

# Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Prosedur Involuntary Denied Boarding Maskapai Penerbangan = Consumer Protection Law Review of Airline Procedures of Involuntary Denied Boarding Procedures

Muhammad Alif Taufiq, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528349&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Praktik Denied Boarding pada maskapai penerbangan menjadi salah satu praktik yang diberlakukan kepada masyarakat. Denied boarding terjadi ketika maskapai menolak mengizinkan seorang penumpang yang sudah memiliki tiket untuk naik pesawat yang sama karena alasan operasional atau kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau aspek hukum yang melindungi konsumen dalam kasus denied boarding khususnya kasus involuntary denied boarding serta menganalisis kepatuhan maskapai terhadap regulasi perlindungan konsumen yang berlaku. Metode pendekatan yuridis normatif dan empiris digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder dianalisis melalui peraturan perundang-undangan, penyelesaian kasus terkait, serta dokumentasi dan kebijakan internal maskapai penerbangan terkait perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Indonesia belum terdapat kerangka hukum yang ditetapkan dengan jelas untuk melindungi konsumen dari praktik involuntary denied boarding yang tidak adil dan merugikan, juga terkait implementasi dan kepatuhan maskapai penerbangan terhadap regulasi perlindungan konsumen masih menimbulkan permasalahan. Dalam penelitian ini akan disajikan juga ketentuan dan bentuk implementasi terkait kasus involuntary denied boarding dari luar negeri yakni dari Malaysia, Uni Eropa dan Amerika Serikat. Akan diberikan deskripsi tentang tantangan hukum yang dihadapi oleh konsumen dan upaya hukum yang dapat diambil untuk menegakkan hak-hak mereka. Rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas regulasi dan penegakan hukum dalam melindungi konsumen dari involuntary denied boarding juga dibahas. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen penerbangan dan mendorong maskapai penerbangan untuk lebih mematuhi peraturan perlindungan konsumen yang berlaku demi menciptakan pengalaman penerbangan yang lebih adil dan bermartabat bagi semua pihak. Dengan meningkatnya kesadaran dan kepatuhan, diharapkan praktik denied boarding pada maskapai penerbangan bisa memiliki resolusi terbaik, memberikan manfaat positif bagi konsumen dan industri penerbangan secara keseluruhan.

.....Denied Boarding practice in airlines has become one of the practices imposed on society. Denied boarding occurs when an airline refuses to allow a passenger who already has a ticket to board the same flight due to operational or policy reasons. This research aims to review the legal aspects that protect consumers in cases of denied boarding, particularly in cases of involuntary denied boarding, and analyze airlines' compliance with applicable consumer protection regulations. Normative and empirical juridical approaches are used in this study. Secondary data is analyzed through legislation, case settlements, as well as documentation and internal policies of airlines related to consumer protection. The research findings indicate that in Indonesia, there is no clearly established legal framework to protect consumers from unfair and detrimental involuntary denied boarding practices, and issues related to the implementation and compliance of airlines with consumer protection regulations persist. This study also presents provisions and implementation forms related to involuntary denied boarding cases from foreign countries, namely

Malaysia, the European Union, and the United States. Descriptions of legal challenges faced by consumers and legal remedies available to enforce their rights will be provided. Recommendations to enhance the effectiveness of regulations and law enforcement in protecting consumers from involuntary denied boarding are also discussed. This research aims to increase public awareness of their rights as airline consumers and encourage airlines to better comply with applicable consumer protection regulations, creating a fair and dignified flying experience for all parties involved. With increased awareness and compliance, it is hoped that denied boarding practices in airlines can be resolved in the best possible way, bringing positive benefits to consumers and the aviation industry as a whole.