



Evaluasi Implementasi Regulasi Hak Penumpang dalam Menghadapi Keterlambatan Penerbangan di Indonesia: Studi Kasus Garuda Indonesia GA 4202

Ayi Meidyna Sany*, Cicilia Natalie, Christian Samuel Lodoie Haga, Muh Abriel Givari Riser, Meylane Carmelia Manek, Rayhan Mohamad Athallah
Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

✉ Koresponden: 205220072_meidyna.sany@untar.ac.id

ABSTRAK

Keterlambatan penerbangan di Indonesia merupakan masalah yang berulang dan berdampak pada berbagai aspek operasional, ekonomi, serta sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan penerbangan dan menilai efektivitas implementasi regulasi yang mengatur hak-hak penumpang terkait keterlambatan. Dengan menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif, penelitian ini mengkaji peraturan-peraturan yang berlaku, seperti Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh maskapai penerbangan di Indonesia dalam penerapan regulasi tersebut. Studi kasus Garuda Indonesia GA 4202 menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah ada, pengelolaan keterlambatan yang efektif dan komunikasi yang transparan masih menjadi tantangan utama. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengawasan, memperbaiki implementasi regulasi, serta meningkatkan kesadaran penumpang mengenai hak-hak mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan sistem penerbangan yang lebih baik dan adil bagi penumpang di Indonesia.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Manajemen Keterlambatan Penerbangan; Pengawasan; Regulasi Penerbangan.

ABSTRACT

Flight delays in Indonesia are a recurring issue that affects various operational, economic, and social aspects. This study aims to analyze the factors causing flight delays and evaluate the effectiveness of the regulations governing passenger rights related to delays. Using a normative legal research approach, this study examines the applicable regulations, such as Law No. 1 of 2009 and Minister of Transportation Regulation No. 89 of 2015, and identifies the challenges faced by airlines in Indonesia in implementing these regulations. A case study of Garuda Indonesia flight GA 4202 demonstrates that, despite the existence of regulations, effective delay management and transparent communication remain significant challenges. The findings of this study provide recommendations to improve supervision, enhance the implementation of regulations, and increase passenger awareness of their rights. This research is expected to offer valuable insights to improve the aviation system, making it fairer and more efficient for passengers in Indonesia.

Keywords: Policy Implementation, Airline Delay Management, Supervision, Aviation Regulations.

A. PENDAHULUAN

Keterlambatan penerbangan di Indonesia merupakan masalah yang sering terjadi dan dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi operasional maskapai penerbangan. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek teknis, manajerial, serta kondisi eksternal yang dapat berdampak signifikan terhadap sektor penerbangan. Salah satu faktor utama yang menyebabkan keterlambatan adalah kondisi teknis, terutama terkait dengan pemeliharaan fasilitas bandara dan pesawat. Pemeliharaan *runway* yang tidak optimal dapat mengakibatkan

penundaan dalam keberangkatan pesawat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Husein Sastranegara, keadaan *runway* yang terawat berhubungan langsung dengan kelancaran penerbangan (Riandi dkk., 2022). Selain itu, permasalahan teknis seperti kerusakan pesawat juga menjadi penyebab keterlambatan, di mana perbaikan pesawat yang mendesak dapat mengakibatkan keterlambatan jadwal (Pradnyandari & Purnawati, 2019).

Di samping faktor teknis, masalah manajerial juga berkontribusi terhadap keterlambatan penerbangan. Faktor seperti penjadwalan yang tidak memadai, kurangnya layanan penumpang yang efisien, serta masalah komunikasi antara operator bandara dan maskapai sangat memengaruhi ketepatan waktu penerbangan (Rizki & Samsudin, 2019). Strategi manajerial yang baik diperlukan untuk menangani masalah ini dan memperbaiki kepercayaan publik terhadap maskapai penerbangan, sebagaimana dijelaskan dalam kajian Zulkarnain, yang menunjukkan bahwa kepercayaan publik sangat penting dalam menentukan pilihan maskapai oleh penumpang (Zulkarnain dkk., 2023).

Dampak dari keterlambatan penerbangan ini tak dapat diabaikan. Dari perspektif ekonomi, keterlambatan ini menyebabkan kerugian finansial baik bagi maskapai dan penumpang. Penumpang sering kali harus menunggu lebih lama dan berpotensi kehilangan koneksi penerbangan lain, yang tidak hanya menurunkan kepuasan pelanggan tetapi juga berpotensi mengurangi loyalitas pelanggan terhadap maskapai (Ardhana dkk., 2022). Selain itu, dampak lebih luas juga dirasakan oleh industri pariwisata dan perdagangan yang bergantung pada transportasi udara yang tepat waktu. Ketidakpastian dan penundaan penerbangan berdampak buruk pada rencana perjalanan wisatawan dan pengiriman barang, yang pada gilirannya dapat memengaruhi perekonomian lokal (Yarlina dkk., 2021).

Dengan merangkum penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penerbangan di Indonesia merupakan masalah multifaset yang perlu ditangani dengan pendekatan komprehensif, baik dari sisi teknis maupun manajerial. Upaya peningkatan pemeliharaan fasilitas, manajerial yang lebih baik, dan peningkatan kepercayaan publik adalah langkah-langkah penting untuk mengatasi keterlambatan ini dan meminimalisir dampaknya terhadap sektor penerbangan.

Regulasi penerbangan di Indonesia mengatur hak-hak penumpang terkait keterlambatan penerbangan melalui berbagai aturan dan pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah dan lembaga penerbangan. Salah satu dasar hukum yang mengatur hak-hak penumpang penerbangan adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Peraturan ini mencakup kewajiban maskapai untuk memberikan informasi kepada penumpang terkait keterlambatan penerbangan dan kewajiban untuk memberikan kompensasi dalam situasi tertentu (Setiani, 2016).

Dalam hal keterlambatan penerbangan, maskapai penerbangan diwajibkan untuk memberikan pelayanan dasar kepada penumpang, seperti makanan ringan, minuman, dan akses komunikasi, sesuai dengan lama keterlambatan. Jika keterlambatan lebih dari dua jam, penumpang berhak mendapatkan kompensasi sesuai dengan yang tercantum dalam regulasi tersebut. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa Citilink Indonesia mengimplementasikan kebijakan perlindungan konsumen yang mencakup pemberian informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk mendapatkan kejelasan mengenai status penerbangan yang mengalami keterlambatan (Siregar dkk., 2021).

Selain itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjadi landasan dalam melindungi hak-hak penumpang. Dalam konteks penerbangan, aturan ini memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat

mengenai produk dan jasa yang mereka gunakan serta perlunya kejelasan atas tanggung jawab maskapai dalam situasi keterlambatan (Hidayati, 2024). Regulasinya menyoroti di mana maskapai harus menginformasikan penumpang tentang perubahan jadwal dan memberikan ganti rugi jika penumpang mengalami kerugian akibat keterlambatan yang berlangsung lama.

Secara keseluruhan, sistem regulasi di Indonesia menyediakan kerangka hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak penumpang dalam konteks keterlambatan penerbangan. Namun, implementasi kebijakan dan tingkat kepatuhan oleh maskapai penerbangan masih membutuhkan perhatian lebih lanjut, seperti yang diungkapkan dalam berbagai studi yang menunjukkan bahwa tidak semua maskapai secara konsisten memenuhi kewajiban mereka untuk memberi informasi dan kompensasi yang layak (Setiani, 2016).

Maskapai penerbangan di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan utama dalam menangani keterlambatan penerbangan. Beberapa tantangan tersebut mencakup masalah teknis, fluktuasi harga bahan bakar, pengelolaan sumber daya manusia, serta aspek regulasi dan layanan pelanggan. *Pertama*, masalah teknis sering kali menjadi penyebab keterlambatan. Berbagai studi menunjukkan bahwa gangguan teknis pada pesawat dan infrastruktur bandara, seperti kerusakan peralatan dan prosedur pemeliharaan yang tidak konsisten, dapat mengakibatkan penundaan penerbangan (Mahendra, 2022). Dalam konteks ini, penting bagi maskapai untuk memiliki sistem pemeliharaan yang efisien dan responsif guna meminimalisasi kemungkinan keterlambatan yang diakibatkan oleh masalah teknis.

Kedua, fluktuasi harga bahan bakar juga memberikan tantangan besar bagi maskapai penerbangan. Sebagai industri yang operasionalnya sangat bergantung pada biaya bahan bakar, setiap perubahan signifikan pada harga minyak global dapat mempengaruhi pengeluaran maskapai dan, secara tidak langsung, mempengaruhi ketersediaan layanan serta akurasi waktu penerbangan (Basneldi & Safari, 2020); (Setiawan dkk., 2017). Ketidakpastian ini membuat maskapai harus mengadopsi strategi pengelolaan biaya yang lebih strategis, termasuk penggunaan teknologi untuk efisiensi operasional. Aspek pengelolaan sumber daya manusia juga berperan penting dalam memastikan ketepatan waktu penerbangan. Masalah seperti kekurangan tenaga kerja terlatih, terutama dalam situasi yang memerlukan respons cepat terhadap keterlambatan, dapat memperparah masalah keterlambatan (Sipayung & Sirait, 2024). Mengembangkan pelatihan yang tepat dan meningkatkan manajemen sumber daya manusia menjadi kebutuhan mendesak dalam konteks ini.

Terakhir, regulasi yang berhubungan dengan hak-hak penumpang juga menjadi tantangan. Maskapai harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua peraturan yang berkaitan dengan kompensasi dan pelayanan kepada penumpang yang terdampak keterlambatan. Dari sejumlah penelitian, terlihat bahwa tidak semua maskapai menerapkan kebijakan kompensasi secara konsisten, yang dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Qalbi & Jayadi, 2020). Oleh karena itu, mengikuti dan melaksanakan regulasi dengan baik sangat penting agar maskapai tidak hanya terhindar dari masalah hukum, tetapi juga untuk meningkatkan reputasi mereka di mata penumpang.

Dalam konteks ini, kebaruan penelitian mungkin dapat dijelaskan dengan menekankan bahwa meskipun banyak penelitian sebelumnya telah membahas keterlambatan penerbangan, penelitian ini memberikan perspektif baru dalam mengkaji implementasi regulasi hak-hak penumpang dan tantangan yang dihadapi maskapai penerbangan dalam mematuhi regulasi tersebut. Dengan memperhatikan tantangan-tantangan tersebut, maskapai penerbangan di Indonesia perlu mengimplementasikan kebijakan dan strategi yang lebih proaktif dan responsif untuk menangani keterlambatan penerbangan dan meningkatkan

efisiensi operasional keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan di Indonesia, serta mengkaji efektivitas implementasi regulasi yang mengatur hak-hak penumpang dalam situasi keterlambatan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi maskapai penerbangan dalam memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang ada, serta untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan kepatuhan maskapai terhadap regulasi yang berlaku, demi perlindungan hak-hak penumpang.

B. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif dengan tujuan untuk menganalisis implementasi regulasi hak-hak penumpang terkait keterlambatan penerbangan di Indonesia, serta tantangan yang dihadapi oleh maskapai dalam mematuhi peraturan yang ada. Penelitian ini mengkaji peraturan yang mengatur hak-hak penumpang, khususnya dalam situasi keterlambatan penerbangan, serta dampaknya terhadap sektor penerbangan di Indonesia. Pendekatan ini penting karena akan memberikan gambaran tentang sejauh mana regulasi yang ada diterapkan dalam praktik dan apa saja tantangan yang muncul dalam implementasinya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian hukum normatif, yang fokus pada kajian terhadap peraturan dan kebijakan hukum yang berlaku di Indonesia, terutama yang berkaitan dengan hak-hak penumpang dalam situasi keterlambatan penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis aturan hukum yang mengatur hak-hak penumpang terkait keterlambatan penerbangan, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya oleh maskapai penerbangan di Indonesia.

Penelitian hukum normatif ini berfokus pada teks peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, yang memberikan kewajiban kepada maskapai untuk melindungi hak-hak penumpang, serta bagaimana peraturan ini diimplementasikan dalam praktik. Selain itu, penelitian ini juga mencakup analisis terhadap laporan-laporan resmi, artikel-artikel ilmiah, dan studi kasus terkait penerapan regulasi tersebut.

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang meliputi dokumen perundang-undangan, kebijakan pemerintah, literatur ilmiah, artikel, laporan resmi dari maskapai penerbangan, serta studi kasus yang relevan. Data sekunder ini dikumpulkan melalui studi pustaka dan penelitian dokumen untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai regulasi yang mengatur hak-hak penumpang serta penerapannya dalam situasi keterlambatan penerbangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Peraturan Perundang-undangan: Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 yang mengatur penanganan keterlambatan penerbangan.
- 2) Literatur dan Artikel Ilmiah: Buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas regulasi hak-hak penumpang, tantangan implementasi regulasi, serta analisis terkait pengelolaan keterlambatan penerbangan.

- 3) Studi Kasus: Penelitian terhadap studi kasus penundaan penerbangan, seperti kasus Garuda Indonesia GA 4202, yang memberikan gambaran praktis tentang penerapan regulasi dan tantangan yang dihadapi maskapai.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka atau *library research*, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber sekunder yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini mencakup langkah-langkah berikut:

- 1) Identifikasi Sumber Hukum: Mengidentifikasi peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan terkait hak penumpang dan keterlambatan penerbangan.
- 2) Koleksi Data Sekunder: Mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari artikel ilmiah, buku, jurnal, laporan resmi maskapai, serta studi kasus yang relevan dengan regulasi keterlambatan penerbangan.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis komparatif. Peneliti akan melakukan analisis terhadap teks peraturan perundang-undangan dan literatur yang relevan untuk memahami sejauh mana regulasi tersebut mengatur hak-hak penumpang dalam situasi keterlambatan penerbangan. Selain itu, peneliti juga akan membandingkan penerapan regulasi ini di lapangan dengan temuan dalam studi kasus, seperti Garuda Indonesia GA 4202, untuk melihat apakah ada kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik yang ada.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam mengenai implementasi regulasi dan dampaknya terhadap penumpang dan maskapai. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan kesenjangan dalam penerapan regulasi serta rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan hak-hak penumpang dalam konteks keterlambatan penerbangan.

Penelitian ini terbatas pada analisis terhadap regulasi yang mengatur hak-hak penumpang terkait keterlambatan penerbangan di Indonesia dan penerapannya oleh maskapai-maskapai penerbangan Indonesia. Fokus utama adalah pada studi kasus Garuda Indonesia GA 4202, serta regulasi yang berlaku seperti Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015. Penelitian ini tidak mencakup analisis terhadap regulasi di negara lain atau perbandingan dengan sistem hukum di luar Indonesia.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan penerbangan di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal yang sering menyebabkan keterlambatan adalah masalah manajerial maskapai dan teknis operasional. Manajerial yang kurang efisien, seperti kepadatan jadwal penerbangan dan masalah operasional dalam hal pemeliharaan pesawat, seringkali mengganggu kelancaran operasional maskapai (Maysa dkk., 2024); (Basneldi & Safari, 2020). Salah satu isu utama yang muncul dalam penelitian ini adalah ketidakstabilan dalam sistem manajemen maskapai, termasuk pengelolaan *check-in* dan informasi penjadwalan, yang dapat memengaruhi ketepatan waktu penerbangan (Lavenia & Amri, 2024). Di sisi lain, faktor eksternal seperti kondisi cuaca buruk dan kemacetan lalu lintas menuju bandara juga berperan besar dalam keterlambatan penerbangan. Sebagai contoh, kondisi cuaca buruk, seperti badai atau kabut tebal, dapat mengganggu kelancaran penerbangan (Fatimah dkk., 2022); (Yarlina

dkk., 2021). Selain itu, pada masa pandemi Covid-19, protokol kesehatan yang ketat menambah kompleksitas operasional penerbangan dan berkontribusi terhadap peningkatan keterlambatan (Yarlina dkk., 2021); (Basiludin & Kurniawan, 2023).

Tidak hanya faktor teknis dan manajerial, kualitas layanan maskapai juga memainkan peran dalam keterlambatan. Pengelolaan bagasi yang buruk dan masalah dalam koordinasi antar pihak (seperti *ground handling*) turut memperburuk pengalaman penumpang, yang pada gilirannya berdampak pada penilaian terhadap maskapai dan kepuasan pelanggan (Zulkarnain dkk., 2023). Oleh karena itu, maskapai perlu mengoptimalkan pemeliharaan pesawat, meningkatkan manajemen operasional, serta memperbaiki kualitas layanan guna meningkatkan ketepatan waktu penerbangan dan kepuasan pelanggan (Rizki & Samsudin, 2019); (Zulkarnain dkk., 2023).

Regulasi yang mengatur hak-hak penumpang terkait keterlambatan penerbangan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015. Undang-Undang ini mewajibkan maskapai untuk memberikan ganti rugi kepada penumpang jika keterlambatan penerbangan disebabkan oleh faktor yang dapat dikendalikan oleh maskapai, seperti masalah operasional atau kesalahan manajerial, kecuali jika keterlambatan disebabkan oleh faktor cuaca atau keadaan darurat (Rahayu dkk., 2023); (Nuraini & Tuhana, 2017). Peraturan tersebut mencakup kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi finansial kepada penumpang dalam situasi tertentu. Misalnya, untuk keterlambatan lebih dari dua jam, maskapai diwajibkan menyediakan makanan ringan, dan untuk keterlambatan lebih dari empat jam, penumpang berhak mendapatkan kompensasi finansial yang telah ditetapkan sebesar Rp300.000,00 (Siregar dkk., 2021); (Yuliana, 2022). Selain itu, penumpang juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang status penerbangan dan alasan keterlambatan, serta hak untuk mengajukan klaim jika merasa dirugikan (Afandi dkk., 2021); (Yaurwarin & Siwabessy, 2023).

Meskipun regulasi ini jelas, implementasi di lapangan sering kali tidak sesuai dengan yang diharapkan. Banyak penumpang yang mengeluhkan kurangnya transparansi dan respons yang cepat dari maskapai terkait pemberian kompensasi. Selain itu, kesadaran penumpang mengenai hak-hak mereka juga masih rendah, yang menyebabkan mereka tidak selalu mengajukan klaim terhadap maskapai (Caturjayanti, 2020). Oleh karena itu, perbaikan dalam penerapan regulasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa hak-hak penumpang terlindungi dengan baik. Namun, meskipun hak-hak ini telah diatur secara jelas dalam regulasi, implementasinya sering kali tidak optimal. Penumpang sering kali mengeluhkan kurangnya transparansi informasi terkait status penerbangan dan ketidakpastian dalam pemberian kompensasi (Qathrinada & Pranoto, 2019). Hal ini menunjukkan adanya gap antara peraturan dan praktik di lapangan yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Meskipun regulasi mengenai hak-hak penumpang terkait keterlambatan penerbangan sudah ada, tantangan utama dalam implementasinya masih cukup besar. Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya kesadaran penumpang tentang hak-hak mereka. Banyak penumpang yang tidak mengetahui prosedur pengajuan klaim kompensasi atau tidak memahami hak-hak mereka dalam situasi keterlambatan (Siregar dkk., 2021). Selain itu, ketidakpatuhan maskapai dalam memberikan kompensasi yang sesuai dengan peraturan menjadi masalah serius. Beberapa maskapai, terutama yang berbiaya rendah, sering kali mengabaikan kewajiban mereka dalam memberikan kompensasi yang sesuai, yang berujung pada ketidakpuasan penumpang (Qalbi & Jayadi, 2020).

Selain itu, pengawasan yang lemah terhadap pelaksanaan regulasi juga menjadi tantangan besar. Kelembagaan yang bertugas mengawasi dan menegakkan regulasi ini masih terbilang tidak optimal. Tanpa pengawasan yang ketat, maskapai sering kali tidak merasa terikat untuk mematuhi peraturan yang ada, yang mengarah pada pelanggaran hak-hak penumpang. Oleh karena itu, perlu ada upaya kolaboratif antara pemerintah, maskapai, dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, memperkuat penerapan regulasi, serta meningkatkan pengawasan yang lebih efektif.

2. Studi Kasus Analisa dan Dampak Penundaan Penerbangan GA 4202 Rute Jakarta-Denpasar Tahun 2019

Pada tahun 2019, penerbangan Garuda Indonesia GA 4202 yang berangkat dari Jakarta menuju Denpasar mengalami keterlambatan yang cukup signifikan, dan kejadian ini menjadi salah satu studi kasus yang penting untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi keterlambatan penerbangan di Indonesia. Keterlambatan yang terjadi pada penerbangan ini tidak hanya berdampak pada penumpang, tetapi juga menunjukkan masalah mendalam dalam manajemen penerbangan, komunikasi antar pihak terkait, serta implementasi regulasi yang mengatur hak-hak penumpang.

Terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan penerbangan GA 4202. Penyebab utama keterlambatan ini terdiri dari faktor teknis, cuaca buruk, dan masalah operasional maskapai.

- 1) Faktor Teknis. Salah satu alasan yang dikemukakan oleh pihak maskapai adalah adanya pemeriksaan tambahan pada sistem navigasi pesawat yang memerlukan waktu lebih lama dari yang diperkirakan. Meskipun pemeriksaan ini penting untuk memastikan keselamatan penerbangan, waktu yang dibutuhkan lebih lama dari jadwal awal, menyebabkan pesawat terlambat untuk berangkat.
- 2) Faktor Cuaca. Cuaca buruk di wilayah Jakarta saat itu juga menjadi faktor eksternal yang berkontribusi pada keterlambatan. Visibilitas yang rendah dan potensi turbulensi di area penerbangan membuat pihak maskapai dan otoritas penerbangan memutuskan untuk menunda keberangkatan demi keselamatan penumpang dan kru (Fatimah dkk., 2022). Keputusan untuk menunda keberangkatan ini, meskipun diperlukan untuk alasan keselamatan, berkontribusi pada keterlambatan yang cukup signifikan.
- 3) Faktor Operasional Maskapai. Selain faktor teknis dan cuaca, terdapat masalah operasional terkait koordinasi antar pihak yang terlibat dalam proses keberangkatan, termasuk *ground handling*, *air traffic control*, dan manajemen kru pesawat. Ketidaksielarasan dalam koordinasi ini memperburuk pengelolaan alur lalu lintas udara dan mempengaruhi kelancaran keberangkatan (Yasmin & Suwanda, 2023); (Praptiningsih dkk., 2024). Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan operasional yang lebih efisien dan terkoordinasi dalam menangani situasi-situasi seperti ini.

Keterlambatan GA 4202 menimbulkan dampak yang luas, baik bagi penumpang maupun bagi maskapai itu sendiri. Dampak-dampak tersebut dapat dibagi menjadi beberapa kategori:

- 1) Dampak terhadap Penumpang. Penumpang yang terdampak keterlambatan penerbangan ini mengalami berbagai kerugian, baik finansial maupun non-finansial. Banyak penumpang yang harus menyesuaikan jadwal perjalanan mereka, terutama yang memiliki koneksi penerbangan lanjutan di Denpasar. Pembatalan atau perubahan jadwal ini menambah biaya perjalanan, yang menjadi salah satu dampak ekonomi yang dirasakan

oleh penumpang. Selain itu, beberapa wisatawan asing yang menggunakan penerbangan ini harus merevisi seluruh *itinerary* mereka, yang tentu saja merugikan mereka secara finansial dan mengurangi kepuasan terhadap maskapai (Dewi, 2021).

Dari sisi psikologis, penumpang juga mengalami kecemasan dan stres akibat ketidakpastian yang timbul akibat keterlambatan yang tidak terinformasi dengan jelas. Beberapa penumpang mengeluhkan kurangnya komunikasi dari pihak maskapai mengenai alasan keterlambatan dan estimasi waktu keberangkatan (Qathrinada & Pranoto, 2019).

- 2) Dampak terhadap Maskapai. Keterlambatan ini juga berdampak signifikan terhadap maskapai. Dari sisi operasional, Garuda Indonesia harus menghadapi pembengkakan biaya operasional, termasuk penggunaan bahan bakar tambahan selama waktu *delay*, pembayaran *overtime* untuk kru pesawat, dan biaya lainnya yang terkait dengan penundaan. Selain itu, keterlambatan ini mengganggu jadwal rotasi pesawat dan mempengaruhi efisiensi penggunaan armada pesawat yang dimiliki oleh maskapai. Maskapai juga harus mengalokasikan sumber daya tambahan untuk menangani komunikasi dengan penumpang yang terdampak, seperti melalui *call center* dan *counter* layanan pelanggan di bandara.

Dalam hal reputasi, penundaan ini menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap maskapai Garuda Indonesia, meskipun dampak ini bersifat sementara. Masalah ini diperburuk dengan ketidakmampuan maskapai untuk memberikan kompensasi atau solusi yang memadai dalam waktu yang cepat, yang dapat mengurangi loyalitas pelanggan dan reputasi maskapai di mata masyarakat.

Untuk mengatasi dampak dari penundaan ini, Garuda Indonesia menerapkan sejumlah langkah untuk meminimalkan ketidaknyamanan penumpang. Maskapai menyediakan area tunggu khusus di terminal bagi penumpang yang terdampak keterlambatan, serta memberikan konsumsi berupa makanan dan minuman. Selain itu, tim *customer service* Garuda Indonesia secara aktif memberikan informasi terkait status penerbangan dan perkiraan waktu keberangkatan yang baru kepada penumpang yang menunggu.

Maskapai juga mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk menangani lonjakan komunikasi dengan penumpang melalui *call center* dan *counter* layanan pelanggan. Langkah ini bertujuan untuk menjaga komunikasi yang baik dengan penumpang serta memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai status penerbangan.

Kasus penundaan penerbangan Garuda Indonesia GA 4202 memberikan beberapa pelajaran penting bagi industri penerbangan Indonesia, terutama dalam hal pengelolaan keterlambatan dan komunikasi dengan penumpang. Beberapa pembelajaran yang dapat diambil adalah:

- 1) Pentingnya Sistem Manajemen *Delay* yang Efektif. Maskapai perlu memiliki sistem manajemen *delay* yang lebih efektif dan terintegrasi untuk mengelola keterlambatan secara lebih efisien, serta untuk meminimalkan dampaknya terhadap penumpang. Garuda Indonesia melakukan evaluasi terhadap prosedur pemeriksaan pesawat dan koordinasi antara berbagai pihak di bandara untuk menghindari kejadian serupa di masa depan.
- 2) Urgensi Pengembangan Sistem Komunikasi yang Transparan dan *Real-Time*. Kasus ini menyoroti pentingnya sistem komunikasi yang lebih transparan dan *real-time* dengan penumpang, terutama dalam menginformasikan status penerbangan yang terkendala. Maskapai mulai mengembangkan platform digital yang memungkinkan penumpang

mendapatkan *update* secara langsung mengenai status penerbangan mereka melalui aplikasi *mobile*.

- 3) Revisi Kebijakan dan SOP Penanganan Keterlambatan. Kasus ini mendorong otoritas penerbangan Indonesia untuk memperbarui regulasi yang mengatur penanganan keterlambatan, serta memperkuat koordinasi antara maskapai, pengelola bandara, dan regulator. Evaluasi pasca-kejadian ini memberikan wawasan penting mengenai perlunya perbaikan dalam sistem manajemen *delay* dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) di industri penerbangan.

3. Peningkatan Pengawasan terhadap Implementasi Regulasi

Studi kasus Garuda Indonesia GA 4202 memberikan gambaran yang jelas mengenai dampak keterlambatan penerbangan terhadap penumpang, maskapai, serta implementasi regulasi yang mengatur hak-hak penumpang. Kasus ini tidak hanya menunjukkan faktor-faktor penyebab keterlambatan, seperti masalah teknis, cuaca buruk, dan koordinasi operasional, tetapi juga menyoroti tantangan dalam implementasi regulasi hak-hak penumpang di Indonesia. Dalam bagian ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pentingnya peningkatan pengawasan, edukasi penumpang, serta kolaborasi antara semua pemangku kepentingan dalam industri penerbangan untuk memastikan perlindungan hak-hak penumpang yang lebih baik.

Peningkatan pengawasan terhadap implementasi regulasi hak-hak penumpang merupakan langkah kunci untuk memastikan bahwa hak-hak tersebut terlindungi dengan optimal. Dalam kasus Garuda Indonesia GA 4202, meskipun regulasi yang ada sudah cukup jelas mengenai kewajiban maskapai dalam memberikan kompensasi, masih terdapat ketidakpatuhan dalam pelaksanaannya. Maskapai terkadang gagal memberikan kompensasi yang sesuai, dan penumpang sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai terkait alasan keterlambatan dan solusi yang ditawarkan.

Peningkatan pengawasan dapat dicapai dengan memperkuat penegakan hukum yang ada. Pengawasan yang lebih ketat memungkinkan pemberian sanksi yang jelas bagi maskapai yang tidak mematuhi regulasi, menciptakan efek jera yang dapat mendorong maskapai untuk memenuhi kewajiban mereka secara lebih konsisten (Anugrah, 2024). Selain itu, pengawasan yang efektif akan memastikan bahwa maskapai bertanggung jawab terhadap hak-hak penumpang dan memberikan kompensasi yang layak bagi mereka yang terdampak keterlambatan.

Studi menunjukkan bahwa pengawasan yang ketat terhadap maskapai, dengan sanksi yang tegas bagi pelanggaran, dapat memperbaiki kepatuhan maskapai terhadap regulasi dan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap layanan penerbangan di Indonesia (Meng dkk., 2021). Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan yang transparan dan akuntabel dalam industri penerbangan.

Salah satu faktor yang memperburuk implementasi hak-hak penumpang adalah kurangnya kesadaran penumpang mengenai hak-hak mereka dalam situasi keterlambatan penerbangan. Banyak penumpang yang tidak tahu prosedur yang harus diikuti untuk mengajukan klaim atau tidak memahami hak-hak mereka dalam hal kompensasi. Dalam kasus Garuda Indonesia GA 4202, kurangnya informasi yang jelas mengenai alasan keterlambatan dan langkah-langkah yang harus diambil penumpang menambah frustrasi penumpang dan memperburuk situasi (Siregar dkk., 2021).

Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak penumpang menjadi sangat penting. Pemerintah dan maskapai perlu bekerja sama untuk meningkatkan kesadaran penumpang mengenai hak-hak mereka, termasuk informasi terkait prosedur pengajuan klaim kompensasi dan langkah-langkah yang harus diambil dalam kasus keterlambatan penerbangan (Zulkarnain dkk., 2023). Kampanye informasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti aplikasi seluler, media sosial, dan pengumuman di bandara, dapat membantu penumpang memahami hak-hak mereka secara lebih baik dan menuntut kompensasi ketika diperlukan (Deng dkk., 2017).

4. Kolaborasi Antara Pemerintah dan Pemangku Kepentingan

Peningkatan pengawasan yang lebih efektif tidak hanya bergantung pada tindakan pemerintah semata, tetapi juga pada kolaborasi yang lebih baik antara semua pemangku kepentingan dalam industri penerbangan. Kolaborasi antara maskapai, otoritas penerbangan, dan pihak terkait lainnya sangat penting untuk menciptakan mekanisme penanganan keterlambatan yang lebih baik dan memastikan hak-hak penumpang terlindungi secara optimal.

Dalam kasus Garuda Indonesia GA 4202, terlihat bahwa koordinasi antara maskapai, *air traffic control*, dan pengelola bandara tidak berjalan dengan baik. Ketidaktertiban dalam alur operasional menyebabkan keterlambatan yang memperburuk pengalaman penumpang. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat mekanisme koordinasi antara semua pihak yang terlibat dalam operasional penerbangan untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dapat meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Kan dkk., 2024).

Selain itu, kolaborasi ini juga mencakup pengembangan standar layanan yang lebih baik dan lebih transparan. Dengan meningkatkan komunikasi antar pihak, pengawasan terhadap implementasi regulasi dapat menjadi lebih efektif dan menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel (Anugrah, 2024).

Berdasarkan pembahasan di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat memperbaiki perlindungan hak-hak penumpang di Indonesia:

- 1) Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi: Pemerintah dan maskapai perlu lebih gencar dalam mendidik penumpang tentang hak-hak mereka, termasuk informasi terkait klaim kompensasi dan prosedur pengajuan. Kampanye informasi melalui aplikasi seluler dan media sosial dapat membantu meningkatkan kesadaran penumpang (Deng dkk., 2017).
- 2) Penegakan Hukum yang Lebih Ketat: Pemerintah harus memperkuat penegakan hukum terhadap maskapai yang tidak mematuhi regulasi yang ada, termasuk sanksi yang jelas dan tegas untuk pelanggaran. Hal ini akan mendorong maskapai untuk bertanggung jawab terhadap hak-hak penumpang dan memastikan bahwa penumpang menerima kompensasi yang layak (Meng dkk., 2021).
- 3) Implementasi Sistem Pemantauan dan Pelaporan: Membangun sistem pemantauan yang efektif untuk melacak keterlambatan penerbangan dan respons maskapai terhadap masalah tersebut. Penumpang harus diberikan akses untuk melaporkan pelanggaran hak mereka secara langsung ke pihak berwenang yang dapat mengambil tindakan (Seifi dkk., 2024).
- 4) Pengembangan Teknologi untuk Meningkatkan Respons: Teknologi seperti *machine learning* dan sistem informasi yang terintegrasi dapat digunakan untuk memprediksi

keterlambatan dan merespons kebutuhan penumpang secara lebih efektif. Hal ini dapat membantu dalam penjadwalan ulang penerbangan dan pengelolaan pelanggan (Scozzaro dkk., 2024).

- 5) Kolaborasi Antara Pemangku Kepentingan: Mendorong kerja sama yang lebih baik antara maskapai, otoritas penerbangan, dan *stakeholder* lainnya untuk menciptakan mekanisme yang lebih baik dalam penanganan keterlambatan, termasuk memperkuat akomodasi penumpang selama gangguan operasi (Kan dkk., 2024).
- 6) Pemberian Kompensasi yang Jelas dan Ditetapkan: Memperjelas dan menetapkan batasan kompensasi yang wajar dan transparan bagi penumpang yang mengalami keterlambatan, dengan harapan bahwa semua pihak mengetahui apa yang diharapkan dalam situasi tersebut (Radivojevic & Milbredt, 2016).

D. SIMPULAN

Keterlambatan penerbangan di Indonesia merupakan masalah yang kompleks, dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan operasional maskapai, teknis, manajerial, serta kondisi luar yang tidak dapat diprediksi seperti cuaca. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang jelas mengenai hak-hak penumpang, seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015 dan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal ketidakpatuhan maskapai dan kurangnya pengawasan. Keterlambatan penerbangan memiliki dampak yang luas bagi penumpang, baik secara finansial, psikologis, dan operasional, serta berdampak pada maskapai yang menghadapi kerugian dalam hal reputasi dan biaya operasional.

Studi kasus penerbangan Garuda Indonesia GA 4202 menunjukkan pentingnya pengelolaan yang lebih efisien dalam hal pemeliharaan pesawat, koordinasi antara pihak terkait di bandara, dan komunikasi yang lebih baik kepada penumpang mengenai status penerbangan yang tertunda. Selain itu, penerapan sistem manajemen keterlambatan yang lebih terintegrasi dan penggunaan teknologi untuk memantau dan memprediksi keterlambatan di masa depan sangat dibutuhkan.

Meskipun sudah ada peraturan yang jelas mengenai hak-hak penumpang, banyak maskapai yang belum secara konsisten melaksanakan kewajiban mereka. Oleh karena itu, penting untuk memperkuat penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh maskapai, meningkatkan sosialisasi mengenai hak-hak penumpang, serta memperbaiki kolaborasi antara maskapai, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. I., Ilham, P., & Siregar, S. A. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Selaku Konsumen Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Pada Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Retentum*, 3(2). <https://doi.org/10.46930/retentum.v3i2.2022>
- Anugrah, D. (2024). Analisis Hak dan Kewajiban Konsumen Penerbangan: Strategi Peningkatan Kepatuhan Hukum Penumpang terhadap Syarat dan Ketentuan Penerbangan. *Literasi Hukum*, 8(1), 105–122. <https://doi.org/10.31002/lh.v8i1.1478>

- Ardhana, V. Y. P., Syam, Muh. Y., Ramadani, E. F., Sampetoding, E. A. M., Syahril, M., Manapa, E. S., & Mardzuki, R. (2022). Prediksi Flight Delay Berbasis Algoritma Neural Network. *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*, 2(1), 26–30. <https://doi.org/10.47065/jiece.v2i1.429>
- Basiludin, B., & Kurniawan, M. H. S. (2023). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap City Pair Penerbangan yang Terdampak Menggunakan Uji Friedman dan Analisis Regresi Linear. *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 1(2), 215–226. <https://doi.org/10.20885/esds.vol1.iss.2.art22>
- Basneldi, B., & Safari, B. (2020). Merpati Nusantara Airlines and the Challenges of Operating Again in the Deregulation of the Indonesian Aviation Industry. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(1), 43–52. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v16i1.21>
- Caturjayanti, V. D. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan Akibat Kabut Asap Kebakaran. *Media Iuris*, 3(2), 223. <https://doi.org/10.20473/mi.v3i2.20894>
- Deng, W., Li, B., & Zhao, H. (2017). Study on an Airport Gate Reassignment Method and Its Application. *Symmetry*, 9(11), 258. <https://doi.org/10.3390/sym9110258>
- Dewi, N. M. T. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang—Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Kertha Wicaksana*, 15(2), 122–129. <https://doi.org/10.22225/kw.15.2.2021.122-129>
- Fatimah, S., Supriadi, S., & Wasito, B. (2022). Evaluasi Fasilitas Penumpang Terminal 1 Bandara Juanda di Masa Pandemi. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(1), 53–60. <https://doi.org/10.25104/warlit.v34i1.2092>
- Hidayati, H. (2024). Perlindungan Konsumen Penumpang Bis Pariwisata Pasca Kecelakaan Lalu Lintas. *Action Research Literate*, 8(5). <https://doi.org/10.46799/ar.v8i5.388>
- Kan, H. Y., Wong, D., & Chau, K. (2024). A Personalized Flight Recommender System Based on Link Prediction in Aviation Data. *IEEE Access*, 12, 36961–36973. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3369487>
- Lavenia, N., & Amri, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check in Counter Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. *eCo-Fin*, 6(2), 322–330. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i2.1371>
- Mahendra, G. S. (2022). Decision Support System Using Fucom-Marcos for Airline Selection in Indonesia. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.33480/jitk.v8i1.2219>
- Maysa, A., Alkadri, S. P. A., & Istikomah, I. (2024). Klasifikasi Tingkat Kepuasan di Maskapai Penerbangan: Studi Komparasi Algoritma K-NN dan Adaboost. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(3), 405–412. <https://doi.org/10.33795/jip.v10i3.5166>
- Meng, X., Lin, X., Zhao, H., & Yang, J. (2021). Research on the Recovery of Irregular Flights under Uncertain Conditions. *World Journal of Engineering and Technology*, 09(04), 755–764. <https://doi.org/10.4236/wjet.2021.94052>
- Nuraini, S., & Tuhana, T. (2017). Tanggung Jawab Keperdataan Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Udara Atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Undang-

- Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Jurnal Privat Law*, 5(1), 62. <https://doi.org/10.20961/privat.v5i1.19360>
- Pradnyandari, T. S., & Purnawati, N. K. (2019). Peran Maintenance Dalam Memoderasi Pengaruh Scheduling Terhadap Kinerja Maskapai Penerbangan (Studi Pada Garuda Indonesia Airline). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3473. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i06.p07>
- Praptiningsih, N., Wagini, D., Abimanyu, Y., Rosmayanti, L., & Kalbuana, N. (2024). Analisa Air Traffic Control Automation System Dalam Mengatasi DEP Message yang Hilang. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(3), 946–950. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i3.2723>
- Qalbi, N., & Jayadi, A. (2020). Aspek Hukum Ganti Kerugian Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay) Maskapai Penerbangan Komersial Indonesia. *Alauddin Law Development Journal*, 2(3), 302–315. <https://doi.org/10.24252/aldev.v2i3.14642>
- Qathrinada, A., & Pranoto, P. (2019). Kompensasi Sebagai Bentuk Tanggung Jawab Pihak Maskapai Penerbangan Dalam Keterlambatan Jadwal Penerbangan Komersial di Indonesia. *Jurnal Privat Law*, 7(1), 124. <https://doi.org/10.20961/privat.v7i1.30140>
- Radivojevic, S., & Milbredt, O. (2016). A Decision Support Tool for Evaluating Decision Options for Out-Bound Flight Delays Considering High-Valuable Passengers. *European Transport Research Review*, 8(1), 4. <https://doi.org/10.1007/s12544-015-0189-x>
- Rahayu, D., Akhir, D. D., Umbara, T. O., Hasnan, A. D., Utami, R. N., & Jauhari, J. (2023). Perlindungan Konsumen Bagi Penundaan (Delay) Dalam Penerbangan. *Consensus : Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 65–76. <https://doi.org/10.46839/consensus.v2i1.44>
- Riandi, R., Novalia, N., & Purnomo, A. K. (2022). Evaluasi Pemeliharaan Runway Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Deformasi*, 7(2), 193. <https://doi.org/10.31851/deformasi.v7i2.8082>
- Rizki, Y. S., & Samsudin, R. (2019). Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(6), 333. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i6.908>
- Scozzaro, G., Mancel, C., Delahaye, D., & Feron, E. (2024). An ILP Approach for Tactical Flight Rescheduling During Airport Access Mode Disruptions. *International Transactions in Operational Research*, 31(3), 1426–1457. <https://doi.org/10.1111/itor.13396>
- Seifi, A., Ponnambalam, K., Kudiakova, A., & Aultman-Hall, L. (2024). An Optimization Model for Flight Rescheduling from an Airport's Centralized Perspective for Better Management of Demand and Capacity Utilization. *Computation*, 12(5), 98. <https://doi.org/10.3390/computation12050098>
- Setiani, B. (2016). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Hukum Novelty*, 7(3). <https://doi.org/10.26555/novelty.v7i3.a3930>
- Setiawan, I., Nusraningrum, D., & Pahala, Y. (2017). Deregulasi Penerbangan dan Kinerja Perusahaan Penerbangan Niaga Berjadwal di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v2i1.130>

- Sipayung, B. L., & Sirait, T. (2024). Exploration of Customer Experience in Satisfaction and Loyalty Toward Lion Air Flight Services. *Interdisciplinary Journal and Humanity (Injurity)*, 3(11), 784–790. <https://doi.org/10.58631/injurity.v3i11.1375>
- Siregar, F. R., Tumanggor, A. R., & Yasid, M. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara yang Mengalami Keterlambatan (Delayed) di Bandara. *Jurnal Retentum*, 3(2). <https://doi.org/10.46930/retentum.v3i2.2023>
- Yarlina, L., Subekti, S., Lindasari, E., Mora, M., Widadi, N., Yusmar, T., Kusumawati, D., Zulaichah, Z., & Sitompul, M. R. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Penerbangan di Indonesia. *Warta Ardhia*, 47(1), 67. <https://doi.org/10.25104/wa.v47i1.416.67-81>
- Yasmin, A., & Suwanda, S. (2023). Penerapan Diagram Kendali EWMA (Exponentially Weighted Moving Average) Berbasis Pearson Residual pada Data Jumlah Penundaan Keberangkatan Pesawat. *Bandung Conference Series: Statistics*, 3(2), 403–411. <https://doi.org/10.29313/bcss.v3i2.8264>
- Yaurwarin, W., & Siwabessy, D. J. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 313–329. <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v4.i2.p13-29>
- Yuliana, T. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pesawat Atas Keterlambatan Penerbangan (Flight Delayed). *Disiplin : Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda*, 28(2), 99–108. <https://doi.org/10.46839/disiplin.v28i2.78>
- Zulkarnain, A., Luhung Prasajo, G., Prayitno, H., Efendi, E., & Agung Widayat, T. (2023). Strategi Membangun Kepercayaan Publik Bidang Transportasi Udara Terhadap Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Skyhawk : Jurnal Aviasi Indonesia*, 3(2), 235–243. <https://doi.org/10.52074/skyhawk.v3i2.127>