

URGENSI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM INDUSTRI AIRLINE DI ERA GLOBALISASI DAN MOBILITAS TINGGI

Antoni Ludfi Arifin

Institut STIAMI, Jakarta

ludfi@stiami.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the empirical problems faced by consumers in the aviation industry, identify the gap between consumer rights and airline responsibilities, and formulate fair consumer protection strategies. The background of this study is based on the increasing complexity of the aviation industry in the era of globalization and digitalization, which has led to recurring issues such as flight delays, unilateral cancellations, overbooking, and lack of transparency in information and compensation mechanisms. This research employs a qualitative descriptive approach using a literature review method, drawing on scholarly articles, policy documents, and industry reports. Data were analyzed through descriptive-analytical techniques using content analysis and source triangulation to ensure validity. The findings reveal that consumer protection remains suboptimal due to weak regulatory implementation, limited supervision, and information asymmetry that disadvantages consumers. The study also finds that a fair consumer protection strategy must integrate adaptive regulatory frameworks, effective law enforcement, and consumer empowerment through legal literacy. This integrative approach represents a novel contribution by providing a comprehensive framework to balance the interests of consumers and business actors in achieving more responsive and accountable governance in the aviation industry.

Keywords: *consumer protection, aviation industry, regulation, consumer literacy, fairness*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan empiris yang dihadapi konsumen dalam industri penerbangan, mengidentifikasi kesenjangan antara hak konsumen dan tanggung jawab maskapai, serta merumuskan strategi perlindungan konsumen yang berkeadilan. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya kompleksitas industri penerbangan di era globalisasi dan digitalisasi yang memicu berbagai permasalahan seperti keterlambatan, pembatalan sepihak, *overbooking*, serta kurangnya transparansi informasi dan kompensasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik studi literatur terhadap jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, dan laporan industri. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis menggunakan *content analysis* dan triangulasi sumber untuk menjamin validitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih belum optimal akibat lemahnya implementasi regulasi, rendahnya pengawasan, serta adanya asimetri informasi yang merugikan konsumen. Penelitian ini juga menemukan bahwa strategi perlindungan konsumen yang berkeadilan harus mengintegrasikan penguatan regulasi yang adaptif, peningkatan penegakan hukum, serta pemberdayaan konsumen melalui literasi hukum. Dengan demikian, pendekatan integratif ini menjadi kontribusi baru dalam mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam industri penerbangan.

Kata kunci: *perlindungan konsumen, penerbangan, regulasi, literasi konsumen, keadilan*

A. Pendahuluan

Perkembangan industri penerbangan global menunjukkan peningkatan signifikan seiring dengan intensitas mobilitas manusia dan integrasi ekonomi lintas negara (Utama & Rezki, 2021). Industri ini menjadi salah satu indikator penting dalam konektivitas global serta pertumbuhan ekonomi, ditandai dengan meningkatnya permintaan transportasi udara, baik penumpang maupun kargo, yang secara langsung berkorelasi dengan aktivitas ekonomi dan perdagangan internasional (Gössling & Humpe, 2020; Gudmundsson et al., 2021; Akar, 2025). Selain itu, peran strategis transportasi udara dalam mendorong mobilitas dan integrasi kawasan juga semakin menguat, terutama di negara berkembang dan kawasan Asia, yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam sektor penerbangan (Nguyen, 2024; Guzman & Navarro-Pined, 2025).

Transportasi udara tidak lagi sekadar sarana mobilitas, tetapi telah menjadi bagian integral dari sistem ekonomi global yang mendorong pertumbuhan sektor pariwisata, perdagangan, dan investasi (Raihan et al., 2024; Ziang et al., 2020). Dalam konteks ini, konsumen jasa penerbangan memiliki posisi strategis yang harus dilindungi secara hukum (Hidayat, 2016). Perlindungan tersebut mencakup jaminan atas keamanan, kenyamanan, serta hak atas informasi yang transparan dalam penggunaan jasa penerbangan (Sutrisno & Anugrah, 2017; Brilliantina & Wulansari, 2024). Namun, kompleksitas industri penerbangan yang melibatkan berbagai aktor seperti maskapai, regulator, dan operator bandara sering kali menimbulkan

kerentanan terhadap pelanggaran hak konsumen.

Secara empiris, berbagai permasalahan dalam industri penerbangan masih terus terjadi dan berdampak langsung pada konsumen. Kasus keterlambatan penerbangan (*delay*) (Ramadhan & Sudiarawan, 2025), pembatalan sepihak (Celine & Sudiro, 2024), *overbooking* (Luqman, 2025), hingga ketidakjelasan mekanisme kompensasi (Gunawan et al., 2025) menjadi fenomena yang umum. McDonald (2020) mengungkapkan bahwa sebagian besar keluhan konsumen dalam sektor penerbangan berkaitan dengan kegagalan layanan dan kurangnya transparansi informasi (Hien et al., 2024; Arin et al., 2024; Dewi et al., 2025; Zhang et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang mengatur, implementasinya masih belum optimal dalam memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji perlindungan konsumen dalam sektor penerbangan dari berbagai perspektif. Sinaga (2022) menyoroti pentingnya kerangka hukum dalam menjamin hak penumpang, pengaturan, dan implementasi kebijakan keselamatan penerbangan di Indonesia. Sementara itu, Agafta & Adiarto, (2017); Celine & Sudiro, (2024) menekankan aspek kompensasi finansial sebagai bentuk tanggung jawab maskapai terhadap kerugian konsumen. Subiyantoro et al., (2023); Rahmawati et al., (2025) dan Dyahjatmayanti & Budiarti, (2023) juga mengkaji hubungan antara kualitas layanan maskapai dan tingkat kepuasan

penumpang. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada aspek parsial dan belum mengintegrasikan dimensi perlindungan konsumen secara komprehensif.

Perkembangan teknologi digital turut memperumit dinamika perlindungan konsumen dalam industri penerbangan (Keke, 2023; Olakulehin et al., 2024; Kinanti & Primantari, 2025). (Terania & Lie, 2025; Ardani & Dilaga, 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan, seperti e-ticketing dan platform pemesanan daring, memunculkan tantangan baru terkait transparansi informasi dan perlindungan data konsumen. Hal ini diperkuat oleh Amelia, 2018; Anugrah, 2024; dan Hakim & Djajaputra, 2024) yang menemukan bahwa ketidakjelasan informasi seringkali menjadi sumber sengketa antara konsumen dan maskapai. Dalam konteks Indonesia, penelitian Oktavia (2023) dan Hakim & Rahayu (2017) menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan dan penegakan hukum menjadi faktor utama belum optimalnya perlindungan konsumen di sektor penerbangan.

Meskipun telah terdapat berbagai kajian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan. Pertama, belum banyak penelitian yang mengkaji perlindungan konsumen dalam industri penerbangan secara integratif dengan mempertimbangkan dinamika globalisasi dan mobilitas tinggi. Kedua, penelitian terdahulu cenderung berorientasi pada konteks negara maju, sehingga belum sepenuhnya relevan dengan kondisi negara berkembang seperti Indonesia. Ketiga, belum terdapat kajian yang secara spesifik menganalisis kesenjangan antara hak konsumen dan

tanggung jawab maskapai dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

Kesenjangan tersebut menunjukkan pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. Penelitian ini menjadi penting dalam upaya mengentaskan permasalahan ketimpangan perlindungan konsumen yang masih terjadi, khususnya dalam hal ketidakpastian hukum, lemahnya implementasi regulasi, serta dominasi kepentingan pelaku usaha dibandingkan konsumen. Dalam era globalisasi dan mobilitas tinggi, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi kebutuhan normatif, tetapi juga menjadi prasyarat terciptanya kepercayaan publik terhadap industri penerbangan.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis permasalahan empiris yang dihadapi konsumen; (2) melihat gap antara hak konsumen dan tanggung jawab maskapai; dan (3) merumuskan strategi perlindungan konsumen yang berkeadilan dalam industri penerbangan. Tujuan ini dirumuskan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi aktual perlindungan konsumen sekaligus menawarkan solusi yang relevan dengan perkembangan industri.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang menggabungkan analisis hukum, empiris, dan tata kelola dalam satu kerangka kajian. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang bersifat parsial, penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih holistik dengan menempatkan konsumen sebagai pusat analisis dalam ekosistem industri penerbangan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu hukum perlindungan konsumen, serta

kontribusi praktis dalam perumusan kebijakan yang lebih adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada analisis empiris terhadap perlindungan konsumen dalam industri penerbangan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena secara mendalam terkait permasalahan yang dihadapi konsumen, kesenjangan antara hak konsumen dan tanggung jawab maskapai, serta strategi perlindungan yang berkeadilan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti memahami realitas sosial secara kontekstual melalui interpretasi terhadap data sekunder yang relevan dan bersifat eksploratif (Creswell, 2014; Creswell & Creswell, 2018; Merriam & Tisdell, 2016). Selain itu, pendekatan ini juga memberikan fleksibilitas dalam menganalisis fenomena kompleks yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Denzin & Lincoln, 2018). Penelitian ini mengadopsi pendekatan konseptual untuk menelaah dinamika industri penerbangan dalam era globalisasi dan digitalisasi, khususnya terkait kualitas layanan dan perlindungan konsumen (Zhang et al., 2023; Keke, 2023). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur (*library research*) terhadap jurnal ilmiah bereputasi (*Scopus*, *Web of Science*/WoS, dan *Sinta*), laporan industri, serta dokumen kebijakan yang relevan. Studi literatur digunakan sebagai metode utama karena efektif dalam mengidentifikasi pola, tren, dan kesenjangan penelitian dalam bidang tertentu (Snyder, 2019). Dengan demikian, penelitian ini mengandalkan data sekunder

yang valid dan terverifikasi untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Gössling, 2020; Gudmundsson et al., 2021).

Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis dengan menggunakan teknik *content analysis* untuk mengidentifikasi pola permasalahan empiris yang dihadapi konsumen, seperti keterlambatan penerbangan, pembatalan sepihak, serta kurangnya transparansi informasi. Teknik ini memungkinkan peneliti menafsirkan data secara sistematis dan objektif melalui kategorisasi dan interpretasi makna (Krippendorff, 2018; Elo & Kyngäs, 2008). Selanjutnya, analisis diarahkan untuk melihat kesenjangan antara hak konsumen dan tanggung jawab maskapai dalam praktik industri, serta merumuskan strategi perlindungan konsumen yang berkeadilan. Pendekatan ini memungkinkan integrasi antara temuan empiris dan kerangka konseptual secara sistematis (Raihan et al., 2024; Nguyen, 2024). Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan berbagai literatur dan hasil penelitian sebelumnya untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan (Flick, 2018). Selain itu, penggunaan berbagai sumber data juga memperkuat reliabilitas penelitian dalam menjelaskan fenomena secara holistik. Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang mendalam, sistematis, dan relevan dalam menjawab urgensi perlindungan konsumen di industri penerbangan pada era globalisasi dan mobilitas tinggi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Permasalahan Empiris yang Dihadapi Konsumen dalam Industri Penerbangan

Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan empiris dalam industri penerbangan berupa kegagalan layanan (*service failure*) yang berdampak pelanggan, khususnya kepercayaan dan loyalitas (Damiyana, 2017; Tay, 2023). Fenomena seperti keterlambatan penerbangan (*delay*) Ramadhan & Sudiarawan, 2025), pembatalan sepihak Celine & Sudiro, 2024), *overbooking* (Wahobo, 2018), serta ketidakjelasan mekanisme kompensasi (Damayanthi, et al., 2025) merupakan bentuk pelanggaran yang paling sering terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara ekspektasi layanan yang dijanjikan maskapai dengan realitas yang diterima konsumen. Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam industri penerbangan mempengaruhi kepuasan konsumen (Suryawan Sharif, 2018; Kurniawati, 2020), sehingga kegagalan layanan akan berdampak signifikan terhadap persepsi negatif konsumen terhadap maskapai. Hal ini diperkuat oleh Pajri & Ubaedillah, 2025; Wijaya et al., 2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama kepuasan pelanggan dalam transportasi udara.

Secara lebih mendalam, keterlambatan penerbangan merupakan masalah yang paling dominan dan berulang dalam industri penerbangan (Sany et al., 2024; Dewi & Syaputra, 2025)). Keterlambatan tidak hanya menyebabkan kerugian ekonomi, tetapi juga berdampak pada psikologis konsumen seperti stres dan ketidaknyamanan. Penelitian oleh Cook et al. (2009)

menunjukkan bahwa delay penerbangan memiliki implikasi sistemik terhadap operasional maskapai dan reputasi (Rohmatullah et al., 2025). Selain itu, Xu et al., (2018) menekankan bahwa kegagalan dalam memenuhi janji layanan dapat menyebabkan krisis pelanggan dan maskapai. Dengan demikian, delay bukan sekadar masalah teknis, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola layanan maskapai.

Selain keterlambatan, pembatalan penerbangan secara sepihak menunjukkan lemahnya tanggung jawab dan pelanggaran maskapai terhadap hak konsumen (Danian et al., 2021; Putri & Nuroini, 2024), apalagi tanpa pemenuhan ganti rugi kepada konsumen. Fenomena ini memperlihatkan bahwa maskapai masih cenderung mengabaikan hak-hak dan perlindungan konsumen (Amelia, 2018). Konsumen cenderung memiliki kedudukan yang lebih rendah dibandingkan pihak pelaku usaha—terlihat dari dominannya pelaku usaha dalam mengendalikan informasi (Nasution & Harris, 2025). Dalam konteks ini, konsumen seringkali tidak memiliki pilihan alternatif ketika menghadapi pembatalan penerbangan, sehingga kerugian yang dialami menjadi semakin besar.

Permasalahan lain yang cukup signifikan adalah kurangnya transparansi informasi terkait hak konsumen dan prosedur kompensasi (Ramadhan & Sudiarawan, 2025). Konsumen seringkali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai hak-haknya ketika terjadi gangguan layanan (Anugrah & Nugraha, 2025; Mahendrayanti, 2010; Davi, 2025). Studi oleh Bejou et al. (1998) menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan faktor kunci dalam

membangun kepercayaan konsumen dalam industri jasa (Lena & Syahputra, 2025; Fitri & Ananta, 2025). Ketika informasi tidak disampaikan secara jelas, maka akan muncul ketidakpastian yang berujung pada konflik antara konsumen dan maskapai. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kualitas komunikasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dalam era digital, permasalahan semakin kompleks dengan hadirnya sistem e-ticketing dan platform pemesanan daring (Choiriah, 2019). Digitalisasi memberikan kemudahan akses, namun di sisi lain juga menimbulkan tantangan baru terkait transparansi dan keamanan data (Harahap, 2025; Reviandani et al., 2023). Transformasi digital dalam industri transportasi membawa dampak signifikan terhadap perilaku konsumen, termasuk dalam hal ekspektasi layanan (Lubis & Pradesyah, 2024). Namun, apabila tidak diimbangi dengan transparansi dan perlindungan data, maka digitalisasi justru dapat memperbesar risiko kerugian konsumen.

Kesenjangan antara Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Maskapai

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara hak konsumen yang secara normatif telah diatur dalam berbagai regulasi dengan implementasi tanggung jawab maskapai di lapangan (Ramadhan & Sudiarawan, 2025; Sukerti & Sudirga, 2025; Ferdian, 2019). Secara normatif, konsumen memiliki hak atas keamanan, keselamatan, kenyamanan, serta informasi yang benar dan transparan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Atmoko & Saputri, 2022; Daeng et al., 2024).

Namun, dalam praktiknya, pemenuhan hak tersebut masih belum optimal (Sembiring, 2025; Sari et al., 2025). Penelitian oleh Putri dan Nuroini (2024) menunjukkan bahwa pembatalan penerbangan secara sepihak masih sering terjadi (Thoriq & Ilham, 2023; Putri & Nuroini, 2024; Switly, 2019), bahkan tanpa disertai kejelasan informasi dan kompensasi yang memadai bagi penumpang. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di sektor penerbangan.

Kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator utama. Pertama, maskapai belum secara konsisten memberikan kompensasi yang sesuai dengan ketentuan ketika terjadi keterlambatan atau pembatalan penerbangan. Penelitian oleh Damayanthi et al. (2025) menegaskan bahwa mekanisme ganti rugi dalam praktiknya masih belum sepenuhnya berpihak kepada konsumen, terutama dalam hal keterlambatan penerbangan. Kedua, sistem pengaduan konsumen masih belum efektif, baik dari sisi kemudahan akses maupun kecepatan respons. Hal ini diperkuat oleh temuan Danian et al. (2021) yang menunjukkan bahwa proses pengembalian dana (*refund*) seringkali mengalami keterlambatan, sehingga merugikan konsumen secara finansial.

Ketiga, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum menjadi faktor utama yang memperlebar kesenjangan antara hak dan kewajiban (Kawung et al., 2025; Aperta, 2025). Sinaga (2022); Baba, (2025) menegaskan bahwa meskipun regulasi keselamatan dan perlindungan konsumen telah tersedia, implementasinya masih menghadapi kendala dalam pengawasan dan kepatuhan pelaku usaha. Kondisi ini menyebabkan maskapai tidak

memiliki insentif yang kuat untuk mematuhi kewajiban hukum secara konsisten. Selain itu, penelitian oleh Sany et al. (2024) juga menunjukkan bahwa implementasi regulasi hak penumpang dalam kasus keterlambatan penerbangan masih belum optimal, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas.

Lebih lanjut, terdapat kecenderungan dominasi kepentingan pelaku usaha dalam industri penerbangan yang menyebabkan posisi konsumen menjadi relatif lemah (Balqis, 2025; Taufik, 2023). Dalam praktiknya, konsumen sering dihadapkan pada klausul baku yang ditetapkan sepihak oleh maskapai, sehingga membatasi ruang negosiasi dan perlindungan hak. Fenomena ini sejalan dengan teori asimetri informasi yang dikemukakan oleh Akerlof (1970), di mana pelaku usaha memiliki keunggulan informasi dibandingkan konsumen, sehingga menciptakan ketimpangan dalam hubungan transaksi (Nasution & Harris, 2025). Kondisi ini juga diperkuat oleh penelitian Fitri dan Ananta (2025) dan Regar et al., (2025) yang menunjukkan bahwa kurangnya transparansi informasi dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha.

Dengan demikian, kesenjangan antara hak konsumen dan tanggung jawab maskapai tidak hanya disebabkan oleh lemahnya implementasi regulasi, tetapi juga oleh faktor struktural seperti ketimpangan informasi, dominasi pelaku usaha, serta rendahnya efektivitas pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif yang mencakup penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta transparansi informasi untuk menciptakan keseimbangan antara

kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam industri penerbangan.

Strategi Perlindungan Konsumen yang Berkeadilan dalam Industri Penerbangan

Berdasarkan temuan penelitian, diperlukan strategi perlindungan konsumen (Muhidin, 2025; Elpha et al., 2024), yang lebih komprehensif dan berkeadilan untuk menjawab permasalahan yang ada. Strategi tersebut mencakup tiga aspek utama, yaitu regulasi (Apandy et al., 2021), implementasi (Kumalasari et al., 2022), dan penguatan literasi konsumen (Fahri et al., 2025).

Pertama, dari aspek regulasi, diperlukan penguatan aturan yang lebih tegas dan adaptif terhadap perkembangan industri, khususnya dalam menghadapi digitalisasi layanan penerbangan (Widiarty & Saragih, 2024; Gultom et al., 2025). Regulasi harus mampu menjamin transparansi informasi, kejelasan hak dan kewajiban, serta mekanisme kompensasi yang adil bagi konsumen (Safitri & Safi'iyah, 2025).

Kedua, dari aspek implementasi, diperlukan peningkatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap maskapai penerbangan (Ramadhan & Sudiarawan, 2025). Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap pelanggaran terhadap hak konsumen dapat ditindak secara efektif. Selain itu, perlu dikembangkan sistem pengaduan konsumen yang lebih responsif, transparan, dan mudah diakses (Harwindito et al., 2019).

Ketiga, dari aspek pemberdayaan konsumen, diperlukan peningkatan literasi hukum dan kesadaran konsumen terhadap hak-haknya (Saputra & Widanun, 2025). Konsumen yang memiliki pemahaman yang baik akan lebih mampu melindungi

dirinya sendiri dan menuntut haknya secara tepat. Dalam konteks ini, peran pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen menjadi sangat penting dalam melakukan edukasi dan sosialisasi (Widiarty & Saragih, 2024)

Secara keseluruhan, strategi perlindungan konsumen yang berkeadilan harus mampu menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, industri penerbangan tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan profitabilitas, tetapi juga pada keadilan dan perlindungan hak konsumen sebagai bagian dari tata kelola yang baik (good governance)

D. Simpulan

Perlindungan konsumen dalam industri penerbangan di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan empiris yang kompleks, terutama terkait kegagalan layanan seperti keterlambatan, pembatalan sepihak, overbooking, serta kurangnya transparansi informasi dan mekanisme kompensasi. Temuan

penelitian juga mengungkap adanya kesenjangan signifikan antara hak konsumen yang telah diatur secara normatif dengan implementasi tanggung jawab maskapai di lapangan, yang dipengaruhi oleh lemahnya pengawasan, rendahnya kepatuhan pelaku usaha, serta adanya asimetri informasi yang menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan strategis yang menekankan integrasi antara penguatan regulasi yang adaptif, peningkatan efektivitas implementasi melalui pengawasan dan penegakan hukum, serta pemberdayaan konsumen melalui peningkatan literasi hukum. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi ketiga aspek tersebut dalam satu kerangka perlindungan konsumen yang berkeadilan, sehingga mampu menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam mewujudkan tata kelola industri penerbangan yang lebih responsif.

E. Daftar Pustaka

- Agafta, M. P. S., & Adianto. (2017). Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap keterlambatan penerbangan. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.30996/mk.v0i0.2191>
- Akar, P. G. (2025). The impact of air transportation on economic growth: Novel findings from the CS-ARDL model. *Transport Policy*, 173, 103788. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2025.103788>
- Akerlof, G. A. (1970). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- Amelia, R. (2018). Perlindungan hak konsumen pengguna maskapai penerbangan Lion Air terkait hak atas informasi yang benar dan jelas (Studi kasus putusan No. 441/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST). *Lex Jurnalica*, 15(3). <https://doi.org/10.47007/lj.v15i3.2609>
- Anugrah, D. (2024). Analisis hak dan kewajiban konsumen penerbangan: Strategi peningkatan kepatuhan hukum penumpang terhadap syarat dan ketentuan penerbangan. *Literasi Hukum*, 8(1). <https://doi.org/10.31002/lh.v8i1.1478>

- Anugrah, D., & Nugraha, E. Y. (2025). Prinsip hifz al-mal dalam tanggung jawab atas keterlambatan penerbangan. *Perspektif Hukum*, 25(2). <https://doi.org/10.30649/ph.v25i2.372>
- Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *JMB Jayakarta (Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta)*, 3(1). <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Aperta, D. (2025). Perlindungan hukum pidana pada konsumen terhadap produk yang merugikan konsumen (Skripsi sarjana). Universitas Islam Sultan Agung. https://repository.unissula.ac.id/44545/1/Ilmu%20Hukum_30302000446_full.pdf.pdf
- Ardani, B. A. N. K., & Dilaga, Z. A. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli tiket pesawat melalui travel agent ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram*, 5(1). <https://doi.org/10.29303/prlw.v5i1.5226>
- Arin, R., Hendrayati, H., & Hurriyati, R. (2024). The effect of complaint handling and service recovery on customer loyalty at Lion Air Indonesia. In *Proceedings of the 8th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2023) (Advances in Economics, Business and Management Research)*. Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-443-3_72
- Atmoko, D., & Saputri, A. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. CV. Literasi Nusantara Abadi. <https://repository.ubharajaya.ac.id/24790/2/File%20Buku%20Perlindungan%20Konsumen.pdf>
- Baba, A. I. M. Q. (2025). Analisis kepatuhan pelaku usaha terhadap Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(4), 233–241. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17436285>
- Balqis, S. A. (2025). Menilai efektivitas penegakan hukum persaingan usaha terhadap penyalahgunaan posisi dominan di industri penerbangan Indonesia (Lion Air Group). *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 2(4), 44–56. <https://doi.org/10.62383/terang.v2i4.1392>
- Brilliantina, A. C., & Wulansari, R. (2024). Perlindungan hukum terhadap penumpang atas pelanggaran hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero. *Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*, 2(4). <https://journal.uui.ac.id/psha/article/view/35644>
- Celine, J., & Sudiro, A. (2024). Analisis tanggung jawab hukum perusahaan maskapai yang melakukan pembatalan penerbangan sepihak terhadap konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP)*, 5(1). <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i1.3193>
- Choiriah, W. (2019). Analisis penjualan e-tiket menggunakan algoritma apriori pada CV. Gutu Mulia Wisata. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 1(1). <https://doi.org/10.31849/zn.v1i1.2382>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative,*

- quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Daeng M., M. Y., Makkininnawa YD., S. Y., & Daeng Yusuf, M. F. (2024). Hukum perlindungan konsumen. Taman Karya.
<https://repository.unilak.ac.id/4657/1/Hukum%20Perlindungan%20Konsumen.pdf>
- Damayanthi, N. M. R., Ardhya, S. N., & Hadi, I. G. A. A. (2025). Perlindungan konsumen atas ganti kerugian terkait pembatalan dan kompensasi keterlambatan pengangkutan penumpang maskapai penerbangan. *Bhirawa Law Journal*, 6(2).
<https://doi.org/10.26905/blj.v6i2.16236>
- Damiyana, D. (2017). Hubungan kegagalan pelayanan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan komersial. *Jurnal Lentera Bisnis*, 6(1), 14–28.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i1.163>
- Danian, D. A., Mahendrawati, N. L. M., & Widiati, I. A. P. (2021). Tanggung jawab pelaku usaha maskapai penerbangan atas penundaan pembayaran dana refund. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(1), 24–31.
<https://doi.org/10.22225/jkh.2.1.2962.24-31>
- Davi, F. F. (2025). Sosialisasi hak penumpang maskapai Citilink atas kompensasi delay dan irregularity penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (Laporan on the job training). Politeknik Penerbangan Surabaya.
https://repo.poltekbangsby.ac.id/2367/1/30622085-OJT_2.pdf
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book242504>
- Dewi, N. K. R., & Syaputra, A. (2025). Pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 2(2), 17–34.
<https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v2i2.461>
- Dewi, S. R., Aulia, M. F., Gunawan, M. S., & Maulida, I. (2025). Liability of airlines that unilaterally cancel flights in Indonesia. *Journal of Law Sciences (Legisci)*, 2(5).
<https://doi.org/10.62885/jurnallegisci.v2i5>
- Dyahjatmayanti, D., & Budiarti, P. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(1).
<https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v5i01.927>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Elpha, M., Azzahra, Hanif, I., Vivian, L., & Febdillah, R. (2024). Pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli. *Hukum dan Demokrasi (HD)*, 24(2).
<https://doi.org/10.61234/hd.v24i2.55>
- Fahri, Siregar, F. G., & Alifita, A. M. (2025). Penguatan literasi konsumen cerdas melalui kolaborasi pemerintah dan pelaku usaha di Tangerang Selatan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3).
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1744>
- Ferdian, M. (2019). Implementasi hukum terhadap perlindungan konsumen atas kehilangan atau kerusakan barang

- bagasi transportasi udara. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jh.v10i1.402>
- Fitri, S. D., & Ananta, Y. (2025). Pengaruh etika bisnis dan transparansi informasi terhadap kepercayaan konsumen dalam transaksi B2C di Indonesia: Kajian literatur. *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 3(4), 181–188. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v3i4.529>
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/an-introduction-to-qualitative-research/book250678>
- Gössling, S., & Humpe, A. (2020). The global scale, distribution and growth of aviation: Implications for climate change. *Global Environmental Change*, 65, 102194. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2020.102194>
- Gudmundsson, S. V., Cattaneo, M., & Redondi, R. (2021). Forecasting temporal world recovery in air transport markets in the presence of large economic shocks: The case of COVID-19. *Journal of Air Transport Management*, 91, 102007. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.102007>
- Gultom, R. H., Sinurat, N. A., Sirait, J. A., & Purba, B. (2025). Strategi penguatan perlindungan konsumen digital dalam transaksi e-commerce berbasis analisis UU perlindungan konsumen dan UU ITE di Indonesia. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(6). <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i6.10088>
- Gunawan, C., Sashenka, K. G., Putra, N. D. A., Nurrahma, N. A., Ali, M. D. K., & Aryanti, D. (2025). Analisis keabsahan klausul baku maskapai GI dari perspektif anatomi kontrak dan regulasi perlindungan konsumen. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 4(1), 75–81. <https://ojs.darulhuda.or.id/index.php/MHI/article/view/2705>
- Guzman, A.F., Navarro-Pineda, F.S. (2025). Tourism and air transport growth in Saudi Arabia. *Discov Sustain* 6, 1061. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01779-5>
- Hakim, M. R., & Djajaputra, G. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai penumpang yang mengalami kerugian materiil dan immateriil dikarenakan maskapai yang membatalkan jadwal penerbangan. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(1). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i1.14784>
- Hakim, L., & Rahayu, S. W. (2017). Perlindungan dan tanggung jawab perusahaan penerbangan domestik PT LAI kepada konsumen selaku penumpangnya. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 19(3), 445–461. <https://jurnal.usk.ac.id/kanun/article/view/9038>
- Harahap, P. H. (2025). Perlindungan data pribadi dalam transaksi digital: Implikasi regulasi, keamanan, dan efisiensi dalam perspektif hukum ekonomi dan hukum Islam. *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi*, 11(1). <http://dx.doi.org/10.24952/yurisprudencia.v11i1.14929>
- Harwindito, B., Lovendang, A. P., & Dyahjatmayanti, D. (2019). Penerapan manajemen complain pada pelayanan penumpang maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(1). <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v12i1.81>
- Hidayat, M. T. (2016). Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan udara dalam perspektif peraturan perundang-undangan tentang penerbangan. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 8(3).

- <https://doi.org/10.31602/adl.v8i3.677>
- Hien, N. N., Long, N. T., Liem, V. T., & Luu, D. X. (2024). Customer Responses to Airline Service Failure: Perspectives from Expectation Disconfirmation Theory. *Sage Open*, 14(2).
<https://doi.org/10.1177/21582440241248334>
- Kawung, G., Kalalo, M. E., & Tinangon, E. N. (2025). Perlindungan hukum terhadap penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan. *Lex Crimen*, 14(2).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/65095>
- Keke, M. E. (2023). Impact of digital marketing on the aviation industry. *E3S Web of Conferences*, 402, 02009.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202340202009>
- Kinanti, P. D., & Primantari, A. A. A. (2025). Integrasi teknologi digital dan regulasi untuk perlindungan konsumen yang efektif dan transparan dalam transaksi elektronik. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(9).
<https://doi.org/10.62281/08xq2w40>
- Kumalasari, I., Asfiani, B., Said, Z., & Suarning. (2022). Implementasi UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen: Relasi produk perawatan kecantikan di Kota Parepare. *SIGHAT: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1).
https://doi.org/10.35905/shighat_hes.v1i1.3392
- Kurniawati, N. P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan Lion Air di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP)*, 4.
<https://doi.org/10.46491/snitp.v4i1.742>
- Lena, N., & Syahputra, R. (2025). Analisis kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam membangun citra perusahaan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 148–160.
<https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i2.2340>
- Lubis, N. F., & Pradesyah, R. (2024). Pengaruh transformasi digital dan bisnis online terhadap pola perilaku masyarakat dalam menggunakan M-banking syariah: Studi kasus pada masyarakat Martubung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 3412–3425.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.2102>
- Luqman, M. (2025). Perlindungan hukum terhadap hak penumpang dalam industri penerbangan di Indonesia. *E-Journal Fatwa Hukum*, 8(4).
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jfh/article/view/100801>
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). SAGE Publications.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/content-analysis/book258450>
- Kurniawati, N. P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan Lion Air di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP)*, 4.
<https://doi.org/10.46491/snitp.v4i1.742>
- Mahendrayanti, A. P. (2010). Perlindungan hukum terhadap penumpang pada jasa transportasi penerbangan niaga berkaitan dengan keterlambatan dalam pengangkutan udara: Studi di PT. Garuda Indonesia Cabang Malang (Skripsi sarjana). Universitas Brawijaya.
<https://repository.ub.ac.id/110769/1/051100293.pdf>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.
<https://repository.act.ac.rw/server/api/>

- core/bitstreams/323490a5-4e3f-4cd1-ab1a-8ec2ec2e1a21/content
- Muhidin, M. (2025). Strategi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce: Perlunya reformasi regulasi dan edukasi publik. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i1.194>
- Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 4(6), 470–484. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v4i6.572>
- Nguyen, C. V. (2024). Air transport resilience, tourism, and economic growth in Southeast Asia. *Economies*, 12(9), 236. <https://doi.org/10.3390/economies12090236>
- Oktavia, N. (2023). Analisa perlindungan konsumen bagi pengguna jasa penerbangan dalam hal keterlambatan penerbangan dan sanksi bagi maskapai penerbangan Lion Air sebagai pelaku usaha (Skripsi sarjana). Universitas Pasir Pengaraian. <http://repository.upp.ac.id/id/eprint/2749>
- Olakulehin, T. H., Afolayan, I. O., Olagbemi, J. O., & Babalola, O. J. (2024). Impact of digital marketing on aviation businesses in Nigeria: An appraisal of 2000–2023. *ESUT Journal of Social Sciences*, 9(2). <https://esutjss.com/index.php/ESUTJSS/article/view/226>
- Pajri, S. A., & Ubaedillah. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di bandar udara (Studi literatur dari perspektif layanan, teknologi, dan operasional). *Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik*, 3(4), 124–134. <https://doi.org/10.61132/venus.v3i4.1036>
- Putri, M. A., & Nuroini, I. (2024). Perlindungan hukum bagi penumpang maskapai akibat pembatalan keberangkatan secara sepihak menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. *Judiciary (Jurnal Hukum dan Keadilan)*, 13(1). <https://doi.org/10.56943/judiciary.v13i1.238>
- Regar, Y. A., Pondaag, H., & Kalalo, F. P. (2025). Tinjauan yuridis hak konsumen terhadap transparansi informasi produk dalam transaksi digital di Indonesia. *Lex Administratum*, 13(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/62970>
- Rahmawati, A., Zachri, R., & Zaini, M. (2025). Optimalisasi kepuasan penumpang melalui teknologi layanan dan peningkatan on time performance pada Scoot Airlines di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(1). <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1.6303>
- Raihan, A., Voumik, L. C., Akter, S., Ridzuan, A. R., Fahlevi, M., Aljuaid, M., & Saniuk, S. (2024). Taking flight: Exploring the relationship between air transport and economic growth. *Journal of Air Transport Management*, 111, 102540. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2024.102540>
- Ramadhan, M. I. F., & Sudiarawan, K. A. (2025). Perlindungan hukum bagi penumpang atas keterlambatan penerbangan dalam perspektif Undang-Undang No. 1 Tahun 2009. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(7). <https://doi.org/10.62281/v3i7.2484>
- Reviandani, O., Hardjati, S., Harmawan, B. N., et al. (2023). Governance di era

- digital: Isu-isu kontemporer. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. <https://repository.upnjatim.ac.id/24751/1/Governance%20di%20Era%20Digital%20%20ed.pdf>
- Rohmatullah, M. T., Ubaedillah, & Sadiatmi, R. (2025). Analisis penanganan kompensasi keterlambatan penerbangan (delay) terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian – Balikpapan. *Globe: Publikasi Ilmu Teknik, Teknologi Kebumian, Ilmu Perkapalan*, 3(3), 124–135. <https://doi.org/10.61132/globe.v3i3.1001>
- Safitri, A. M., & Safi'iyah, L. (2025). Perlindungan konsumen dalam layanan umum: Analisis regulasi dan implementasi kebijakan terhadap hak-hak konsumen. *Forschungforum Law Journal*, 2(3), 282–290. <https://ejournal.upnvj.ac.id/flj/article/download/10927/3814>
- Sany, A. M., Natalie, C., Haga, C. S. L., Riser, M. A. G., Manek, M. C., & Athallah, R. M. (2024). Evaluasi implementasi regulasi hak penumpang dalam menghadapi keterlambatan penerbangan di Indonesia: Studi kasus Garuda Indonesia GA 4202. *Begawan Abioso*, 15(2). <https://doi.org/10.37893/abioso.v15i2.1111>
- Saputra, D., & Widanun. (2025). Perlindungan konsumen terhadap produk palsu berdasarkan UU perlindungan konsumen. *JUKAHU: Jurnal Kajian Hukum*, 1(1). <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/jukahu/article/view/46>
- Sari, I. W., Irzal, R., & Jhunia, V. A. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam membeli barang yang tidak sesuai dengan postingan di e-commerce. *Sakato Law Journal*, 3(2). <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/SLJ/article/view/6367>
- Sembiring, A. (2025). Perlindungan hukum hak-hak konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen di platform e-commerce Kota Jambi (Skripsi sarjana). Universitas Jambi. <https://repository.unja.ac.id/id/eprint/79006>
- Sinaga, N. A. (2022). Aspek hukum keselamatan penerbangan di Indonesia. *Jurnal Hukum Sasana*, 8(2), 453–462. <https://doi.org/10.59999/v8i2.1875>
- Subiyantoro, A., Nugroho, H. A., & Mukti, A. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di maskapai Batik Air pada Bandar Udara Abdurahman Saleh Malang. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 3(3). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i3.777>
- Sukerti, N. L. G., & Sudirga, I. M. (2025). Kajian yuridis pertanggungjawaban pengangkut terhadap kerusakan kargo dalam angkutan udara: Perspektif Undang-Undang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan. *JUMAHA*, 5(2). <https://doi.org/10.36733/jhm.v5i2>
- Suryawan, I. K. W., & Sharif, O. O. (2018). Pengaruh kualitas layanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas (Studi kasus: Penerbangan Garuda Indonesia). *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(3), 170–177. <https://doi.org/10.52434/jwe.v17i3.376>
- Sutrisno, E., & Anugrah, D. (2017). Perlindungan hukum konsumen terhadap keterlambatan jadwal penerbangan berbasis bisnis high performance. *Seminar IQRA*, 1(1). <https://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/iqra/article/view/5084>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview

- and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Switly. (2019). Aspek yuridis pembatalan penerbangan secara sepihak oleh pihak penyedia jasa penerbangan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Lex Et Societatis*, 7(1). <https://doi.org/10.35796/les.v7i1.22842>
- Taufik, A. (2023). Dominant position in the aviation industry: Case analysis of appointment of strategic business partners (wholesaler) by PT Garuda perspective UU No. 5 of 1999. *Khazanah Sosial*, 5(3). <https://doi.org/10.15575/ks.v5i3.29520>
- Tay, A. (2023). The impact of airline responds to service failure towards customers' satisfaction and loyalty in the airline industry. *International Journal of Current Science Research and Review*, 6(7). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V6-i7-113>
- Terania, M., & Lie, G. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online melalui platform marketplace di Indonesia. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(4), 16–21. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17156678>
- Thoriq, A. J., & Ilham, M. (2023). Implementasi perlindungan hukum bagi penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan secara sepihak oleh maskapai. *Jurnal Notarius*, 2(2). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/17044>
- Utama, B. D., & Rezki, J. F. (2021). Perkembangan industri penerbangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, 6(2). <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1901>
- Wahono, G. O. D. C. (2018). Perlindungan hukum bagi penumpang saat overbooking flights (Skripsi sarjana). Universitas Airlangga. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/72768>
- Widiarty, W. S., & Saragih, R. V. (2024). Hukum perlindungan konsumen di era globalisasi. *Publika Global Media*. <http://repository.uki.ac.id/16699/1/HukumPerlindunganKonsumenDiEraGlobalisasiISBN.pdf>
- Wijaya, L., Ikhsan, R. B., Prabowo, H., & Sari, R. K. (2019). Identifikasi kepuasan penumpang atas implementasi kualitas layanan perusahaan penerbangan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 6(3). <http://dx.doi.org/10.25292/j.mtl.v6i3.357>
- Xu, X., Liu, W., & Gursay, D. (2018). The impacts of service failure and recovery efforts on airline customers' emotions and satisfaction. *Journal of Travel Research*, 58(6), 1034–1051. <https://doi.org/10.1177/0047287518789285>
- Zhang, F., Graham, D. J., & Wong, M. S. (2020). Air transport and economic growth: A review of the impact mechanisms. *Transport Reviews*, 40(4), 1–23. <https://doi.org/10.1080/01441647.2020.1738587>
- Zhang, Y., Lee, S.-Y., & Gu, Y. (2023). A review of air transport service quality studies: Current status and future research agenda. *Journal of the Air Transport Research Society*, 1(1), 9–21. <https://doi.org/10.59521/EF52BB6324BD7035>