



Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara terhadap Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus pada Maskapai Super Air Jet)

Andin Egi Lestari^{1*}, Amelia Puspa Tamara²

¹⁻² Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

21091166@students.sttkd.ac.id¹, amelia.puspa@sttkd.ac.id²

Korespondensi penulis: 21091166@students.sttkd.ac.id*

Abstract *Passengers or users of air transportation services are increasingly experiencing flight delays and cancellations. Where the Super Air Jet airline experienced damage resulting in flight cancellations, which resulted in passengers experiencing losses in terms of both material and time. This study aims to determine how air transportation is responsible for flight delays and cancellations at the airport. This study uses a qualitative method, where this study is descriptive. Data collection in this study was through interviews, observations and documentations in the field. The results of this study indicate that air transportation is required to provide passengers with rights, namely compensation in accordance with applicable provisions in the form of food and drinks and Rp. 300.000,00 (three hundred thousand rupiah). However, in practice passenger rights are not in accordance with receiving compensation provided by the airline. This study concludes that there must be supervision, law enforcement and firmness so that passenger rights can be protected and receive optimal justice in the world of aviation.*

Keywords *Air Transportation Responsibility, Flight Cancellations, Flight Delays.*

Abstrak. Semakin sering penumpang atau pengguna jasa angkutan udara mengalami keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Dimana maskapai Super Air Jet yang mengalami kerusakan sehingga adanya pembatalan penerbangan, yang mengakibatkan penumpang mengalami kerugian baik dari segi materi dan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab angkutan udara terhadap keterlambatan dan pembatalan penerbangan di bandara. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pihak angkutan udara wajib memberikan hak kepada penumpang yaitu kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, berupa makanan dan minuman serta uang Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah). Tetapi, pada kenyataan praktiknya hak penumpang tidak sesuai dalam menerima kompensasi yang diberikan maskapai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa harus adanya pengawasan, penegakkan hukum dan ketegasan agar hak-hak penumpang dapat terlindungi dan menerima keadilan dengan optimal dalam dunia penerbangan.

Kata kunci: Tanggung Jawab Angkutan Udara, Pembatalan Penerbangan, Keterlambatan Penerbangan.

1. LATAR BELAKANG

Transportasi udara merupakan salah satu modalitas mendasar keberadaan manusia. Transportasi udara berfungsi sebagai alat sarana transportasi alternatif, mengingat bentuk geografis Indonesia, yang dicirikan sebagai negara kepulauan (Sidik, 2016). Keberadaan transportasi udara memfasilitasi individu dalam pelaksanaan kegiatan mereka yang berkaitan dengan pemanfaatan atau pengangkutan barang. Pemanfaatan transportasi udara yang luas berpotensi mengurangi durasi perjalanan secara signifikan, terutama untuk perjalanan jarak jauh seperti antara pusat kota dan lintas batas internasional. Pesawat merupakan puncak kemajuan teknologi yang dicapai oleh umat manusia. Namun, moda

transportasi yang paling canggih tidak selalu menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan bagi penumpang, terutama karena kesalahan manusia.

Para pengguna jasa penerbangan atau penumpang di Indonesia sering mengalami keluhan pelayanan yang diberikan oleh jasa penyedia penerbangan. Bentuk yang paling sering dialami adalah masalah keterlambatan dan pembatalan maskapai penerbangan, serta upaya bentuk dan penanganan dari tanggung jawab maskapai.

Terdapat banyak kasus bahwa perjalanan udara di Indonesia sering mengalami keterlambatan dan pembatalan. Maskapai penerbangan dinilai tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan komersial kepada pelanggan. Contoh permasalahan yang sering terjadi meliputi keterlambatan jadwal penerbangan, kehabisan kursi meskipun penumpang telah memiliki tiket, serta layanan yang kurang memuaskan selama penerbangan, seperti kerusakan bagasi dan kendala lainnya. Salah satu contoh keluhan penumpang penundaan penerbangan Penumpang Super Air Jet mengamuk karena penerbangan mereka dari Bandara Internasional Medan Kualanamu ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta mengalami penundaan atau delay. Sebuah video yang disebarluaskan melalui akun Instagram @infomedia_medan, beberapa penumpang mengungkapkan ketidakpuasan mereka mengenai perubahan waktu keberangkatan yang diantisipasi penerbangan dari yang dijadwalkan semula pukul 15:30 waktu setempat. Para penumpang maskapai Super Air Jet itu menunjukkan respon emosional setelah mengetahui bahwa penerbangan mereka dari Medan ke Jakarta telah tertunda beberapa jam. Sebaliknya, ada juga permohonan dari penumpang lain yang menuntut penggantian untuk tiket penerbangan Super Air Jet mereka. Direktur Utama Super Air Jet, Ari Azhari, menyampaikan bahwa penerbangan IU-943 dari Bandara Internasional Medan Kualanamu ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta pada Minggu 05 Januari 2025, penerbangan yang awalnya dijadwalkan berangkat pukul 18:35 mengalami penundaan keberangkatannya karena konsekuensi dari rotasi operasional pesawat sebelumnya. Upaya untuk menyediakan makanan berat (heavy meal) juga dilakukan segera, meskipun memerlukan waktu tambahan karena proses koordinasi dengan penyedia layanan katering pihak ketiga. Direktur utama mengatakan bahwa penerbangan dari Medan ke Jakarta akhirnya diluncurkan pada hari yang sama, meskipun memerlukan revisi waktu keberangkatan awal. (Nitis Hawaroh, 2025)

Salah satu faktor yang paling sering terjadi adalah banyaknya penundaan atau pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan. Contohnya pada kasus antara Rolas Budiman Sitanjak melawan PT Lion Mentari Airlines dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Hal ini terjadi Rolas

mengalami kerugian akibat penundaan penerbangan PT Lion Mentari Airlines, kerugian yang dialami membuatnya mengajukan gugatan untuk menuntut ganti kerugian dari pihak PT Lion Mentari Airlines. (Chandra & Priyono, 2016)

Beberapa jenis keterlambatan dan penundaan penerbangan angkutan udara yang sering terjadi di Indonesia. Sebagai contohnya maskapai Super Air Jet rute Kertajati-Balikpapan pada tanggal 04 Agustus 2024 merupakan hal yang kurang menyenangkan bagi penumpang adalah dimana keterlambatan tersebut diinformasikan secara mendadak dan dijelaskan bahwa pesawat mengalami kerusakan, yang mengakibatkan penumpang harus menunggu dari pukul 13.30 hingga pukul 18.00, setelah itu adanya pembatalan keberangkatan, dan berangkat pada keesokan hari.

Pada kenyataannya, kompensasi atau kerusakan yang diberikan oleh maskapai sering kali tidak memenuhi persyaratan hukum. Seperti contohnya, jumlah kompensasi tidak sesuai dengan durasi penundaan yang dialami oleh penumpang. Selain itu, beberapa penumpang menganggap penundaan ini sebagai kejadian normal. Namun, asumsi ini tidak berfungsi sebagai pembenaran bagi maskapai untuk mengabaikan tanggung jawab mereka. Tanggung jawab hukum penyedia layanan penerbangan terhadap penumpang untuk berbagai kerugian dapat mencakup dimensi perdata, pidana, administrasi, perusahaan, transportasi udara, dan perlindungan konsumen. Di antara dimensi ini, penulis akan fokus pada aspek-aspek yang terkait dengan perusahaan angkutan udara.

2. KAJIAN TEORITIS

Angkutan Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 “Pengangkutan Udara adalah kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dari satu bandar udara ke bandar udara yang lainnya”. Dalam pelaksanaan pengangkutan udara diperlukannya perjanjian terlebih dahulu, agar lebih mudah untuk mengetahui pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi masalah dan resiko yang ditanggung.

Tanggung Jawab Angkutan Udara

Tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya (Hidayat, 2016). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan bahwa “Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga”. Ruang lingkup tanggung jawab

terhadap penumpang berlaku sejak penumpang meninggalkan area ruang tunggu terminal menuju pesawat hingga penumpang tiba dan memasuki terminal kedatangan bandar udara tujuan.

Kompensasi Penerbangan

Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau industri untuk karyawannya yang mendapat prestasi atau sebagai kontribusi. Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 pasal 3 kompensasi dibagi menjadi beberapa kategori yaitu:

- a. Kategori 1, keterlambatan 30 menit sampai dengan 60 menit.
- b. Kategori 2, keterlambatan 61 menit sampai dengan 120 menit.
- c. Kategori 3, keterlambatan 121 menit sampai dengan 180 menit.
- d. Kategori 4, keterlambatan 181 menit sampai dengan 240 menit.
- e. Kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit.
- f. Kategori 6 pembatalan penerbangan.

Keterlambatan Penerbangan

Pasal 2 Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan menyatakan bahwa keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan niaga berjadwal terdiri dari:

- 1) Keterlambatan penerbangan (flight delay)
- 2) Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (denied boarding passenger)
- 3) Pembatalan penerbangan (cancelation of flight)

Pembatalan Penerbangan

Pembatalan penerbangan (cancel flight) adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan (Shidarta, 2018). Apabila terjadi pembatalan pihak maskapai wajib memberitahukan kepada penumpang mengenai hal tersebut dengan alasan tertentu dan pihak maskapai wajib memberikan kompensasi terhadap calon penumpang yaitu mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayar atau mengalihkan penerbangan selanjutnya.

Profil Bandar Udara Internasional Kertajati

Bandar Udara Internasional Kertajati berlokasi di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. Bandara ini berjarak sekitar 55,4 km di sebelah barat Kota Cirebon dan sekitar 97,8 km di barat daya Kota Bandung. Pembangunannya ditujukan untuk melayani penumpang dari kawasan metropolitan Bandung Raya serta wilayah Cirebon Raya. Bandara ini melayani penerbangan domestik maupun internasional, dan difungsikan sebagai pengganti Bandar Udara Husein Sastranegara di Bandung. Bandara Internasional Jawa Barat bersama kawasan Aerocity dirancang sebagai pusat layanan transportasi udara masa depan, yang mendukung konektivitas jalan utama. Konsep Aerocity ini juga dirancang sebagai pusat kegiatan ekonomi yang berbasis pada potensi sumber daya alam dan sektor pertanian, sehingga diharapkan menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi di Jawa Barat. Untuk akses transportasi, tersedia layanan shuttle dan bus dari sejumlah kota di Jawa Barat seperti Bandung, Cirebon, Karawang, dan Tasikmalaya. Bandara Kertajati mulai resmi beroperasi pada 24 Mei 2018, ditandai dengan pendaratan pertama Pesawat Kepresidenan Indonesia. Bandara ini dilengkapi dengan landasan pacu sepanjang 3000meter yang mampu melayani pesawat berbadan lebar seperti Boeing 777. Rute domestik yang tersedia meliputi Medan, Batam, Balikpapan, dan Denpasar. Sementara itu, penerbangan internasional meliputi tujuan Kuala Lumpur, Singapura, dan Arab Saudi (dengan sistem charter). Rute-rute tersebut dilayani oleh lima maskapai penerbangan, yaitu Super Air Jet, Citilink, Malaysia Airlines, AirAsia, dan Scoot Airlines. (PT BIJB)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan 3 (tiga) orang narasumber petugas pasasi yang menangani maskapai Super Air Jet. Dari hasil wawancara dengan ketiga narasumber tersebut, hasilnya dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	Muhyiddin	Manager Airport of Operation	Laki-laki	Narasumber 1

2.	Galih Yogiswara	Supervisor	Laki-laki	Narasumber 2
3.	Agung	Petugas Pasasi	Laki-laki	Narasumber 3

Maskapai penerbangan selalu memberikan ganti rugi dalam hal keterlambatan atau pembatalan penerbangan. Dalam pelaksanaan pengangkutan penumpang, maskapai penerbangan membuat terlebih dahulu suatu bentuk perjanjian berupa tiket kepada penumpang. Sebuah perjanjian dapat dilaksanakan dengan baik apabila para pihak telah memenuhi kewajibannya masing-masing seperti yang telah ditetapkan, baik oleh pihak angkutan udara dan pihak penumpang tanpa ada yang dirugikan. Namun, dalam pelaksanaannya, terkadang perjanjian tersebut tidak terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan, karena adanya sesuatu kegagalan atau kelalaian suatu pihak dalam perjanjian untuk memenuhi kewajibannya pada suatu hal yang telah disepakati. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari berbagai sumber, pelaksanaan tanggung jawab terhambat oleh beberapa faktor pelayanan. Kurang efektifnya pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan dalam proses ganti rugi. Dengan adanya peraturan Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri yang berlaku penumpang bisa mendapat perhatian yang lebih baik dari pihak yang bertanggung jawab.

Tanggung Jawab Maskapai Super Air Jet Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan kepada Konsumen dalam Hal Terjadi Keterlambatan atau Pembatalan Penerbangan

Maskapai memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan standar operasional prosedur. Maskapai penerbangan atau pihak angkutan udara, dijelaskan pada Pasal 1:5 PM 77 tahun 2011 yaitu “badan usaha angkutan udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo atau pos dengan memungut pembayaran”.

Terkait dengan kerugian yang dialami oleh maskapai penerbangan, maka pihak maskapai harus bertanggung jawab memberikan Ganti rugi kepada pihak penumpang. Dijelaskan pada Pasal 1:18 PM 77 Tahun 2011 yaitu “ganti rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian”.

Termasuk dalam hal keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan, maskapai wajib memberikan kompensasi kepada penumpang jika terjadi keterlambatan dengan durasi tertentu. Kompensasi diberikan secara berurutan sesuai dengan tingkat keterlambatan.

- Keterlambatan kategori 1 (30-60 menit), kompensasi berupa minuman ringan.
- Keterlambatan kategori 2 (61-120 menit), kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (snack box).
- Keterlambatan kategori 3 (121-180 menit), kompensasi berupa minuman dan makanan berat (heavy meal).
- Keterlambatan kategori 4 (181-240 menit), kompensasi berupa minuman, makanan ringan (snack box), makanan berat (heavy meal).
- Keterlambatan kategori 5 (lebih dari 240 menit), kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah).
- Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5 dilakukan pembatalan penerbangan, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket).

Pihak angkutan udara juga memastikan seluruh proses penerbangan berjalan secara sistematis dan terkoordinasi dengan baik antara staff lapangan, ground handling, dan juga customer service. Selain itu juga, pihak dari supervisor mengawasi pelaksanaan langsung di lapangan dan akan menjamin bahwa seluruh petugas telah memahami dan sekaligus menerapkan ketentuan yang berlaku. Akan tetapi, kebanyakan pihak maskapai hanya memberikan ganti rugi makanan dan minuman serta menawarkan refund tiket, dan tidak mau melayani proses pengalihan penerbangan ke perusahaan penerbangan lain.

Pemberian kompensasi akan di berikan secara langsung oleh pihak maskapai apabila terjadi keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Penumpang juga tidak harus mengajukan keluhan terlebih dahulu, tetapi jika ada kendala data penumpang yang tidak sesuai atau tidak terbaca sistem check-in manual, maka penumpang tetap bisa mengajukan permintaan dan pihak angkutan udara akan memprosesnya dengan cepat agar tidak ada penumpang yang terabaikan. Terkadang juga ada penumpang yang mengajukan keluhan terlebih dahulu, yaitu masalah fasilitas diruang tunggu yang rusak seperti AC yang mati dan ada juga charger yang mati.

Menurut penulis, terjadinya keterlambatan atau pembatalan penerbangan dalam operasi angkutan udara merupakan suatu hal yang tidak dapat disangka kejadiannya, terlepas ada atau tidaknya dari kelalaian maupun kesalahan dari pihak yang terlibat. Hal tersebut bisa terjadi kapanpun dan dimanapun, tidak ada pihak yang menginginkan suatu yang tidak menyenangkan ini terjadi. Karena merugikan pihak penumpang dan khususnya pihak angkutan udara sebagai perusahaan pengangkut dirugikan nama baik perusahaannya atas kejadian tersebut.

Pihak angkutan udara sangat menjunjung tinggi prinsip pelayanan ramah, sabar dalam menghadapi penumpang yang emosi dan kecewa, cepat, dan tepat. Karena suatu kejadian keterlambatan dan pembatalan penerbangan merupakan situasi yang sangat tidak menyenangkan bagi semua pihak terutama bagi penumpang.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang tanggung jawab pihak angkutan udara dalam keterlambatan dan pembatalan penerbangan, penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Bentuk tanggung jawab pihak angkutan udara terhadap penumpang atas keterlambatan dan pembatalan penerbangan menerapkan pemberian kompensasi yang wajib diberikan oleh pihak angkutan udara kepada penumpang tergantung dari durasi keterlambatan yang terjadi. Ada yang hanya diberi minuman dan makanan ringan, makanan berat, hingga sampai dialihkan ke penerbangan selanjutnya atau mengembalikan harga tiket. Dan terkait ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah), tergantung dari mematuhi kebijakan dari pihak angkutan udara. Selain itu juga, untuh pihak angkutan udara harus tetap ramah dan sabar menghadapi penumpang terkait dengan keterlambatan dan pembatalan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., Andarusni, & M. M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber, dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Chandra, C. E. A. (2016). Tinjauan yuridis terhadap tanggung jawab maskapai penerbangan atas penundaan penerbangan yang menyebabkan kerugian pada penumpang (Studi kasus putusan No. 42/PDT.G/2012/PNJKT.PST antara Rolas Budiman Sitanjak melawan PT. Lion Mentari Airlines dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia). *Jurnal Diponegoro Law Review*, 5(2), 1–4.
- Diono, D. W. S. M. (2021). Tinjauan hukum terhadap perusahaan pengangkutan udara Wings Air dalam pengangkutan penumpang dan bagasi. *Notarius*, 14(2), 758–760.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (n.d.). Retrieved from <https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/bandara/460>
- Elisabeth, C. R. S. d. (2023). Analisis layanan pick up service O-Ranger dalam peningkatan pendapatan surat dan paket logistik pada Kantor Pos Pemeriksa Purworejo. *Jurnal Akuntansi*, 17(1), 31–33.
- Fuad, A., & Nugroho, K. S. (2014). *Panduan praktis penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Hawaroh, N. (2025). Penumpang Super Air Jet rute Medan-Jakarta ngamuk delay berjam-jam, manajemen ungkap penyebabnya. *Tribun News*. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2025/01/07/penumpang-super-air-jet-rute-medan-jakarta-ngamuk-delay-berjam-jam-manajemen-ungkap-penyebabnya>
- Hidayat, M. T. (2016). Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan udara dalam perspektif peraturan perundang-undangan tentang penerbangan. *Al [Adl]*, 8(3), 1–22.
- Kertajati Internasional Airport. (n.d.). Retrieved from <https://bijb.co.id/corporate>
- Nugroho, S. S., & Syahril, H. (2019). Hukum pengangkutan Indonesia. In *Kajian perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi udara* (Vol. 1, Issue 1).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (Delay Management) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.
- Puspa Amelia, K. S. (2016). Tanggung jawab pengangkut terhadap pelaksanaan ganti rugi atas keterlambatan angkutan udara dalam perspektif hukum internasional (Studi kasus keterlambatan angkutan udara luar negeri pesawat udara Boeing 777-300 Garuda Indonesia GA088 Cengkareng Amsterdam tahun 2015). *Jurnal Diponegoro Law Review*, 5(2), 2–3.
- Setiani, B. (2016). Tanggung jawab maskapai penerbangan. *Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1), 1–11.
- Shidarta. (2018). Keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Retrieved from <https://business-law.binus.ac.id/2018/01/19/keterlambatan-dan-pembatalan-penerbangan/>
- Sidik, H. (2016). Air carrier liability for delay. *Intermestic: Journal of International Studies*, 1(1), 62–76. <https://doi.org/10.24198/intermestic.v1n1.5>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Susanto, D. R. M. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 55–61.
- Ule, M. Y. L. E. (2023). Studi analisis kemampuan membaca dan menulis peserta didik kelas II. *Jurnal Ilmiah*, 3.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan undang-undangan.
- Widiyanto, Y. (2021). Tinjauan yuridis perlindungan konsumen atas pembatalan penerbangan secara sepihak PT. Lion Air kepada penumpang. Skripsi, Program Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi.