

KOMPENSASI SEBAGAI BENTUK TANGGUNG JAWAB PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN DALAM KETERLAMBATAN JADWAL PENERBANGAN KOMERSIAL DI INDONESIA

Asmarsha Qathrinada

(asmarsha@outlook.com)

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pranoto

(maspran7@gmail.com)

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Abstract

This article aims to find out how legal protection is provided to passengers in commercial air transport activities in Indonesia, especially regarding airline responsibilities to passengers and the compensation provided in case of flight delays due to negligence of the carrier. This research is performed with legal research, using prescriptive characteristic. The research is using statute approach by reviewing the regulations related to the issues. The source of the research is derived from primary legal materials namely legislation, secondary materials from legal literatures, as well as tertiary or non-legal legal material. The collection of legal materials was done by literature studies, and analyzed with deductive reasoning patterns. Based on the result of the research, it can be concluded that the regulation of compensations given by the airlines to passengers has been quite well regulated in the Minister of Transportation Regulation No. 89 of 2015, but in the implementation, the government is still less firm in cracking down on airlines that do not carry out their responsibility of the compensation regulated in Regulation of the Minister of Transportation Number 77 in year 2011.

Keywords: *compensation; flight delay; commercial air transportation.*

Abstrak

Artikel ini bertujuan mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang dalam kegiatan angkutan udara komersial di Indonesia, khususnya mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang serta apa kompensasi yang diberikan apabila terjadi penundaan penerbangan karena kelalaian pihak pengangkut. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian hukum dan bersifat preskriptif. Pendekatan penelitian berupa pendekatan undang-undang dengan menelaah regulasi yang bersangkutan dengan isu yang penulis angkat dalam penulisan ini. Sumber penelitian berasal dari bahan hukum primer yaitu perundang-undangan, bahan sekunder dari kepustakaan hukum, serta bahan hukum tersier atau non-hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan, dan menganalisis dengan pola penalaran deduktif. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaturan mengenai kompensasi yang diberikan oleh maskapai penerbangan terhadap penumpang telah cukup baik diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, namun dalam pelaksanaannya pemerintah masih kurang tegas dalam menindak maskapai yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya untuk memberikan kompensasi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011.

Kata kunci: kompensasi; keterlambatan penerbangan; pengangkutan udara komersial.

A. Pendahuluan

Konsep pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*) selalu didahului kesepakatan antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim. Perjanjian pengangkutan udara pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis), tetapi selalu didukung oleh dokumen angkut yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi dan mengikat untuk dilaksanakan. Isi perjanjian antara maskapai penerbangan selaku pengangkut dengan penumpang salah satunya mengenai waktu keberangkatan yang telah disepakati kedua belah pihak.

Ketepatan waktu penerbangan saat keberangkatan maupun kedatangan merupakan salah satu aspek penting sebagai bentuk pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan terhadap penumpang selain keselamatan dan kenyamanan (Ida Bagus Bayu Mahardika, 2014:2). Ketepatan waktu penerbangan sebenarnya telah mengalami peningkatan sejak awal diadakannya kegiatan angkutan udara karena tiga alasan. Pertama, perkembangan teknologi penerbangan yang pesat memungkinkan dilaksanakannya kegiatan angkutan udara dalam kondisi cuaca yang bervariasi. Kedua, keinginan yang tinggi oleh badan usaha angkutan udara untuk mendapatkan keuntungan, sehingga pihak maskapai melakukan segala cara untuk selalu meningkatkan kualitas layanan mereka, salah satunya dalam menghindari keterlambatan penerbangan. Ketiga, adanya undang-undang yang mengatur tanggung jawab badan usaha angkutan udara saat terjadi keterlambatan (Jae Woon Lee, 2012:46). Namun, meskipun angka ketepatan penerbangan telah meningkat, nyatanya keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor tertentu masih kerap terjadi.

Dalam dunia penerbangan, dikenal istilah *On-Time Performance (OTP)* yang berarti penerbangan tepat waktu. Direktorat Angkutan Udara Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan melakukan evaluasi *On-Time Performance* maskapai penerbangan di Indonesia periode Januari-Desember 2017 dengan hasil sebagai berikut:

No	Maskapai	Jumlah Penerbangan	Tepat Waktu (OTP)	Keterlambatan (<i>delay</i>) dan Pembatalan (<i>cancel</i>)
1	Nam Air	32.209	29.832 (92,62%)	2.377 (7,38%)
2	Sriwijaya Air	67.673	60.017 (88,69%)	7.656 (11,31%)
3	Batik Air	84.900	75.270 (88,66%)	9.630 (11,34%)
4	Garuda Indonesia	200.918	177.875 (88,53%)	23.043 (11,47%)
5	Citilink	84.808	74.912 (88,33%)	9.896 (11,67%)
6	Indonesia AirAsia Extra	7.747	5.998 (77,42%)	1.749 (22,58%)
7	Indonesia AirAsia	7.378	5.603 (75,94%)	1.775 (24,06%)
8	Travel Express	9.287	6.909 (74,40%)	2.378 (25,60%)
9	Susi Air	6.781	4.926 (72,65%)	1.855 (27,35%)
10	TransNusa	737	526 (71,37%)	211 (28,63%)
11	Lion Mentari	196.932	140.459 (71,32%)	56.473 (28,68%)
12	Wings Air	108.278	70.888 (65,47%)	37.390 (34,53%)
13	Kalstar Aviation	12.177	7.075 (58,10%)	5.102 (41,90%)
14	Trigana Air	8.784	3.732 (42,49%)	5.052 (57,51%)
	Total	828.609	664.024 (80,14%)	164.585 (19,86%)

Tabel 1: Data evaluasi On-Time Performance maskapai penerbangan di Indonesia periode Januari-Desember 2017 (<http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3411>, di akses 14 Mei 2018 pukul 20.10 WIB)

Jumlah penerbangan domestik maskapai nasional periode Januari hingga Desember tahun 2017 berjumlah 828.609 penerbangan, meningkat 8,5% dibanding tahun 2016 yang berjumlah 763.522 penerbangan. Tingkat ketepatan waktu operasional (OTP) maskapai penerbangan pada tahun 2017 mencapai 80,14% atau 664.024 penerbangan dari total 828.609 penerbangan. Persentase tersebut turun sekitar 2,5% dibanding tahun 2016 lalu di mana OTP tahun 2016 mencapai 82,67% atau 631.216 penerbangan dari total 763.522 penerbangan. Selain itu juga tercatat adanya keterlambatan penerbangan (*delay*) tahun 2017 yang mencapai 159.153 penerbangan atau 19,21%, serta pembatalan (*cancel*) penerbangan mencapai 5.432 penerbangan atau 0,66% dari total penerbangan domestik (<http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3411>, di akses pada 14 Mei 2018 pukul 20.10 WIB).

Dalam hal wanprestasi keterlambatan pesawat, pihak maskapai penerbangan selaku pengangkut wajib memenuhi ganti rugi kepada penumpang. Ganti rugi ini disebut dengan kompensasi. Istilah kompensasi sebenarnya dikenal dalam hukum kontrak sebagai salah satu cara hapusnya perikatan apabila dua pihak saling berutang satu sama lain.

Namun lain halnya dengan kompensasi dalam keterlambatan pesawat. Kompensasi dikenal sebagai bentuk ganti rugi yang diterima oleh penumpang dalam keterlambatan jadwal penerbangan. Bentuk kompensasi ini bermacam-macam, tergantung estimasi lama waktu penundaan jadwal penerbangan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam artikel ini hendak membahas mengenai kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab pihak maskapai penerbangan dalam keterlambatan jadwal penerbangan komersial di Indonesia

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum (*legal research*) dan bersifat preskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang dibahas. Sumber hukum yang digunakan antara lain bahan hukum primer yang didapat dari undang-undang, bahan hukum sekunder berupa kepustakaan, dan bahan hukum tersier/non-hukum. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan teknik analisisnya berupa pola pikir deduktif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Keterlambatan penerbangan seringkali terjadi karena kondisi cuaca ekstrem, kurangnya pemeliharaan armada pesawat, kekeliruan pengaturan jadwal penerbangan, dan alasan keselamatan (Matthew Schoonover, 2011:528). Dalam perspektif operator transportasi udara sebagai pelaku utama kegiatan penerbangan, penyebab keterlambatan penerbangan terdiri dari lima faktor, antara lain: teknis, operasional, komersial, bandara, dan cuaca. Kelima faktor tersebut dapat diklasifikasikan menjadi dua: faktor internal (teknis, operasional, komersial) yang dikenal sebagai penundaan yang dapat dihindari dan faktor eksternal (bandara, cuaca) yang dikenal sebagai penundaan yang tidak dapat dihindari oleh perusahaan penerbangan. Selain kelima faktor tersebut, dapat pula ditambahkan faktor lain seperti, kerusakan, demonstrasi oleh karyawan (pilot, pekerja bandara), maupun penutupan bandara karena alasan keamanan (pembajakan atau terorisme). Sebagian besar ahli menyebut faktor-faktor ini sebagai *force majeure* (Indra Setiawan dkk, 2015:366).

Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 juga menyebutkan faktor-faktor penyebab keterlambatan penerbangan dalam Pasal 5 ayat (1), antara lain faktor manajemen *airline*, faktor teknis operasional, faktor cuaca dan faktor lain-lain.

Dalam suatu perjanjian pengangkutan, apabila hak-hak penumpang angkutan udara dirugikan oleh maskapai penerbangan, maka penumpang dapat menuntut untuk memperoleh ganti rugi. Penumpang berhak atas kemudahan mengakses angkutan udara, hak atas jaminan keselamatan selama menggunakan jasa angkutan udara, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi. Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menyebutkan tanggung jawab pengangkut adalah *keajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga*.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menerapkan prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability concept*) dan konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) (H.K. Martono, 2010:293). Pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita penumpang atas keterlambatan penerbangannya, namun dapat terbebas dari tanggung jawab tersebut apabila dapat membuktikan bahwa keterlambatan terjadi bukan karena kelalaian maskapai.

Penggantian kerugian oleh maskapai penerbangan diatur dalam Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berbunyi "*pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor*

cuaca dan teknis operasional". Selanjutnya dalam Pasal 147 ayat (1) ditegaskan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas tidak terangkutnya penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alasan kapasitas pesawat udara.

Keterlambatan penerbangan yang terjadi karena kelalaian maskapai penerbangan merupakan pelanggaran perjanjian pengangkutan yang telah disepakati pengangkut dengan penumpang. Hak ganti rugi adalah salah satu hak mendasar yang dimiliki oleh penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan. Ganti rugi merupakan bentuk pembayaran untuk memperbaiki kesalahan, secara keseluruhan, memberikan atau mengganti yang setara dengan nilai yang sama (Annalisa Yahanan, 2010:3).

Pasal 170 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa jumlah ganti rugi dalam keterlambatan penerbangan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri. Salah satunya adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, dimana dalam Pasal 3 mengelompokkan keterlambatan dalam enam kategori sebagai berikut:

- a. Kategori 1, yaitu keterlambatan selama 30 hingga 60 menit;
- b. Kategori 2, yaitu keterlambatan selama 61 hingga 120 menit;
- c. Kategori 3, yaitu keterlambatan selama 121 hingga 180 menit;
- d. Kategori 4, yaitu keterlambatan selama 181 hingga 240 menit;
- e. Kategori 5, yaitu keterlambatan melewati 240 menit; dan
- f. Kategori 6, yaitu pembatalan penerbangan.

Sementara dalam Bab V mengenai Pemberian Kompensasi dan Ganti Rugi, khususnya dalam Pasal 9 disebutkan bentuk-bentuk kompensasi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan antara lain:

- a. Keterlambatan kategori 1, maka maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Keterlambatan kategori 2, maka maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Keterlambatan kategori 3, maka maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Keterlambatan kategori 4, maka maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);
- e. Keterlambatan kategori 5, maka maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f. Keterlambatan kategori 6, maka maskapai penerbangan berkewajiban memberikan kompensasi berupa mengalihkan ke penerbangan berikutnya maupun mengembalikan seluruh biaya tiket yang telah dikeluarkan oleh penumpang (*refund ticket*); dan
- g. Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Pemberian kompensasi tersebut dilakukan secara aktif oleh *General Manager, Station Manager*, serta staf lainnya maupun pihak-pihak tertentu yang telah ditunjuk dan diberi kuasa oleh badan usaha penerbangan yang mengalami keterlambatan.

Apabila dipindahkan ke penerbangan lain, maka perbedaan harga yang timbul karena perbedaan layanan itu juga menjadi tanggung jawab maskapai. Jika terjadi penurunan kelas pelayanan, maskapai wajib membayar selisihnya. Dan apapun yang terjadi, penumpang tidak boleh dibebani biaya tambahan.

Dalam pengembalian uang tiket dan kompensasi penundaan juga ditentukan batas waktunya demi menutupi celah dalam hal penundaan pembayaran. Seringkali industri asuransi juga terlibat secara khusus dalam menangani kategori keterlambatan kelima. Keterlibatan industri asuransi dianggap sebagai cara untuk menjamin jumlah dana yang cukup untuk mengkompensasi penumpang (Ridha Aditya Nugraha dkk, 2017:29).

Selain itu, kompensasi keterlambatan penerbangan juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 terutama dalam pasal 10 huruf a sampai c, antara lain:

- a. Keterlambatan lebih dari 4 jam diberikan ganti rugi sebesar Rp 300.000 per penumpang
- b. Diberikan ganti kerugian sebesar 50% (lima puluh persen) dari ketentuan huruf a apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re-routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara
- c. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang dibeli.

Maskapai penerbangan dapat terbebas dari tanggung jawab atas keterlambatan penerbangan, apabila keterlambatan penerbangan tersebut terjadi karena faktor cuaca maupun teknis operasional yang dijelaskan dalam Pasal 13 ayat (1) sampai (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yaitu:

1. Gangguan cuaca, misalnya hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal, atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan;
2. Teknis Operasional, terdiri dari empat hal:
 - a. Bandar udara keberangkatan maupun bandar udara tujuan tidak memungkinkan dilangsungkannya kegiatan pengangkutan udara;
 - b. lingkungan menuju bandar udara dan landasan terbang terganggu fungsinya;
 - c. terjadi antrian pesawat udara lepas landas (*take-off*), mendarat (*landing*), dan alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
 - d. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 juga mengatur, bahwa jika ada ancaman bom, maka penundaan maupun pembatalan yang terjadi dianggap di luar kendali maskapai. Dengan demikian tidak ada kesalahan pada bagian maskapai. Sebagai akibatnya, penumpang tidak berhak atas hak untuk mendapatkan penggantian, pengembalian uang, penjadwalan ulang maupun kompensasi. Di Indonesia, hak penumpang yang tidak bersalah tidak dilindungi dari keterlambatan akibat adanya ancaman bom maupun lelucon mengenai bom (Ridha Aditya Nugraha dkk, 2017:30).

Ketentuan ini bersesuaian dengan teori hukum perjanjian. Seorang debitur yang dituduh lalai dan dimintakan untuk diberi hukuman atas kelalaiannya dapat terbebas dari kewajiban membayarkan ganti rugi, dengan membuktikan bahwa tidak terlaksananya perjanjian adalah karena adanya keadaan memaksa (*force majeure*). Debitur menunjukkan bahwa tidak terlaksananya apa yang dijanjikannya itu karena keadaan yang sama sekali tidak terduga dan ia tidak dapat melakukan apa-apa terhadap keadaan yang tak terduga tersebut. Atau dengan kata lain, tidak terlaksananya perjanjian maupun keterlambatan dipenuhinya perjanjian bukan terjadi karena kelalaiannya (Subekti, 2002: 55).

D. Simpulan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menerapkan prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability concept*) dan tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia telah mengatur pengelompokkan kategori keterlambatan penerbangan beserta kompensasi yang diberikan, antara lain:

- a. Kategori 1, (keterlambatan selama 30-60 menit), kompensasi berupa minuman ringan;
- b. Kategori 2, (keterlambatan selama 61-120 menit), kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c. Kategori 3, (keterlambatan selama 121-180 menit), kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d. Kategori 4, (keterlambatan selama 181-240 menit), kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), dan makanan berat (*heavy meal*);

- e. Kategori 5, (keterlambatan melebihi 240 menit) kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah); dan
- f. Kategori 6, (pembatalan penerbangan) kompensasi berupa mengalihkan ke penerbangan berikutnya maupun mengembalikan seluruh biaya tiket(*refund*).

E. Saran

Pihak maskapai penerbangan hendaknya melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pengangkut dan bersikap profesional dalam kegiatan pengangkutan udara, jangan sampai lalai dan menimbulkan kerugian kepada penumpang. Apabila terjadi keterlambatan penerbangan hendaknya memberi kompensasi kepada penumpang sesuai yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015.

Pemerintah khususnya Direktur Jenderal Perhubungan Udara hendaknya menindak tegas apabila maskapai penerbangan tidak menjalankan kompensasi sesuai aturan yang ada. Hal ini diatur dalam Pasal 26 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yang menyebutkan bahwa pengangkut yang tidak memenuhi tanggung jawab (kompensasi) akan diberi sanksi administratif, mulai dari peringatan tertulis, pembekuan izin usaha, hingga pencabutan izin usaha.

F. Daftar Pustaka

- Annalisa Yahanan, Kamal Halili Hassan. 2010. "Hak Ganti Rugi Penumpang dan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Telaah Undang-Undang Penerbangan Indonesia". *Hukum dan Dinamika Masyarakat*. Vol. 7 No. 2. Semarang: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945.
- H.K. Martono. 2010. *Hukum Angkutan Udara: Berdasarkan UU RI Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ida Bagus Bayu Mahardika, I Ketut Sandhi Sudarsana. 2014. "Perbuatan Melanggar Hukum oleh Maskapai Penerbangan Terkait Pembatalan dan Keterlambatan Pengangkutan". *Kertha Semaya*. Vol. 02, No. 01.
- Indra Setiawan,dkk. 2015. "Airport Factor in Flight Delays in Indonesia". *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*. Vol. 2 No. 3. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti.
- Jae Woon Lee. 2012. "Air Carrier Liability for Delay: A Plea to Return to International Uniformity". *Journal of Air Law and Commerce*. Volume 77. Illinois: Northwestern University.
- Matthew Schoonover. 2011. "Oversold, Delayed, Rescheduled: Airline Passenger Rights and Protections". *Journal of Law & Policy*. Vol.35. St. Louis: Washington University.
- Peter Mahmud Marzuki. 2015. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ridha Aditya Nugraha, dkk. 2017. "Aviation Legal Issues in Indonesia and Thailand: Towards Better Passengers' Rights in Asean". *Indonesian Law Review*. Vol. 7, No. 1. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: Penerbit Intermasa.

Internet:

<http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3411>, di akses pada tanggal 14 Mei 2018 pukul 20.10 WIB