunakan meliputi:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

2) Bahan hukum sekunder

Merupakan sumber hukum yang berfungsi untuk menguraikan dan melengkapi sumber hukum primer. Dalam studi ini, beberapa jenis sumber hukum sekunder akan dimanfaatkan, di antaranya:

- a) Literatur yang membahas topik hukum perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa serta metodologi penelitian;
- b) Karya akademik seperti skripsi dan tesis;

- c) Publikasi ilmiah atau temuan penelitian dari para pakar;
- d) Sumber daring yang relevan dengan topik penelitian

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum ini berfungsi sebagai panduan dan penjelas bagi sumber hukum primer maupun sekunder, yang mencakup beberapa referensi seperti:

- a) Kamus Hukum;
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI); dan
- c) Kamus Bahasa Inggris

5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber untuk memperoleh informasi yang tidak dapat diperoleh melalui pengamatan. Teknik ini dapat dilakukan dengan panduan pertanyaan maupun secara bebas, asalkan mampu menghasilkan data yang diperlukan penelitian.²⁵ Wawancara dilakukan dengan 4 (empat) penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan yaitu Danu, Wahyu, Salasi, dan

²⁵ Sigit Sapto Nugroho dan Anik Tri Haryani, dan M.H. Farkhani, *Metodologi Riset Hukum*, (Sukoharjo: Oase Pustaka, 2020), hlm. 71.

Irvan serta 1 (satu) petugas maskapai Lion Air yang berperan langsung dalam penanganan keterlambatan yaitu Sabidi.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mencatat secara langsung situasi dan kondisi yang relevan selama penelitian, khususnya yang berkaitan dengan pengalaman penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan. Pengamatan ini mencakup hal-hal seperti kondisi penumpang saat menunggu, bentuk pelayanan yang diberikan maskapai, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan sebagai pelengkap data hasil wawancara dan dokumentasi, sehingga dapat memberikan deskripsi faktual mengenai praktik perlindungan konsumen dalam kasus keterlambatan penerbangan.²⁶

c. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan pada maskapai Lion Air. Dokumentasi yang diperoleh meliputi foto bersama pihak maskapai di bandara sebagai bukti kegiatan penelitian, serta catatan lapangan yang relevan. Dokumentasi ini berfungsi sebagai

²⁶ *Ibid*, hlm. 78.

pendukung data hasil wawancara dan observasi, sekaligus menjadi bukti keterlibatan langsung peneliti dalam pengumpulan data di lapangan.

6. Metode Analisis data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu teknik yang menghasilkan data deskriptif dan analitis dari pernyataan responden, baik lisan maupun tertulis, serta dari pengamatan terhadap perilaku yang diteliti. Analisis kualitatif tidak mengandalkan angka, melainkan menyajikan gambaran melalui kata-kata berdasarkan temuan di lapangan. Pendekatan ini menekankan kualitas data untuk mengeksplorasi fakta secara mendalam, memahami karakteristik subjek, dan mengungkap makna di balik fenomena yang terjadi.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di dua tempat. Pertama, di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) untuk melakukan wawancara langsung dengan pihak maskapai Lion Air sebagai responden utama. Kedua, secara daring (*online*) melalui media komunikasi digital untuk melakukan wawancara dengan penumpang pesawat Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan. Pemilihan kedua lokasi tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu memperoleh data empiris baik dari pihak penyedia jasa maupun konsumen secara langsung.

G. Sistematika pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan yang dikaji serta penyusunan argumen hukum secara sistematis, pembahasan dalam skripsi ini disusun ke dalam lima bab utama. Masing-masing bab disusun secara kronologis dan saling berkaitan satu sama lain, guna menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian.

Bab pertama, pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah yang menjelaskan alasan pemilihan topik keterlambatan penerbangan dan relevansinya dengan perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya penumpang Lion Air. Dalam bab ini juga diuraikan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritik, tinjauan pustaka, metode penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua, membahas tinjauan pustaka dan konsep-konsep dasar yang menjadi landasan analisis penelitian. Pembahasan meliputi tinjauan umum mengenai perlindungan hukum konsumen, pengertian konsumen beserta hak dan kewajibannya, serta tinjauan umum mengenai pelaku usaha yang mencakup pengertian, hak, kewajiban, dan larangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, dibahas pula hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk relevansi keduanya dalam kerangka perlindungan hukum. Bagian ini juga memuat uraian mengenai klausula baku dalam perjanjian, serta relevansinya dengan praktik di sektor jasa penerbangan.

Bab ketiga, berisi tentang gambaran umum jasa penerbangan dan profil singkat tentang PT Mentari Lion Air meliputi sejarah, visi misi dan nilai, dan logo

Bab keempat berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai penumpang Lion Air yang mengalami keterlambatan penerbangan. Pembahasan mencakup kesesuaian antara ketentuan peraturan perundang-undangan dengan praktik di lapangan, bentuk perlindungan hukum yang diberikan, hambatan yang dihadapi, serta analisis terhadap kesenjangan yang ditemukan dan rekomendasi perbaikannya.

Bab kelima, berisi bagian akhir yang menyajikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan dari bab pertama hingga bab keempat. Kesimpulan dalam bab ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan oleh penulis. Dan saran-saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai perlindungan konsumen terhadap keterlambatan penerbangan pada Maskapai Lion Air, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan Bentuk perlindungan konsumen sebagai penumpang yang dirugikan karena keterlambatan penerbangan diwujudkan melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif tercermin dalam keberadaan regulasi, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yang menetapkan standar pelayanan minimum, kewajiban informasi, dan mekanisme kompensasi. Sedangkan perlindungan represif diwujudkan melalui pemberian kompensasi sesuai kategori keterlambatan, ganti rugi atas kerugian yang timbul, serta mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.
2. Pertanggungjawaban Maskapai Lion Air terhadap konsumen sebagai penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan didasarkan pada perjanjian pengangkutan udara yang bersifat kontraktual, serta ketentuan hukum perdata, UUPK, dan UU Penerbangan. Bentuk pertanggungjawaban mencakup pemberian informasi yang benar, jelas,

dan tepat waktu, penyediaan fasilitas yang layak, serta kompensasi proporsional sesuai kategori keterlambatan sebagaimana diatur dalam PM No. 89 Tahun 2015. Tanggung jawab Lion Air bersifat penuh apabila keterlambatan disebabkan faktor internal, sedangkan apabila terjadi *force majeure*, maskapai tetap wajib memberikan kompensasi minimum. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka Lion Air dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam bentuk wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

1. Bagi Maskapai Lion Air

Diharapkan meningkatkan konsistensi dalam pemenuhan hak penumpang sesuai ketentuan PM No. 89 Tahun 2015, khususnya dalam aspek penyediaan informasi yang transparan, kompensasi yang proporsional, serta fasilitas yang layak ketika terjadi keterlambatan. Selain itu, Lion Air perlu memperkuat mekanisme pelayanan konsumen, baik melalui unit layanan pengaduan maupun kehadiran petugas di lapangan, agar perlindungan hukum preventif dan represif benar-benar dirasakan penumpang.

2. Bagi Pemerintah dan Regulator

Perlu meningkatkan pengawasan serta penegakan hukum terhadap maskapai yang tidak melaksanakan kewajiban sesuai regulasi. Penerapan sanksi administratif maupun hukum harus dijalankan secara tegas agar

efektivitas regulasi terjamin. Pemerintah juga dapat memperkuat sosialisasi mengenai hak-hak konsumen di bidang penerbangan, sehingga penumpang lebih sadar akan hak dan mekanisme pengaduan yang tersedia.

3. Bagi Konsumen

Penumpang diharapkan lebih proaktif dalam menuntut haknya apabila terjadi keterlambatan penerbangan, baik melalui pengaduan langsung ke maskapai, menggunakan jalur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun litigasi apabila diperlukan. Kesadaran hukum konsumen penting untuk menekan praktik penyelenggaraan jasa penerbangan agar lebih akuntabel dan sesuai standar hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara

BUKU

Adolf, Huala. *Hukum Perlindungan Internasional*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, “Pembangunan Transportasi di Kawasan 3T” Jakarta: Bappenas, 2020

Barkatullah, Abdul Halim. *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusamedia, 2016.

Daeng, Mohd. Yusuf dan Makkininnawa, Siti Yulia. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya Anggota IKAPI, 2024.

Gunawan, Johannes. Bernadette M., dan C.N. Waluyo. *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*. Jakarta: Pelangi Grafika, 2021.

Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Cetakan pe.
Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina
Ilmu, 1987.

Idayanti, Soesi. *Hukum Transportasi*. Serang: Tri Star Mandiri, 2023.

Kusumadewi, Yessy dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*.
Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.

Masri, Esther, Handayani, Oti. Dhianty, Rama. dan Wahyuni, Sri. *Hukum
Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023.

Melilala, Adrianus. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Miru, Ahmad, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:
Rajagrafindo Persada, 2004.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Pertama. Mataram: Mataram University
Press, 2020.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya
Bakti, 2004.

Muhammad, AbdulKadir. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti,
2014.

Nanda Amalia, S.H., M.Hum. *Hukum Perikatan*. Aceh: Unimal Press, 2012.

Nugroho, Sigit Sapto dan Hilman Syahril Haq. *Hukum Pengangkutan Indonesia*.
Solo: Pustaka Iltizam, 2019.

Nugroho, Sigit Sapto. Haryani, Anik Tri. dan Farkhani. *Metodologi Riset Hukum*.
Sukoharjo: Oase Pustaka, 2020.

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2016

R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Binacipta, 1987

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Ramadhan, Muhammad Citra, *Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2023.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.

Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2008.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

JURNAL

Arini, Annisa Dian. "Pandemi Corona Sebagai Alasan Force Majeur Dalam Suatu Kontrak Bisnis" *Jurnal Supremasi Hukum*, Vol. 9:1 (Juni, 2020). 41-56.

Agustin, Wulandari Fadia. "Marketing Strategy Analysis with Low Cost Carrier (LCC) Concept To Increase Competitiveness With Swot Analysis Approach (Study on Airlines at PT. Lion Air)" *Jurnal Multidisiplin Madani* 2 (2022), hlm 1798.

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 (21 Juli 2021), 122–29.

- Fitri, Wardatul. “Implikasi Yuridis Penetapan Status Bencana Nasional Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) Terhadap Perbuatan Hukum Keperdataan” *Jurnal Supresmasi Hukum*, Vol. 9:1 (Juni, 2020): 76-93.
- Lubis, Harun Al Rasyid S. “Tantangan Pembangunan Infrastruktur Transportasi di Indonesia”, *Makalah Institut Teknologi Bandung*, 2024.
- Nasution, AZ. “PERLINDUNGAN KONSUMEN; TINJAUAN SINGKAT UU NO. 8/1999 - L.N. 1999 NO. 42.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 32, no. 2 (2017): 111–31.
- Nieamah, Kartika Fajar. “PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (DELAY MANAGEMENT) PADA MASKAPAI LION AIR DI YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT (YIA).” *Manajemen Dirgantara* 14 (2021): 311–17.
- Putri, Nur Aulia, Dadang Bondan Ramadha, Tjokorda Darna Putra Ananda Kusuma, dan Hadi Prayitno. “Pengaruh Faktor Cuaca Terhadap Perencanaan Dan Dampaknya Terhadap Keterlambatan Penerbangan.” *Tinjauan Penggunaan VCCS Terhadap Efisiensi Koordinasi Air Traffic Controller* 10 (2025): 20–27.
- Shafiyah, Adinda, dan Elisatris Gultom. “Hukum Sebagai Pengatur Dan Pelindung Kehidupan Sosial Individu Dan Masyarakat.” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2 (2024): 466–71.
- Sinaga, Resmina, Theresia Oppusunggu, Nibenia Telaumbanua, David Situmorang, dan Toman Sony Tambunan. “Pengawasan Hukum terhadap Konsumen Atas Produk dalam Hukum Bisnis.” *MASMAN: Master Manajemen* 3 (2025): 98–

112.

Yaurwarin, Wahid, dan Dominggus J. Siwabessy. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan.” *Kebijakan Publik & Bisnis* 4 (2023): 17.

Yuliana, Tora. “Disiplin : Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum sumpah Pemuda PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PESAWAT ATAS KETERLAMBATAN PENERBANGAN (FLIGHT DELAYED)” 28 (2022): 99–108.

LAIN-LAIN

“Guru Besar ITB Beberkan Tantangan Pembangunan Infrastruktur Transportasi di Indonesia.” <https://konstruksimedia.com/guru-besar-itb-beberkan-tantangan-pembangunan-infrastruktur-transportasi-di-indonesia>.

“Menhub: 10 Tahun Terakhir Pembangunan Transportasi di Seluruh Indonesia Relatif Meningkat.”. <https://dephub.go.id/post/read/menhub--10-tahun-terakhir-pembangunan-transportasi-di-seluruh-indonesia-relatif-meningkat>.

“PBB Verifikasi 16.056 Nama Pulau Indonesia.” <https://maritim.go.id/detail/pbb-verifikasi-16-056-nama-pulau-indonesia>.

“Transportasi Udara Punya Peran Kunci Gerakkan Ekonomi Bangsa.” <https://dephub.go.id/post/read/transportasi-udara-punya-peran-kunci-gerakkan-ekonomi-bangsa>.

“Tentang Kami” <https://www.lionair.co.id/tentang-kami/cerita-kami>

Hawaroh, Nitis. “Penerbangan Batik Yogyakarta-Jakarta di Bandara YIA Delay Hampir 4 Jam: Banyak Penumpang Marah-marah”,

<https://www.tribunnews.com/bisnis/2024/12/18/penerbangan-batik-yogyakarta-jakarta-di-bandara-yia-delay-hampir-4-jam-banyak-penumpang-marah-marah>

Purnandaru, Arfiansyah Panji. “Bandara YIA: Hanya TransNusa yang Delay Hari Ini”, <https://kumparan.com/kumparannews/bandara-yia-hanya-transnusa-yang-delay-hari-ini-235cmsWEsOz?utm>

Saptoyo, Rosy Dewi Arianti. “Jumlah Penduduk Indonesia 2025.” <https://www.kompas.com/cekfakta/read/2025/03/04/100100582/jumlah-penduduk-indonesia-2025>.