

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENUMPANG PESAWAT ATAS
PEMBATALAN PENERBANGAN**
***CONSUMER PROTECTION FOR AIRLINE PASSENGERS IN CASES OF
FLIGHT CANCELLATIONS***

Imma Rahmani Hasanah dan M. Amin El Walad Meuraksa

Universitas Pamulang

Korespondensi Penulis : dosen02587@unpam.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Hasanah, Imma Rahmani dan M. Amin El Walad Meuraksa. *Perlindungan Konsumen bagi Penumpang Pesawat atas Pembatalan Penerbangan*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Pembatalan penerbangan merupakan bentuk gangguan layanan angkutan udara yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik berupa hilangnya waktu, biaya tambahan, maupun ketidakpastian perjalanan. Artikel ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi penumpang pesawat atas pembatalan penerbangan dan merumuskan model penguatan perlindungan yang lebih efektif. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan perbandingan terbatas terhadap rezim hak penumpang udara di Uni Eropa dan beberapa praktik internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang pesawat berkedudukan sebagai konsumen jasa sekaligus pihak dalam perjanjian pengangkutan, sehingga memiliki hak atas informasi, keselamatan, kenyamanan, kompensasi, pengembalian biaya, pengalihan penerbangan dan mekanisme pengaduan. Di Indonesia, perlindungan tersebut bersumber dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Penerbangan, serta peraturan teknis Kementerian Perhubungan. Namun, efektivitas perlindungan masih menghadapi kendala, antara lain informasi hak penumpang yang belum transparan, mekanisme refund yang tidak selalu cepat, klausula baku maskapai yang membatasi tanggung jawab, serta lemahnya pengawasan dan penyelesaian sengketa. Artikel ini merekomendasikan penguatan standar pemberitahuan pembatalan, digitalisasi klaim kompensasi, kewajiban rerouting yang lebih jelas dan penguatan sanksi administratif terhadap maskapai yang tidak memenuhi hak penumpang.

Kata Kunci: Pembatalan Penerbangan, Penumpang Pesawat, Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab Maskapai

ABSTRACT

Flight cancellation is a disruption in air transport services that causes losses to passengers, including time loss, additional costs and travel uncertainty. This article analyses the legal protection of air passengers affected by flight cancellations and proposes a more effective protection model. This study employs normative legal research using statutory, conceptual and limited comparative approaches to passenger-rights regimes in the European Union and selected

international practices. The findings show that air passengers are both consumers of services and parties to a contract of carriage; therefore, they are entitled to information, safety, comfort, compensation, refund, rerouting and complaint mechanisms. In Indonesia, such protection is based on the Consumer Protection Law, the Aviation Law and technical regulations issued by the Ministry of Transportation. Nevertheless, implementation is still constrained by insufficient transparency of passenger rights, delayed refunds, standard clauses limiting airline liability and weak supervision and dispute resolution. This article recommends strengthening cancellation-notice standards, digitalising compensation claims, clarifying rerouting duties and improving administrative sanctions against airlines that fail to fulfil passenger rights.

Keywords: *Aircraft Passengers, Airline Responsibilities, Flight Cancellation, Legal Protection*

A. PENDAHULUAN

Transportasi udara mempunyai posisi strategis dalam mobilitas masyarakat modern karena menawarkan kecepatan, jangkauan dan efisiensi. Namun, karakter bisnis penerbangan yang sangat bergantung pada faktor operasional, cuaca, keselamatan, ketersediaan armada, slot bandara dan kebijakan regulator membuat penumpang rentan mengalami gangguan perjalanan, termasuk pembatalan penerbangan.¹ Dalam konteks hukum, pembatalan penerbangan tidak hanya merupakan masalah pelayanan, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak konsumen, kepastian kontrak pengangkutan, serta tanggung jawab pelaku usaha jasa angkutan udara.²

Penumpang pesawat berada pada posisi yang relatif lemah dibanding maskapai. Ketika tiket dibeli, penumpang pada umumnya hanya menerima syarat dan ketentuan baku yang disusun sepihak oleh maskapai atau agen penjualan. Penumpang sering kali tidak mengetahui secara rinci haknya ketika penerbangan dibatalkan, misalnya hak mendapatkan informasi, pengembalian biaya tiket, pengalihan ke penerbangan lain, layanan selama menunggu, atau kompensasi tertentu. Kondisi ini menunjukkan pentingnya perlindungan hukum yang tidak berhenti pada norma tertulis, tetapi juga menjamin implementasi mudah diakses.³

¹ Heri Heriyanto dan Sahrul, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis di Era Teknologi Kecerdasan Buatan: Perlindungan Pengguna dan Tanggung Jawab Perusahaan*, Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains, Vol.2, No.9 (2023).

² Dhidan Akbar Syafdinan, dkk., *Perlindungan Hukum terhadap Korban Crypto Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Panorama Hukum, Vol.8, No.2 (2023).

³ Yuyut Prayuti, *Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol.5, No.1 (2024).

Kajian terdahulu menunjukkan bahwa persoalan pembatalan dan keterlambatan penerbangan masih sering menimbulkan sengketa karena terdapat ketimpangan informasi antara maskapai dan penumpang. Drake menjelaskan bahwa kelemahan desain regulasi dan rendahnya kepatuhan pelaku usaha dapat menyebabkan hak penumpang sulit ditegakkan. Defossez bahkan menilai revisi regulasi hak penumpang udara yang terlalu berpihak pada efisiensi maskapai berpotensi mengurangi standar perlindungan. Dalam konteks ekonomi transportasi, Gnutzmann dan Śpiewanowski membuktikan bahwa rezim hak konsumen dapat mendorong perbaikan ketepatan waktu layanan, sementara Fukui dan Nagata mengingatkan bahwa aturan perlindungan yang tidak dirancang hati-hati dapat menimbulkan efek tidak diinginkan, seperti peningkatan pembatalan untuk menghindari sanksi keterlambatan tertentu.⁴

Di Indonesia, perlindungan hukum penumpang pesawat dapat dilihat dari beberapa instrumen hukum, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.⁵ Sejumlah penelitian Indonesia juga menyoroti bahwa penumpang sebagai konsumen memiliki hak ganti rugi dan pelayanan yang layak ketika mengalami pembatalan atau keterlambatan.⁶

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam artikel ini adalah: pertama, bagaimana kedudukan hukum penumpang pesawat dalam pembatalan penerbangan; kedua, bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai terhadap penumpang yang penerbangannya dibatalkan; dan ketiga, bagaimana model penguatan perlindungan hukum yang ideal bagi penumpang pesawat di Indonesia.

⁴ Desi Apriani dan Syafrinaldi, *Konflik Norma Antara Perlindungan Usaha Kecil menurut Hukum Persaingan Usaha Indonesia dengan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, Vol.4, No.1 (2022).

⁵ Muhammad Fabio Ustuchori dan Liya Sukmah Muliya, *Perlindungan Hukum Pengguna Obat Nyamuk Berdasarkan Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Riset Ilmu Hukum, Vol.2, No.1 (2022).

⁶ Fenny Bintarawati dan Daud Rismana, *Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Pengguna E-Commerce di Era Ekonomi Digital*, Risalah Hukum, Vol.20, No.2 (2024).

B. PEMBAHASAN

1. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen Penumpang Pesawat sebagai Konsumen dan Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan

Penumpang pesawat memiliki dua kedudukan hukum sekaligus. Pertama, penumpang merupakan konsumen jasa yang berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta ganti rugi apabila jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Kedua, penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan udara yang dibuktikan dengan tiket. Dua kedudukan ini membuat hubungan penumpang dan maskapai tidak dapat dipandang semata-mata sebagai transaksi komersial, tetapi juga sebagai hubungan hukum yang menuntut tanggung jawab profesional dari pengangkut.⁷

Yahanan, Febrian dan Rahim menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam sektor penerbangan berkaitan erat dengan keselamatan dan keamanan. Dengan demikian, hak penumpang tidak hanya berupa kompensasi uang, tetapi juga meliputi jaminan perlakuan yang adil, informasi yang memadai dan akses terhadap mekanisme pengaduan. Prabandari dan Manitra juga menunjukkan perlunya standar yang lebih global dalam perlindungan hak penumpang udara, karena penerbangan merupakan kegiatan lintas yurisdiksi yang dipengaruhi oleh standar internasional. Dalam perspektif pelayanan publik dan jasa, posisi penumpang sebagai pihak yang membayar tarif seharusnya menimbulkan kewajiban maskapai untuk memberikan layanan sesuai jadwal dan standar yang dijanjikan.⁸

Pembatalan penerbangan menimbulkan konsekuensi hukum karena mengubah objek utama kontrak pengangkutan, yaitu membawa penumpang dari bandara keberangkatan ke bandara tujuan pada jadwal tertentu.

⁷ Yanci Libria Fista, dkk., *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Binamulia Hukum, Vol.12, No.1 (2023).

⁸ Imma Rahmani Hasanah, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi dalam E-Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.7, No.1 (2024).

Apabila pembatalan disebabkan faktor dalam kendali maskapai, maka tanggung jawab maskapai menjadi lebih kuat. Namun apabila pembatalan disebabkan faktor keselamatan, cuaca ekstrem, force majeure, atau kebijakan otoritas, tanggung jawab maskapai tetap ada dalam bentuk pemberian informasi, pengembalian biaya, pengalihan penerbangan dan bantuan yang wajar, meskipun ruang kompensasi dapat berbeda.⁹

2. Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen Penumpang atas Pembatalan Penerbangan

Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen penumpang pesawat di Indonesia bertumpu pada prinsip perlindungan konsumen, perjanjian pengangkutan dan tanggung jawab pengangkut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian. Undang-Undang Penerbangan mengatur bahwa badan usaha angkutan udara wajib memberikan pelayanan yang layak kepada pengguna jasa. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 mengatur tanggung jawab pengangkut, sedangkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 mengatur penanganan keterlambatan, termasuk kategori pembatalan penerbangan.¹⁰

Kajian Adriani menunjukkan bahwa tanggung gugat pengangkut dalam angkutan udara tidak dapat dilepaskan dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, praduga dan tanggung jawab mutlak. Dalam pembatalan penerbangan, prinsip yang paling relevan adalah tanggung jawab karena tidak terpenuhinya prestasi layanan sebagaimana diperjanjikan, kecuali terdapat alasan pembenar yang sah. Putri dan Nuroini menekankan bahwa pembatalan keberangkatan sepihak oleh maskapai dapat

⁹ Eys Putri Pembayun dan Arifin Faqih Gunawan, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace*, Jurnal Fakta Hukum, Vol.3, No.2 (2025).

¹⁰ Juliana, Supardin dan Muhammad Anis, *Perlindungan Hukum terhadap Tanah Waris yang Disengketakan di Desa Tugondeng Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba: Studi Komparasi Hukum Positif dan Hukum Islam*, Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab, Vol.4, No.1 (2023).

dipahami sebagai pelanggaran hak konsumen apabila tidak diikuti pemenuhan hak penumpang secara layak. Sementara itu, Hakim menyoroti potensi kerugian materiil dan immateriil yang timbul akibat pembatalan penerbangan, seperti biaya akomodasi tambahan, hilangnya kesempatan kerja, keterlambatan menghadiri agenda penting dan tekanan psikologis.¹¹

Studi internasional dapat memperkaya pembacaan terhadap hukum Indonesia. Regulation 261/2004 di Uni Eropa menempatkan pembatalan penerbangan sebagai salah satu peristiwa yang menimbulkan hak atas bantuan, penggantian biaya, pengalihan rute dan kompensasi dalam kondisi tertentu. Drake (2020) mengkritik bahwa sekalipun norma hak penumpang sudah kuat, kelemahan penegakan menyebabkan penumpang tetap sulit memperoleh haknya. Temuan ini relevan bagi Indonesia, karena persoalan utama bukan hanya ketersediaan norma, tetapi juga akses penumpang terhadap informasi, prosedur klaim dan sanksi yang efektif.¹²

Tabel 1. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Penumpang atas Pembatalan Penerbangan

Bentuk perlindungan	Makna hukum	Implikasi bagi maskapai
Hak atas informasi	Penumpang wajib menerima pemberitahuan pembatalan secara cepat, benar dan jelas.	Maskapai harus menginformasikan alasan pembatalan, pilihan refund, reschedule, atau rerouting.
Hak atas refund	Penumpang berhak memperoleh pengembalian biaya tiket apabila layanan tidak diberikan.	Maskapai wajib menyediakan prosedur pengembalian dana yang mudah, cepat dan transparan.

¹¹ Rizal Dawwas, *Perlindungan Hukum Pemegang Polis JS Saving Plan PT Jiwasraya Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Putusan Nomor 05/Pdt.G.S/2021/PN.Jkt.Pst)*, Eksaminasi: Jurnal Hukum, Vol.2, No.3 (2023).

¹² Gitta Nurvy Auliya, dkk., *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Promosi Menggunakan SMS Blast Dikaitkan dengan Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Sains Sosio Humaniora, Vol.6, No.1 (2022).

Hak atas pengalihan penerbangan	Penumpang dapat dialihkan ke penerbangan lain dengan kondisi yang sebanding.	Maskapai perlu menyediakan alternatif penerbangan, termasuk kerja sama interline jika memungkinkan.
Hak atas layanan selama menunggu	Penumpang tidak boleh dibiarkan tanpa bantuan ketika pembatalan menimbulkan waktu tunggu.	Maskapai wajib memberikan bantuan sesuai durasi dan kondisi pembatalan.
Hak atas pengaduan dan penyelesaian sengketa	Penumpang harus memiliki kanal klaim dan keberatan yang efektif.	Maskapai dan regulator harus menjamin mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana.

3. Tanggung Jawab Maskapai dalam Pembatalan Penerbangan

Tanggung jawab maskapai dalam pembatalan penerbangan dapat dikelompokkan menjadi tanggung jawab informatif, tanggung jawab restitutif, tanggung jawab substitutif dan tanggung jawab kompensatoris. Tanggung jawab informatif berarti maskapai wajib menyampaikan alasan, waktu dan pilihan penyelesaian secara jelas. Tanggung jawab restitutif berarti maskapai wajib mengembalikan biaya tiket ketika jasa tidak dapat diberikan. Tanggung jawab substitutif berarti maskapai wajib menyediakan jadwal pengganti atau pengalihan penerbangan. Tanggung jawab kompensatoris berarti maskapai wajib mengganti kerugian tertentu apabila pembatalan berada dalam kendali maskapai dan menimbulkan kerugian bagi penumpang.¹³

Dalam praktik, tanggung jawab tersebut sering tidak berjalan seimbang. Penumpang mungkin diberi pilihan refund, tetapi proses pencairannya lama. Penumpang mungkin ditawari reschedule, tetapi jadwal pengganti tidak sesuai kebutuhan. Penumpang mungkin menerima pemberitahuan pembatalan, tetapi alasan yang diberikan terlalu umum,

¹³ Febby Octari dan Abdul Atsar, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Ketidaksesuaian Iklan Perumahan Bersubsidi*, Commerce Law, Vol.5, No.1 (2025).

misalnya “alasan operasional”, tanpa penjelasan yang memadai. Kondisi ini memperkuat pandangan Thoriq bahwa implementasi perlindungan hukum harus dilihat dari terpenuhinya hak-hak penumpang secara nyata, bukan hanya dari keberadaan norma.¹⁴

Pada aspek ekonomi, pembatalan penerbangan menimbulkan biaya tersembunyi bagi penumpang dan maskapai. Cook, Tanner dan Lawes menekankan bahwa ketidaktepatan waktu maskapai memiliki biaya yang tidak selalu tercermin dalam kompensasi formal, termasuk hilangnya kepercayaan konsumen. Serhan, Lee dan Yoon juga menunjukkan pentingnya mengelola biaya keterlambatan penumpang dalam operasi bandara dan maskapai. Dengan demikian, pembatalan penerbangan bukan hanya isu hukum, tetapi juga isu tata kelola layanan dan reputasi bisnis.¹⁵

Namun, tanggung jawab maskapai tidak dapat dilepaskan dari faktor keselamatan. Apabila pembatalan dilakukan untuk alasan keselamatan penerbangan yang sah, pembatalan justru merupakan bentuk pemenuhan kewajiban maskapai untuk melindungi penumpang. Meski demikian, alasan keselamatan tidak boleh digunakan secara longgar untuk menghindari kewajiban refund atau pemberian bantuan. Defossez memperingatkan bahwa pengecualian yang terlalu luas dapat mengurangi efektivitas hak penumpang. Karena itu, pembeda antara pembatalan karena *force majeure*, alasan operasional, alasan komersial dan alasan teknis harus dibuat lebih transparan.¹⁶

4. Hambatan Implementasi Perlindungan Hukum

Hambatan pertama adalah rendahnya transparansi informasi. Banyak penumpang tidak memahami perbedaan antara keterlambatan, pembatalan, perubahan jadwal dan rerouting. Padahal, tiap kategori menimbulkan konsekuensi hukum yang berbeda. Jika maskapai hanya menyampaikan

¹⁴ Eliyana Budiningsih dan Ana Silviana, *Perlindungan Hukum bagi Pihak Ketiga dalam Penggunaan Hak Tanggungan sebagai Jaminan*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, Vol.5, No.4 (2025).

¹⁵ Hidayat Muhammad Sugiharto, *Perlindungan Hukum Konsumen dari Penipuan M-Banking: Kajian Hukum Perbankan dan Strategi Pencegahan di Indonesia*, Jurnal Hukum Jurisdictie, Vol.7, No.2 (2025).

¹⁶ Ahmad Fauzan dan M. Ayman, *Perlindungan Korban Pelecehan Seksual di Dunia Metaverse: Tinjauan Hukum Positif Indonesia dan Hukum Pidana Islam*, AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum, Vol.6, No.2 (2025).

notifikasi singkat tanpa penjelasan opsi, penumpang tidak berada dalam posisi yang cukup untuk memilih haknya. Budd dan Ison menunjukkan bahwa regulasi hak penumpang di berbagai negara tidak selalu selaras sehingga membingungkan kelompok penumpang tertentu, terutama penumpang yang membutuhkan bantuan khusus. Ketidakjelasan serupa dapat terjadi di Indonesia apabila bahasa pemberitahuan pembatalan tidak sederhana dan tidak menjelaskan langkah klaim.¹⁷

Hambatan kedua adalah klausula baku. Syarat dan ketentuan maskapai atau agen perjalanan sering kali mencantumkan pembatasan tanggung jawab. Dalam hukum perlindungan konsumen, klausula baku yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara tidak adil perlu diuji. Monica dan Sudiro mengingatkan bahwa perlindungan konsumen tidak boleh meniadakan kepentingan pelaku usaha, tetapi keseimbangan tersebut tidak boleh dipakai untuk membenarkan pelemahan hak konsumen. Dengan kata lain, maskapai berhak mengatur ketentuan operasional, tetapi tidak boleh menghapus hak inti penumpang atas pengembalian biaya dan informasi yang benar.¹⁸

Hambatan ketiga adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang belum sederhana. Penumpang umumnya menginginkan penyelesaian cepat, bukan proses litigasi panjang. Namun, kanal pengaduan maskapai, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, otoritas penerbangan dan pengadilan sering tidak dipahami sebagai jalur yang terintegrasi. Wahyuni mencatat bahwa dalam situasi pandemi, pembatalan tiket pesawat menimbulkan persoalan kompleks antara kebijakan pemerintah, keadaan memaksa dan hak konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya mekanisme klaim yang adaptif terhadap situasi krisis.

Hambatan keempat adalah lemahnya pengawasan administratif. Regulasi yang baik membutuhkan kemampuan regulator untuk memeriksa,

¹⁷ Kuswardani dan Zainal Abidin, *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok*, AL-MANHAIJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, Vol.5, No.1 (2022).

¹⁸ Putri Rahma Adila dan Sri Hadiningrum, *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban Kekerasan Seksual di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Tanjungbalai*, Jurnal Akuntansi Hukum dan Edukasi, Vol.1, No.2 (2024).

menegur dan menjatuhkan sanksi. Lastin (2024) menegaskan bahwa penanganan keterlambatan dan kerugian penumpang harus disertai regulasi yang tegas agar keadilan dapat terwujud. Dalam perspektif hak asasi manusia, Arliman (2026) juga memandang keterlambatan penerbangan dan perlindungan penumpang berkaitan dengan hak atas pelayanan publik yang layak. Argumen ini dapat diperluas ke pembatalan penerbangan karena dampaknya lebih serius daripada sekadar keterlambatan.

Pembelajaran Perbandingan dari Regulasi Internasional

Uni Eropa menjadi rujukan penting karena Regulation 261/2004 memberikan standar relatif jelas mengenai hak penumpang ketika terjadi denied boarding, pembatalan, atau keterlambatan panjang. Drake (2020) menyatakan bahwa persoalan utama dalam rezim Uni Eropa adalah penegakan, bukan hanya substansi. Gnutzmann dan Śpiewanowski (2023) menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dapat memengaruhi perilaku maskapai dalam meningkatkan ketepatan waktu. Akan tetapi, Fukui dan Nagata (2014) mengingatkan bahwa aturan yang terlalu fokus pada satu indikator dapat mendorong perilaku adaptif maskapai yang tidak selalu menguntungkan penumpang.

Pembelajaran dari Uni Eropa relevan untuk Indonesia dalam tiga hal. Pertama, informasi hak penumpang harus disampaikan otomatis kepada penumpang ketika terjadi pembatalan. Kedua, klaim refund dan kompensasi harus dapat diajukan melalui kanal digital yang terstandardisasi. Ketiga, pengecualian tanggung jawab harus dibatasi dan dibuktikan oleh maskapai, bukan dibebankan kepada penumpang. Dengan pola demikian, penumpang tidak lagi harus mencari-cari sendiri dasar hukumnya.

Selain Uni Eropa, beberapa negara mengembangkan mekanisme perlindungan yang menggabungkan kompensasi, rerouting dan kewajiban pelayanan. Abd Elhady (2023) menilai bahwa regulasi hak penumpang Arab Saudi tahun 2023 perlu dikaji secara kritis untuk menyeimbangkan kepentingan penumpang dan maskapai. Giar (2024) juga membahas bahwa hak penumpang udara di Amerika Serikat masih diperdebatkan antara kebutuhan perlindungan yang kuat dan fleksibilitas operasional maskapai.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa tidak ada satu model sempurna, tetapi prinsip umumnya tetap sama: penumpang harus diberi kepastian, pilihan dan akses ganti rugi yang efektif.¹⁹

5. Model Penguatan Perlindungan Hukum bagi Penumpang di Indonesia

Berdasarkan analisis di atas, penguatan perlindungan hukum bagi penumpang pesawat atas pembatalan penerbangan perlu diarahkan pada model perlindungan preventif, responsif dan korektif. Perlindungan preventif dilakukan sebelum pembatalan terjadi melalui kewajiban transparansi syarat tiket, pemberitahuan potensi gangguan dan larangan klausula baku yang menghapus tanggung jawab maskapai. Perlindungan responsif dilakukan saat pembatalan terjadi melalui pemberitahuan real-time, pilihan refund atau rerouting, bantuan selama menunggu, serta kanal klaim digital. Perlindungan korektif dilakukan setelah pembatalan melalui kompensasi, audit kepatuhan, penyelesaian sengketa sederhana dan sanksi bagi maskapai yang tidak memenuhi kewajiban.

Tabel 2. Rekomendasi Model Penguatan Perlindungan Penumpang

Tahap	Masalah utama	Instrumen hukum	Rekomendasi
Pra-penerbangan	Syarat tiket tidak dipahami	Perlindungan konsumen dan larangan klausula baku	Ringkasan hak penumpang wajib muncul sebelum pembayaran tiket.
Saat pembatalan	Informasi terbatas dan pilihan tidak jelas	Kewajiban pelayanan maskapai	Notifikasi otomatis berisi alasan pembatalan, pilihan refund, reschedule, rerouting dan batas waktu klaim.

¹⁹ Niken Eka Angelina, dkk., *Perlindungan Hukum Merek Ms Glow dengan Ps Glow - Urgensi Perlindungan Hukum Merek Dagang*, Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik, Vol.2, No.4 (2024).

Pasca-pembatalan	Refund lambat dan klaim sulit	Tanggung jawab pengangkut dan pengawasan regulator	Sistem klaim digital nasional dengan nomor tiket, batas waktu penyelesaian dan status proses.
Pengawasan	Sanksi kurang memberi efek jera	Sanksi administratif dan evaluasi kepatuhan	Publikasi tingkat kepatuhan maskapai dan sanksi administratif progresif.

Model ini sejalan dengan gagasan Velly (2025) bahwa penguatan hak penumpang udara perlu bergerak dari kepatuhan formal menuju perlindungan substantif. Dalam konteks Indonesia, regulator tidak cukup hanya menetapkan besaran kompensasi, tetapi juga perlu memastikan bahwa kompensasi, refund dan rerouting benar-benar diterima penumpang. Penumpang seharusnya tidak dibebani pembuktian berlebihan karena maskapai memiliki akses lebih besar terhadap data operasional dan alasan pembatalan.²⁰

Digitalisasi juga menjadi unsur penting. Kajian Drake (2020) mengenai sulitnya penegakan hak penumpang menunjukkan bahwa masalah akses informasi dan prosedur klaim masih menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, portal klaim terpadu atau kanal informasi digital resmi dapat membantu penumpang memahami haknya berdasarkan nomor penerbangan, alasan pembatalan dan status tiket. Sistem tersebut dapat mengurangi ketergantungan penumpang pada informasi sepihak dari maskapai sekaligus memperkuat pengawasan regulator.

²⁰ Dewa Rifky Alfarez, dkk., *Perlindungan Hukum bagi Anak Korban Penyalahgunaan Narkotika dalam Perspektif Hukum Perlindungan Anak*, Jurnal Supremasi, Vol.15, No.1 (2025).

6. Gambaran Kasus Pembatalan Penerbangan dalam Praktik Perlindungan Konsumen

Transportasi udara merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kepastian jadwal penerbangan. Dalam praktiknya, pembatalan penerbangan (flight cancellation) masih sering terjadi dengan berbagai alasan, mulai dari faktor operasional, cuaca, hingga keputusan bisnis maskapai. Permasalahan muncul ketika pembatalan tersebut dilakukan secara sepihak atau tanpa pemberian informasi dan kompensasi yang memadai sehingga menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi penumpang sebagai konsumen.

Salah satu perkara yang sering dijadikan rujukan adalah Putusan Pengadilan Negeri Denpasar Nomor 641/Pdt.G/2011/PN.DPS yang melibatkan PT Lion Mentari Airlines. Dalam perkara tersebut, pembatalan dan perubahan jadwal penerbangan mengakibatkan penumpang mengalami kerugian waktu serta biaya tambahan. Penelitian terhadap putusan tersebut menunjukkan bahwa maskapai pada akhirnya menawarkan pengembalian dana (refund) atau kompensasi tertentu, namun pelayanan dan pemenuhan hak penumpang dinilai belum optimal karena tidak disertai solusi penerbangan pengganti (re-routing) yang memadai. Kasus ini menunjukkan bahwa pemenuhan kewajiban hukum belum selalu diikuti dengan perlindungan konsumen yang efektif.

Kasus lain dapat ditemukan dalam Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor 305/Pdt.G/2009/PN.TNG yang berkaitan dengan PT Indonesia AirAsia. Sengketa ini berawal dari perubahan jadwal dan pembatalan penerbangan secara sepihak yang menyebabkan kerugian bagi penumpang. Penelitian mengenai pelaksanaan putusan tersebut menunjukkan bahwa maskapai belum sepenuhnya memberikan kompensasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan mengenai penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan, padahal penumpang berhak memperoleh pengalihan penerbangan atau pengembalian penuh biaya tiket. Kasus ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif dan implementasi di lapangan.

Selanjutnya, Putusan Mahkamah Agung Nomor 2822 K/Pdt/2014 juga menjadi preseden penting. Dalam perkara ini, pembatalan jadwal penerbangan dinilai sebagai bentuk wanprestasi yang mengakibatkan maskapai diwajibkan membayar ganti rugi immateriil kepada penumpang. Putusan tersebut mempertegas bahwa kerugian akibat pembatalan penerbangan tidak hanya mencakup kerugian ekonomi, tetapi juga dapat meliputi penderitaan, ketidaknyamanan dan hilangnya kesempatan yang layak memperoleh perlindungan hukum.

Selain perkara yang telah diputus pengadilan, persoalan perubahan jadwal tanpa pemberitahuan yang memadai juga masih ditemukan dalam praktik penerbangan di Indonesia. Beberapa penelitian terbaru mengulas kasus perubahan kode tiket dan pemindahan jadwal keberangkatan yang dilakukan tanpa informasi yang jelas kepada penumpang sehingga menimbulkan kerugian biaya maupun waktu. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan bagian penting dari perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa angkutan udara.

Berdasarkan berbagai kasus tersebut, dapat dipahami bahwa permasalahan pembatalan penerbangan bukan hanya berkaitan dengan kegagalan operasional maskapai, melainkan juga menyangkut pemenuhan hak-hak konsumen sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta berbagai peraturan pelaksana di bidang angkutan udara. Oleh karena itu, penelitian mengenai perlindungan konsumen atas pembatalan penerbangan menjadi penting untuk menilai sejauh mana regulasi yang berlaku telah memberikan kepastian hukum, keadilan dan perlindungan yang efektif bagi penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan.

C. PENUTUP

Penumpang pesawat yang mengalami pembatalan penerbangan memiliki kedudukan hukum sebagai konsumen jasa dan sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Kedudukan ini memberi hak kepada penumpang untuk

memperoleh informasi yang benar, pengembalian biaya tiket, pengalihan penerbangan, layanan selama menunggu, serta kompensasi atau ganti rugi dalam kondisi tertentu. Kerangka hukum Indonesia telah menyediakan dasar perlindungan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Penerbangan dan peraturan teknis Kementerian Perhubungan. Namun, efektivitas perlindungan masih menghadapi hambatan berupa ketidakjelasan informasi, proses refund yang lambat, klausula baku dan mekanisme pengaduan yang belum terintegrasi.

Tanggung jawab maskapai atas pembatalan penerbangan perlu dipahami sebagai tanggung jawab informatif, restitutif, substitutif dan kompensatoris. Maskapai wajib menjelaskan alasan pembatalan, memberikan pilihan penyelesaian, serta memulihkan kerugian penumpang sesuai hukum yang berlaku. Penguatan perlindungan hukum perlu dilakukan melalui pemberitahuan hak penumpang secara otomatis, standardisasi refund dan rerouting, digitalisasi klaim, pengawasan administratif yang lebih kuat, serta transparansi alasan pembatalan. Dengan langkah tersebut, perlindungan penumpang tidak hanya menjadi norma tertulis, tetapi benar-benar menjadi jaminan kepastian hukum dalam praktik layanan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Adila, Putri Rahma dan Sri Hadiningrum. *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban Kekerasan Seksual di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Tanjungbalai*. Jurnal Akuntansi Hukum dan Edukasi. Vol.1. No.2 (2024).
- Alfarez, Dewa Rifky, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Anak Korban Penyalahgunaan Narkotika dalam Perspektif Hukum Perlindungan Anak*. Jurnal Supremasi. Vol.15. No.1 (2025).
- Angelina, Niken Eka, dkk.. *Perlindungan Hukum Merek Ms Glow dengan Ps Glow - Urgensi Perlindungan Hukum Merek Dagang*. Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik. Vol.2. No.4 (2024).
- Apriani, Desi dan Syafrinaldi. *Konflik Norma Antara Perlindungan Usaha Kecil menurut Hukum Persaingan Usaha Indonesia dengan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia. Vol.4. No.1 (2022).
- Auliya, Gitta Nurvy, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Promosi Menggunakan SMS Blast Dikaitkan dengan Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Sains Sosio Humaniora. Vol.6. No.1 (2022).
- Bintarawati, Fenny dan Daud Rismana. *Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Pengguna E-Commerce di Era Ekonomi Digital*. Risalah Hukum. Vol.20. No.2 (2024).
- Budiningsih, Eliyana dan Ana Silviana. *Perlindungan Hukum bagi Pihak Ketiga dalam Penggunaan Hak Tanggungan sebagai Jaminan*. Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik. Vol.5. No.4 (2025).
- Dawwas, Rizal. *Perlindungan Hukum Pemegang Polis JS Saving Plan PT Jiwasraya Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Putusan Nomor 05/Pdt.G.S/2021/PN.Jkt.Pst)*. Eksaminasi: Jurnal Hukum. Vol.2. No.3 (2023).
- Fauzan, Ahmad dan M. Ayman. *Perlindungan Korban Pelecehan Seksual di Dunia Metaverse: Tinjauan Hukum Positif Indonesia dan Hukum Pidana Islam*. AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum. Vol.6. No.2 (2025).
- Fista, Yanci Libria, dkk.. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum. Vol.12. No.1 (2023).
- Hasanah, Imma Rahmani. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi dalam E-Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.7. No.1 (2024).
- Heriyanto, Heri dan Sahrul. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis di Era Teknologi Kecerdasan Buatan: Perlindungan Pengguna dan Tanggung Jawab Perusahaan*. Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains. Vol.2. No.9 (2023).
- Juliana, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Tanah Waris yang Disengketakan di Desa Tugondeng Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba: Studi Komparasi Hukum Positif dan Hukum Islam*. Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab. Vol.4. No.1 (2023).

- Kuswardani dan Zainal Abidin. *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok*. AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam. Vol.5. No.1 (2022).
- Octari, Febby dan Abdul Atsar. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Ketidaksesuaian Iklan Perumahan Bersubsidi*. Commerce Law. Vol.5. No.1 (2025).
- Pembayun, Eys Putri dan Arifin Faqih Gunawan. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace*. Jurnal Fakta Hukum. Vol.3. No.2 (2025).
- Prayuti, Yuyut. *Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia*. Jurnal Interpretasi Hukum. Vol.5. No.1 (2024).
- Sugiharto, Hidayat Muhammad. *Perlindungan Hukum Konsumen dari Penipuan M-Banking: Kajian Hukum Perbankan dan Strategi Pencegahan di Indonesia*. Jurnal Hukum Jurisdictie. Vol.7. No.2 (2025).
- Syafdinan, Dhidan Akbar, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Korban Crypto Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Panorama Hukum. Vol.8. No.2 (2023).
- Ustuchori, Muhammad Fabio dan Liya Sukmah Muliya. *Perlindungan Hukum Pengguna Obat Nyamuk Berdasarkan Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Riset Ilmu Hukum. Vol.2. No.1 (2022).

Sumber Hukum

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.