

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG SEBAGAI
PENGUNA JASA ANGKUTAN UDARA ATAS
KETERLAMBATAN PENERBANGAN***

Oleh:

Febrina Rizka Lilya Wati David**
I Wayan Wiryawan***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum
Universitas Udayana

ABSTRAK

Perlindungan hukum konsumen bagi penumpang sebagai pengguna jasa maskapai penerbangan merupakan perihal yang patut menjadi pokok bahasan penting bagi undang-undang yang mengatur tentang badan usaha angkutan udara karena kewajiban mengganti kerugian atas keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan ditanggung oleh pihak badan usaha angkutan udara, karena hal tersebut merugikan penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan. Dapat di tarik permasalahan bagaimana perlindungan hukum penumpang pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan penerbangan dan tertundanya jadwal penerbangan, dan apa bentuk tanggungjawab serta penanganan maskapai penerbangan sebagai angkutan komersial terjadwal nasional kepada penumpang. Metode penulisan dari penelitian ini menggunakan penelitian normatif, dan memakai pendekatan perundang-undangan. Hasil dari penelitian tersebut mendeskripsikan bahwa pada hukum yang berlaku Indonesia terdapat peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan udara.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Keterlambatan Penerbangan, Pengangkutan Udara

ABSTRACT

Protection of consumer law for passengers as airline services users is a subject that should be important subject to legislation governing the air transport business entity due to the obligation to indemnify Flight delays and flight cancellations are

*Makalah ilmiah ini di luar ringkasan skripsi

** Febrina Rizka Lilya Wati David adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana

*** I Wayan Wiryawan adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

borne by the air freight business entity, as this is detrimental to passengers as a flight service user. Can be taken into the issue of how legal protection for passengers with flight services for flight delays and delayed flight schedules, and what are the responsibilities and handling of the airline as a transport National scheduled commercial to the passenger. The writing methods of this study used normative research, and used a statutory approach. The results of the study describe that in Indonesian law there are laws governing law that govern legal protection for consumers of air transportation services.

Keywords: Legal Protection, Flight Delays, Air Transport

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman telah terjadi sangat pesat. Masa kinipenerbanganadalahjasatransportasi udarayangtelah ramaidipakai olehmasyarakat.¹Ketika transportasi udara belum berkembang seperti sekarangperjalanan jarak jauh antar provinsi harus ditempuh berhari-hari, kini dapat dicapai hanya dalam waktu hitungan jam saja. Kebutuhan akansarana transpotasi pun berubah menjadi pokok utama. Di tengaharus globalisasi dan modernisasi yang membutuhkan mobilitas tinggi, cepat, dan efisien, tentu saja akan menjadikan transportasi udara menjadi sesuatu hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia.

Peristiwa yang terkadang dialami para penumpang adalah pada saat jam keberangkatan diundur.²Terkadang pihak maskapai penerbangan pada saat mengundur jam penerbangan tidak memberikan kepastian jam terbang padahal penumpang akan mengalami kerugian materiil ataupun imateriil dan hal itu tidak dapat disepelekan begitu saja, kerugian yang dialami penumpang akan menjadi tanggung jawab pihak maskapai penerbangan.³

Pengangkutan sebagai perjanjian, rata-rata merupakan perjanjian tidak tertulisatau dapat di katakan secara lisan

¹Putra, Rio Damas, and Deny Haspadah. "Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay)" *Wacana Paramarta*, vol. 15, no. 1, 2016, hlm. 2.

²DAMAYANTHI, Ni Wayan Melda Ika; PARSA, I Wayan. PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], p. 1-13, aug. 2018. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42180>>. Date accessed: 27 nov. 2019.

³Agafta, M. P. S., & Adianto, A. (2017). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Keterlambatan Penerbangan. *Mimbar Keadilan*, hlm. 147.

tetapi sudah pasti didukung oleh dokumen angkutan.⁴Pokok kesepakatan maskapai penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang yaitu tentang waktu keberangkatan yang sudah disetujui antara pihak pertama dan pihak kedua.⁵Angkutan udara salah satu sarana transportasi umum memiliki keunggulan efisiensi waktu, tarif yang cukup terjangkau, kenyamanan fasilitas yang diberikan terhadap konsumen pengguna jasa angkutan udara atau pesawat, jangkauan destinasi yang luas hampir tidak terbatas dan lain sebagainya. Sehingga dengan berbagai keunggulan tersebut, angkutan udara atau pesawat sejak ramai dipakai masyarakat sebagai sarana transportasi udara terutama bagi orang yang ingin bepergian jarak jauh. Dalam kegiatan pengangkutan, resiko terjadinya hal yang tidak diinginkan merupakan sesuatu hal yang tidak dapat dihindari sehingga unifikasi pengaturan mengenai hal tersebut merupakan sesuatu hal yang mutlak untuk dilakukan.

Hubungan antara penyedia jasa dan pengguna jasa adalah interaksi yang mempunyai sifat ketergantungan.⁶Hak dan kewajiban penumpang dalam pengangkutan udara seringkali tidak berjalan dengan seimbang.⁷ Terkadang

⁴Sinilele, A. (2016). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PADA TRANSPORTASI UDARA NIAGA PADA BANDARA SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR. *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, 5(2), hlm. 195.

⁵Qathrinada, A. KOMPENSASI SEBAGAI BENTUK TANGGUNG JAWAB PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN DALAM KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN KOMERSIAL DI INDONESIA. *Jurnal Privat Law*, 7(1), hlm. 124.

⁶Sri Redjeki Hartono, 2000, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Bandung, Penerbit Mandar Maju, hlm. 81.

⁷PUTRI SUKADANA, Dewa Ayu; ., Marwanto. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG DALAM PENGANGKUTAN UDARA. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 1-14, may 2018. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/39953>>. Date accessed: 17 nov. 2019.

kerugian yang dialami penumpang dianggap bukanlah hal ataupun masalah serius dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan akan mewujudkan keadilan.

Keterlambatan penerbangan merupakan masalah serius yang sering dihadapi penumpang, meski sudah terdapat norma-norma yang telah mengatur hal tersebut tetapi masih saja terus terulang kembali masalah tersebut. Penanganan yang tepat dan pengaturan yang ketat sangat dibutuhkan. Permasalahan kecil apabila terus terulang lama-lama akan menjadi permasalahan yang besar apabila tidak tepat penanganannya.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen bagi penumpang pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan dan tertundanya jadwal penerbangan?
2. Apa bentuk tanggungjawab dan penanganan maskapai penerbangan sebagai angkutan komersial terjadwal nasional kepada penumpang?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dan penelitian ini yaitu agar memahami bagaimana perlindungan hukum konsumen bagi penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan atas keterlambatan dan tertundanya jadwal penerbangan. Serta mengenali bentuk tanggungjawab dan penanganan maskapai

penerbangansebagai angkutan komersial terjadwal nasional kepada penumpang.

II. Makalah

2.1. Metode Penulisan

Bersumber dari uraian permasalahan diatas,⁸metode penelitian ini memakai metode penelitian yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian terhadap asas-asas hukum positif yang tertulis dalam perundang-undangan dan merupakan penelitian ilmu hukum yang mengkonsepsikan hukum sebagai kaedah. Penelitian hukum dibuat dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder berbentuk bahan hukum primer, bahan hukum sekunder ataupun bahan hukum tersier. Dalam melakukan penulisan dan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan yakni pendekatan yang dilaksanakan dengan mengkaji undang-undang dan regulasi yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang ditangani.

2.2. Hasil dan Pembahasan

2.2.1. Perlindungan Hukum Konsumen Bagi PenumpangPengguna Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan Dan Tertundanya Jadwal Penerbangan

Permasalahan keterlambatan jadwal penerbangan terkadang sepertinya hal yang biasa saja. Sebenarnya

⁸SARI, Ida Ayu Putri Permata; ARTHA, I Gede. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN KLAUSULA BAKU DI PUSAT PERBELANJAAN. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], v. 7, n. 4, p. 1-15, July 2019. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52701>>. Date accessed: 18 nov. 2019.

keterlambatan waktu penerbangan bisa mengakibatkan kerugian materiil serta imateriil kepada penumpang.⁹Penumpang sebagai konsumen menjadi subyek pokok utama bagi maskapai penerbangan, karena penumpang dapat dikatakan sebagai sumber penghasilan utama dari maskapai penerbangan. Maskapai penerbangan wajib memberikan fasilitas yang nyaman dengan sebaik mungkin untuk memuaskan hati penumpang.

Penumpang sebagai kosumen mempunyai hak untuk mendapatkan keamanan, kesejahteraan, keselamatan dari penyedia jasa angkutan udara, pelayanan informasi yang tepat memiliki kejelasan serta kejujuran, ketika mengalami sebuah insiden pendapat dan keluhan konsumen patut didengar untuk mendapatkan solusi yang terbaik, ketika terjadi pelanggaran hukum penumpang wajib memperoleh pembelaan sebagai perlindungan serta memperoleh upaya penyelesaian sengketa secara patut sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen dan memperoleh bimbingan konsumen tidak memperlakukan konsumen dengan cara diskriminatif serta menerima ganti rugi bilamana jasa yang diperoleh tidak sepadan dengan kesepakatan, hal tersebut dapat dilihat dalam Pasal 4 UUPK. Seperti dijelaskan hal tersebut hak konsumen adalah tindakan perlindungan hukum untuk membentengi hak penumpang sebagai konsumen yang tidak dijalankan badan usaha maskapai penerbangan. Adanya keterlambatan penerbangan artinya badan usaha telah

⁹Hidayat, M. T. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan Tentang Penerbangan. Al Adl: Jurnal Hukum*, 8(3), hlm. 84.

bertindak lalai akan kewajibannya dengan tidak memberikan fasilitas terbaik dan kenyamanan kepada penumpang karena waktu dan tenaga yang terbuang sia-sia akibat keterlambatan penerbangan membuat penumpang tidak nyaman dan menimbulkan kerugian.

Penumpang yang mengalami kerugian tersebut mewajibkan maskapai penerbangan untuk bertanggungjawab memberikan kompensasi tersebut, hal ini dapat dilihat dalam pasal 19 UUPK yaitu, bilamana konsumen mendapatkan kompensasi akibat mengonsumsi jasa yang dihasilkan, kompensasi yang diterima konsumen berbentuk kembalinya uang konsumen atau pemberian jasa lainnya yang sepadan nominalnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian bantuan yang sejalan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, pemberian kompensasi kepada konsumen dilakukan dalam kurun waktu 7 hari sehabis tanggal transaksi, penggantian rugi tersebut tidak menghilangkan peluang tuntutan pidana yakni mengenai adanya unsur kesalahan dengan berdasarkan pembuktian lebih lanjut dan ketentuan ganti rugi itu tidak berlaku apabila pelaksana usaha memiliki bukti yang kuat bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2.2.2. Bentuk Tanggungjawab Dan Penanganan Maskapai Penerbangan Sebagai Angkutan Komersial Terjadwal Nasional Kepada Penumpang

Tanggungjawab akibat perbuatan melanggar hukum termaktub dalam Pasal 1365 KUHP, yang berbunyi "Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada

seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Terhadap ketentuan keterlambatan (delay) Pasal 19 Konvensi Montreal 1999 mewajibkan badan usaha maskapai bertanggung jawab memberikan ganti rugi, dimana ketetapan ini sejalan dengan Pasal 146 UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menyatakan pengangkut bertanggungjawab dengan kerugian dialami penumpang, bagasi dan kargo.¹⁰

Terjadinya insiden keterlambatan penerbangan memiliki arti bahwa perusahaan maskapai penerbangan melampaui perjanjian angkutan udara yang telah disepakati bersama penumpang, yakni tidak berangkatnya penumpang dengan berbagai sebab tertentu ataupun berlangsungnya penundaan penerbangan dengan insiden itu pihak maskapai penerbangan harus memiliki tanggungjawab mengganti kerugian penumpang akibat keterlambatan penerbangan tersebut seperti yang tercantum dalam Pasal 2 huruf e Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang berbunyi “...keterlambatan angkutan udara...”

Seperti yang dijelaskan pada Pasal 2 huruf e tersebut, dalam Pasal 9 menjelaskan tentang keterlambatan penerbangan, yang berbunyi:

“Keterlambatan angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e terdiri dari:

1. Keterlambatan penerbangan (flight delayed).

¹⁰ Adhy Riadhy Arafah dan Sarah Amalia Nursani, *Pengantar Hukum Penerbangan Privat*, 2019, Jakarta, Prenadamedia Group, hlm. 66.

2. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passanger).
3. Pembatalan penerbangan (cancelation of flight).”

Total pemberian kompensasi bagi penumpang karena keterlambatan penerbangan yang dimaksud Pasal 9 huruf a tersebut dapat dilihat dalam pasal 10, yaitu penumpang dapat diberikan ganti rugi berupa uang senilai Rp.300.000,. per penumpang apabila keterlambatan penerbangan lebih dari 4jam, tetapi apabila maskapai penerbangan menegosiasikan tempat tujuan terdekat diluar tujuan sebenarnya sebagai tujuan akhir penumpang, maka penumpang dapat diberikan ganti rugi senilai 50% dari Rp.300.000,. dan pihak maskapai penerbangan wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan apabila tidak ada moda transportasi lain, dalam perihal penumpang dialihkan menggunakan maskapai penerbangan lain penumpang tidak lagi mengeluarkan uang tambahan sekalipun penumpang mendapat peningkatan kelas pelayanan tapi apabila pelayanan kelas penumpang mengalami penurunan maka sisa uang penumpang harus di kembalikan dari harga tiket yang dibeli.

Tidak hanya tanggungjawab saja yang perlu diberikan kepada penumpang oleh maskapai penerbangan tetapi penanganan yang cepat dan tepat sangat diperlukan agar penumpang tidak terlalu kecewa dengan adanya keterlambatan penerbangan, dengan pemberian informasi penting tentang sebab keterlambatan penerbangan tidak menutup kemungkinan penumpang dapat memaklumi keterlambatan penerbangan tersebut. Penanganan yang harus di berikan kepada penumpang ketika terjadi

keterlambatan penerbangan dapat dilihat dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan: Pm Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yakni dengan cara, perusahaan angkutan memiliki kewajiban untuk menginformasikan sebab keterlambatan melalui petugas yang sedang melaksanakan tugas di ruang tunggu bandar udara yang sudah terpilih dan memiliki tugas membagikan keterangan kepada penumpang, petugas wajib melaksanakan koordinasi dengan perusahaan angkutan udara, pengelola bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan, menginformasikan terhadap penumpang apabila berlangsungnya keterlambatan penerbangan, meliputi: harus membagikan informasi yang benar dan jelas tentang sebab keterlambatan penerbangan serta kejelasan waktu keberangkatan penumpang secara terang-terangan melalui media pengumuman, dengan batas waktu 45 menit dari mulai diketahuinya keterlambatan, tentang penundaan penerbangan dan kejelasan waktu keberangkatannya yang diberitahukan kepada penumpang sebelum pengoperasian penerbangan dengan kurun waktu 7 hari kalender, ketika insiden keterlambatan penerbangan ditimbulkan oleh faktor iklim, informasi bisa diberitahukan kepada penumpang pada saat terjadinya gangguan iklim, dan jika adanya pergantian jadwal penerbangan (reschedule) informasi tersebut diberitahukan kepada penumpang dalam kurun waktu 24 jam sebelum pelaksanaan penerbangan, tentang cara penyampaian informasi ketika terjadi keterlambatan penerbangan, penundaan penerbangan,

dan pergantian jadwal penerbangan tersebut diinformasikan secara langsung terhadap penumpang melalui media komunikasi elektronik ataupun melalui media pengumuman.

Dengan demikian keterlambatan tidak bisa dianggap hal yang lumrah atau dapat disepelekan karena terdapat banyak norma-norma yang mengatur secara tegas untuk mempertahankan kewenangan penumpang selaku konsumen pengguna jasa maskapai penerbangan.

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum konsumen membentengi hak konsumen sebagai penumpang pengguna jasa angkutan udara sudah sangat jelas diatur dalam UUPK, kerugian yang diderita penumpang karena kelalaian maskapai penerbangan sebagai jasa angkutan udara bukanlah hal yang untuk disepelekan, hak-hak penumpang sebagai konsumen telah termaktub dalam Pasal 4 UUPK dan dari hak-hak yang di langgar maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha wajib mempertanggung jawabkan sejalan dengan yang termaktub dalam Pasal 19 UUPK sebagai landasan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pemakai jasa angkutan udara.
2. Bentuk tanggungjawab dan penanganan dari pihak maskapai penerbangan adalah sangat penting bagi penumpang yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun imateriil, tanggungjawab akibat perbuatan melawan hukum telah tertera dalam pasal 1365

KUHPer. Bentuk-bentuk ganti rugi yang sesuai serta penanganan cepat dan tepat pun sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang angkutan udara.

3.2. Saran

1. Penumpang sebagai konsumen yang bijak hendaknya apabila merasa dirugikan baik secara materiil ataupun immateriil dikarenakan dengan adanya keterlambatan penerbangan oleh pihak maskapai penerbangan jangan tinggal diam ataupun tidak bertindak sesuatu karena penumpang dapat menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang telah dirugikan dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang sah secara hukum.
2. Sebagai pihak maskapai penerbangan seharusnya lebih teliti, cepat dan tepat dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang mengakibatkan keterlambatan penerbangan selain merugikan penumpang juga dapat merugikan pihak maskapai penerbangan karena wajib bertanggungjawab dalam membagikan ganti rugi yang dihadapi oleh penumpang sebagai pengguna jasa angkutan udara.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Adhy Riadhy Arafah dan Sarah Amalia Nursani, *Pengantar Hukum Penerbangan Privat*, 2019, Prenadamedia Group, Jakarta.

Hartono, Sri Redjeki, 2000, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.

JURNAL

Agafta, M. P. S., & Adianto, A. (2017). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Keterlambatan Penerbangan. *Mimbar Keadilan*

DAMAYANTHI, Ni Wayan Melda Ika; PARSA, I Wayan. PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KETERLAMBATAN PENERBANGAN. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], p. 1-13, aug. 2018. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42180>>. Date accessed: 27 nov. 2019

Hidayat, M. T. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan Tentang Penerbangan. *Al Adl: Jurnal Hukum*, 8(3).

Putra, Rio Damas, and Deny Haspadah. "Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay)" *Wacana Paramarta*, vol. 15, no. 1, 2016.

PUTRI SUKADANA, Dewa Ayu; ., Marwanto. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS HILANG ATAU

RUSAKNYA BARANG DALAM PENGANGKUTAN UDARA.
Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 1-14, may 2018. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/39953>>. Date accessed: 17 nov. 2019.

Sinilele, A. (2016). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG PADA TRANSPORTASI UDARA NIAGA PADA BANDARA SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR. *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, 5(2).

SARI, Ida Ayu Putri Permata; ARTHA, I Gede. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN KLAUSULA BAKU DI PUSAT PERBELANJAAN. **Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum**, [S.l.], v. 7, n. 4, p. 1-15, july 2019. ISSN 2303-0569. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/52701>>. Date accessed: 18 nov. 2019.

Qathrinada, A. KOMPENSASI SEBAGAI BENTUK TANGGUNG JAWAB PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN DALAM KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN KOMERSIAL DI INDONESIA. *Jurnal Privat Law*, 7(1).

PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, diterjemahkan oleh Soedharyo Soimin, 2016, Sinar Grafika, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Lembaran Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang
Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: Pm 89 Tahun 2015
Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay
Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga
Berjadwal di Indonesia.