

# Pendampingan Edukasi Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Udara Berdasarkan Konvensi Montreal 1999

Adhy Riadhy Arafah\*<sup>1</sup>, Masitoh Indriani<sup>2</sup>, Nilam Andalia Kurniasari<sup>3</sup>, Auralia Rizki Putri<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Indonesia

\*e-mail: [adhy@fh.unair.ac.id](mailto:adhy@fh.unair.ac.id)<sup>1</sup>, [masitoh@fh.unair.ac.id](mailto:masitoh@fh.unair.ac.id)<sup>2</sup>, [nilam@fh.unair.ac.id](mailto:nilam@fh.unair.ac.id)<sup>3</sup>, [auraliarizkiputri@gmail.com](mailto:auraliarizkiputri@gmail.com)<sup>4</sup>

## Abstrak

Hak-hak pengguna jasa transportasi udara, khususnya dalam lingkup penerbangan internasional telah diatur dalam Konvensi Montreal 1999 (vide Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016). Masyarakat Jawa Timur, khususnya di Surabaya sering melakukan perjalanan ke luar negeri, mengingat tingkat ekonomi yang baik. Wilayah tersebut merupakan wilayah kerja Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pendampingan dalam hal penggunaan dan pemahaman Konvensi Montreal 1999, mengingat sosialisasi terkait hal ini masih sangat minim. Metode yang digunakan melalui beberapa tahap, pertama persiapan dan perijinan dengan kelompok mitra; kedua identifikasi latar belakang pendidikan individu anggota mitra, pengalaman bekerja dan pengetahuan regulasi bidang penerbangan; ketiga pemaparan materi dua arah interaksi langsung tentang pengalaman lapangan dari para individu mitra yang dikombinasikan dengan transfer pengetahuan dari sisi akademik. Hasil yang diperoleh adalah anggota mitra dalam menyelesaikan permasalahan pengguna jasa transportasi udara bisa mengkombinasikan peraturan terkait perlindungan konsumen, penerbangan, dan Konvensi Montreal 1999.

**Kata kunci:** Konvensi Montreal 1999, Perlindungan Konsumen, Transportasi Udara

## Abstract

Air transport passengers' rights are regulated in the Montreal Convention 1999 which has been ratified by Indonesia through Presidential Decree Number 95 Year 2016 to protect Indonesian citizens traveling abroad. People of East Java, particularly those of Surabaya, often travel abroad considering the high living standard therein. Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen of East Java operates in East Java, specifically in Surabaya. Additionally, the Montreal Convention 1999 needs more socialization. The purpose of the activity is to assist and educate regarding such Convention. The method used involves several stages: first, preparation and licensing with partner groups; second, identification of educational backgrounds of partner members, work experience, and knowledge of aviation regulations; third, two-way material presentation about field experiences from individual partners, combined with knowledge transfer from the academic side. Consequently, partner members in solving air transport service users' issues can combine the Montreal Convention 1999 and relevant Indonesian provisions.

**Keywords:** Air Transport, Consumer Protection, The Montreal Convention 1999

## 1. PENDAHULUAN

Jasa transportasi udara merupakan salah satu jenis pengangkutan yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Hal ini tentu berkaitan dengan keunggulan transportasi udara yang lebih cepat serta efisien dan dapat membawa penumpang untuk pergi antar pulau, daerah, maupun negara. [1] Kendati demikian, seperti jenis pengangkutan yang lain, jasa transportasi udara memiliki potensi kecelakaan yang mengambil banyak nyawa penumpang. Selain itu, kelalaian dari pihak maskapai juga dapat menimbulkan kerugian lain terhadap penumpang. Misalnya, pesawat yang *delay* atau bagasi yang hilang. Di sinilah peran hukum dibutuhkan, khususnya untuk mengatur terkait pertanggungjawaban pihak maskapai serta hak-hak yang perlu dipenuhi terhadap penumpang.

Kecelakaan Air Asia QZ8501 rute penerbangan Surabaya – Singapura pada tahun 2014 dan penembakan pesawat Malaysia MH17 rute penerbangan Amsterdam – Kuala Lumpur merupakan awal kasus dimana Indonesia pada akhirnya meratifikasi Konvensi Montreal 1999 atau dikenal dengan *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by*

*Air*. Dalam dua kecelakaan tersebut, terdapat beberapa penumpang yang berkewarganegaraan Indonesia. [2] Perbedaan nilai kompensasi yang dibayarkan perusahaan maskapai kepada penumpang dalam kecelakaan tersebut telah menempatkan penumpang yang berkewarganegaraan Indonesia mendapatkan nilai kompensasi yang lebih rendah daripada penumpang lainnya yang berkewarganegaraan selain Indonesia. Salah satu alasan utama dari hal tersebut yang sering dikemukakan oleh perusahaan maskapai adalah karena Indonesia tidak atau belum meratifikasi Konvensi Montreal 1999, [3] sehingga nilai kompensasi yang ditawarkan adalah tidak bisa menyamai nilai kompensasi penumpang berkewarganegaraan lain yang telah meratifikasi Konvensi Montreal 1999. [4]

Enam tahun setelah ratifikasi Konvensi Montreal 1999 oleh Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016, penerapan pemberlakuan Konvensi Montreal 1999 masih mengalami kesulitan. Hal ini dilatarbelakangi karena ketentuan hukum nasional yaitu Undang-undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan aturan dibawahnya mengenai kompensasi terhadap pengguna jasa transportasi udara di Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 dibuat pada saat Indonesia belum menjadi peserta Konvensi Montreal 1999. Akibatnya, terdapat banyak ketentuan dalam hukum nasional tersebut bertentangan dengan ketentuan dalam Konvensi Montreal 1999 yang telah diratifikasi, diantaranya terkait dengan nilai kompensasi, yurisdiksi hukum hingga hal yang paling mendasar yaitu prinsip pemberlakuan hukum. Pada akhirnya, tidak sedikit para pelaku perjalanan transportasi udara mengeluhkan pada sulitnya memperoleh nilai kompensasi sesuai ketentuan internasional apabila terbang dari dan atau menuju ke Indonesia dengan ketentuan hukum nasionalnya.

Penentuan kompensasi dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 dan Konvensi Montreal 1999 yang bertentangan merupakan suatu polemik yang merugikan konsumen. Mengingat sektor penerbangan juga merupakan salah satu sektor yang sangat kompetitif, tanggapan dari para perusahaan maskapai terhadap kerugian bisa jadi tidak proporsional dengan kerugian yang dialami oleh penumpang agar mereka tetap dapat menjamin pelaksanaan kegiatan usaha mereka. Kemudian, perusahaan maskapai juga dapat memanfaatkan ketidaktahuan para konsumen terkait hak dan kepentingan mereka dan alhasil menimbulkan posisi tawar yang tidak seimbang antara perusahaan maskapai dan penumpang. [5] Dalam hal ini, maka isu kecelakaan dan kerugian yang timbul dari perusahaan maskapai perlu dikaitkan dengan aspek perlindungan konsumen yang mengakui bahwa perjalanan transportasi udara merupakan konsumen yang memiliki hak-hak yang perlu dipenuhi. Salah satu hak konsumen yang bersinggungan dengan kerugian yang didapat dari kecelakaan atau *delay* pesawat adalah "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya" sebagaimana tertera dalam Pasal 8 nomor 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Guna memastikan pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan melindungi hak-hak dan kepentingan para konsumen, Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur adalah organisasi non-pemerintah dan nirlaba yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya. Dasar utama dan sumber inspirasi YLPK dalam bertindak adalah keluhan konsumen. [6] Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) termasuk di dalamnya Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur dalam kegiatannya mempunyai tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan kewenangan sebagai berikut:

- a. Tugas Pokok:  
YLPK Jatim menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya.
- b. Fungsi:  
YLPK Jatim membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
- c. Kewenangan:

YLPK Jatim melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen serta melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha. Disamping itu, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam menjalankan fungsinya, sebagai lembaga swadaya masyarakat dan non-litigasi, YLPK Jatim tercatat banyak memediasi persoalan perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi udara. Beberapa yang ditangani berupa keterlambatan penumpang, keterlambatan bagasi, *overbooking*, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. [7] Sejauh ini, dalam penyelesaian sengketa yang ditangani YLPK Jatim masih menggunakan ketentuan UU Perlindungan Konsumen, UU Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 terkait nilai kompensasinya.

Namun sejak diratifikasinya Konvensi Montreal 1999 dalam hukum nasional Indonesia dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016, pemenuhan hak kompensasi dalam ketentuan ini tidak pernah digunakan, sekalipun ketentuan ini memberikan dampak yang positif dalam pemenuhan perlindungan hak konsumen pengguna jasa transportasi udara. Ketidaktahuan akan hak pengguna jasa transportasi udara dan ketentuan Konvensi Montreal 1999 oleh mitra berdampak pada rendahnya daya tawar dalam negosiasi dan nilai kompensasi yang kemudian diterima oleh pengguna jasa transportasi udara sesuai dengan aturan Konvensi Montreal 1999. [8]

Pemahaman dalam penggunaan Konvensi Montreal 1999 masih banyak ditulis dan disampaikan dalam Bahasa Inggris. Akibatnya, pemahaman ketentuan aturan berbasis pasal demi pasal sejauh ini masih bertumpu pada pengetahuan di level perguruan tinggi, dan masih rendah dalam hal implementasinya. Sehingga penyampaian pemahaman dan pengetahuan untuk bisa dilakukan oleh pihak-pihak yang berkecimpung di dalamnya menjadi sebuah keharusan dan kebutuhan utama pihak mitra dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kegiatan pengabdian yang berfokus pada sosialisasi ketentuan Konvensi Montreal 1999 dengan YLPK Jatim ini ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait hak-hak mereka atas kerugian yang dapat timbul dari penggunaan jasa transportasi udara. Mengingat minimnya pengetahuan dan informasi terkait Konvensi Montreal 1999, maka hal ini perlu dilakukan agar YLPK Jatim juga dapat memastikan bahwa korban-korban atau pihak-pihak yang dirugikan oleh perusahaan maskapai mendapatkan kompensasi yang layak. Kemudian, informasi yang diberikan selama sosialisasi ini juga dapat meningkatkan kesadaran para konsumen terkait posisi tawar mereka dengan perusahaan maskapai.

Pengabdian bersama mitra ini mendukung dalam pengembangan dan penguatan program SDG's ke-16 dalam bidang *peace, justice and strong institution*. Pada dasarnya, SDG's ke-16 ini bertujuan untuk mendorong perdamaian dan masyarakat yang inklusif serta memberikan akses terhadap keadilan untuk semua dengan membangun institusi yang bersifat efektif, akuntabel, dan inklusif di setiap tingkatan. [9] Kemudian, SDG's ke-16 juga menegaskan pentingnya peran institusi dalam mengambil keputusan yang efektif dalam mencapai pembangunan berkelanjutan. [10] Program pengabdian ini akan memberikan akses yang berkeadilan terhadap lapisan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi udara. Mitra dalam hal ini, berada dalam posisi terdepan dalam mewujudkan pelaksanaan program SDG's bersama insan akademik di perguruan tinggi.

## 2. METODE

Pengabdian masyarakat ini direncanakan untuk dilaksanakan dalam waktu satu (1) tahun dengan beberapa tahap diantaranya:

**Tahap pertama:** Peningkatan dan penguatan bagi mitra berupa keahlian menafsir suatu ketentuan dalam Konvensi Montreal 1999.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) tahap pertama ini akan dimulai dari tahapan persiapan kemudian dilanjutkan dengan identifikasi pengetahuan akan ketentuan Konvensi Montreal 1999. Setelah itu akan dilakukan penyuluhan.

1. Tahapan Persiapan

Pada tahapan ini akan dimulai dengan proses rapat persiapan dan perijinan dengan kelompok mitra terkait untuk dapat menyelenggarakan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

2. Tahapan identifikasi pengetahuan substansi

Identifikasi bertujuan untuk mengetahui latar belakang pendidikan individu anggota mitra serta pengalaman bekerja dan pengetahuan regulasi bidang penerbangan.

3. Tahap Penguatan Pengetahuan (Penyuluhan)

Kegiatan ini akan fokus kepada tujuan kegiatan Pengabdian Masyarakat. Pemaparan materi kepada mitra akan disampaikan dengan metode dua arah dengan tujuan dapat terwujud adanya interaksi langsung tentang pengalaman lapangan dari para individu mitra yang kemudian dikombinasikan dengan transfer pengetahuan dari sisi akademik. Dengan menggunakan metode dua arah, diharapkan bahwa adanya diskusi yang ekstensif terkait isu perlindungan konsumen dalam konteks jasa transportasi udara. Isu-isu yang diangkat kemudian akan dikaitkan dengan implementasi Konvensi Montreal 1999 serta Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 untuk menggambarkan aspek perlindungan konsumen yang ada dalam dua ketentuan tersebut.

Pelaksanaan PKM ini bersama mitra, pengusul akan menggunakan metode penyuluhan yang berbasis penafsiran ketentuan Pasal dan regulasinya. Pembelajaran ini untuk memberikan penguatan pemahaman terhadap Konvensi Montreal 1999 dan kaitannya terhadap produk hukum lainnya yang metode ini akan dikhususkan untuk individu-individu mitra ketika akan menghadapi permasalahan dalam penyelesaian sengketa dengan pengguna jasanya melalui interpretasi ketentuan dalam Konvensi Montreal 1999. Aspek-aspek dalam Konvensi Montreal 1999 yang akan dibahas mencakup kompensasi, jenis pertanggungjawaban yang diakui serta yurisdiksi. Ketentuan dalam Konvensi Montreal 1999 juga akan dibandingkan dengan ketentuan-ketentuan relevan yang diakui dalam hukum nasional.

**Tahap kedua:**

1. Tahap Workshop

Workshop ini akan berfokus pendampingan mitra untuk mendapatkan pemahaman metode penyelesaian sengketa secara mediasi secara teori dan praktek dengan menampilkan simulasi-simulasi kasus di penyelenggaraan pelayanan transportasi udara. Mitra akan diberikan model *Problem Based Learning* (PBL) dan alternatif yang mungkin timbul dari model penyelesaian sengketa yang telah disampaikan dan dipraktekkan. Selain itu, mitra akan diberikan kebebasan menyampaikan atau mensimulasikan atas kasus-kasus yang pernah atau sedang dihadapi untuk dapat dipraktekkan dalam proses PKM ini. Untuk hal ini, pelaksanaan kegiatan PKM akan berlangsung di tempat mitra, sehingga akan memberikan gambaran yang lebih nyata bagi mitra bila menghadapi kasus yang nyata.

2. Evaluasi.

Setelah *workshop* diselenggarakan, evaluasi kemudian akan dilakukan untuk melihat apa saja yang perlu diperbaiki sebagai *input* untuk kegiatan PKM selanjutnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Persiapan dan Perijinan Anggota Mitra Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur

Kegiatan perlindungan konsumen umumnya masih menggunakan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun untuk perlindungan konsumen terhadap transportasi udara, seperti pada umumnya, Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur menggunakan Undang-undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan aturan turunan untuk nilai ganti rugi dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Adapun Konvensi

Montreal 1999 yang telah diratifikasi oleh Indonesia masih diketahui di sebagian kecil Masyarakat Indonesia, maupun para pegiat perlindungan konsumen di Indonesia.

Sebagai bagian dari ketentuan internasional, Konvensi Montreal 1999 merupakan materi yang diajarkan oleh Bagian Hukum Internasional di Fakultas Hukum Universitas Airlangga khususnya mata kuliah Hukum Udara. Oleh karenanya, kegiatan diawali dengan dialog bersama mitra di YLPK Jatim terkait persiapan pelaksanaan dan perizinan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pertemuan persiapan selalu dipimpin oleh ketua YLPK Jatim Bapak Said Utomo. Tahap persiapan ini juga untuk memastikan tempat pelaksanaan yang akan digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dimana disepakati untuk pelaksanaan kegiatannya dilaksanakan di Gedung Museum Nahdlatul Ulama di Surabaya. Tempat ini juga dipilih oleh ketua YLPK sebagai simbol kegiatan ini yang bernilai perjuangan, dimana para banyak profil tokoh pejuang Nahdlatul Ulama yang ditampilkan dalam museum ini.

Sebagai tambahan, mengingat area ruang lingkup mitra YLPK untuk area seluruh Jawa Timur menjadikan persiapan juga melibatkan beberapa praktisi dan pegiat perlindungan konsumen yang berada di Kabupaten/Kota lain di Jawa Timur.

## **2. Identifikasi Latar Belakang Pengetahuan Substansi Anggota Mitra**

Tahap berikutnya dalam rangka persiapan pelaksanaan kegiatan pengabdian Masyarakat ini adalah dengan melakukan identifikasi latar belakang anggota mitra, calon peserta serta kasus-kasus yang pernah ditangani oleh mitra serta bagaimana mitra menggunakan dasar hukum dalam penyelesaian sengketa.

Identifikasi anggota mitra ini juga untuk mengetahui latar belakang pendidikan terakhir, apakah ada anggota mitra memiliki latar belakang Pendidikan hukum sebelumnya atau tidak. Hal ini untuk menyesuaikan dengan metode penyampaian materi maupun kasus dalam *workshop problem based learning* yang akan disampaikan. Dari identifikasi ini diketahui anggota mitra yang menjadi peserta dalam kegiatan ini semua berlatar belakang pendidikan hukum atau Sarjana Hukum.

## **3. Pemaparan Materi dan Workshop**

Kegiatan diawali dengan pemaparan materi oleh Adhy Riadhy Arafah, S.H., LL.M. (Adv.) selaku Dosen Hukum Udara, tentang berbagai aturan di bidang hukum penerbangan di Indonesia yang diantaranya Hukum Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan Konvensi Montreal 1999 dengan kontradiktifnya. Dalam pemaparannya juga disampaikan bagaimana menafsirkan di setiap Pasal dalam Undang-undang Penerbangan dan Konvensi Montreal 1999.

Dari paparan ini, diketahui bahwa banyak dari peserta melakukan salah tafsir dalam memahami ketentuan Pasal di Undang-undang Penerbangan serta definisi awam tentang penerbangan nasional dan internasional di dalam Konvensi Montreal 1999. Kemudian, para peserta juga masih belum sepenuhnya mengetahui kompensasi yang mereka seharusnya bisa dapatkan. Misalnya, *delay* bagasi yang merugikan penumpang seharusnya bisa mendapatkan kompensasi berdasarkan ketentuan yang ada dalam Konvensi Montreal 1999. Namun, karena hal ini sudah menjadi suatu yang lumrah di lingkungan masyarakat, maka tidak ada kesadaran untuk mengajukan kompensasi terhadap perusahaan maskapai. Sesi pemaparan materi dilanjut dengan sesi tanya jawab di mana terdapat beberapa peserta yang ingin tahu lebih lanjut bagaimana penerapan Konvensi Montreal 1999 serta Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 pada situasi yang mereka pernah alami pada saat melakukan penerbangan internasional.

Selanjutnya kegiatan di teruskan dengan melakukan *workshop* dengan bentuk model tutorial. Dalam kegiatan *workshop* ini peserta dibagi beberapa kelompok dan diberikan 30 menit untuk melakukan diskusi bersama. Berikutnya para peserta mendapat tugas untuk melakukan sebuah negosiasi dalam penyelesaian sengketa yang diberikan tutor. Para peserta diberikan kasus fiktif tentang kecelakaan pesawat. Kemudian, para peserta didorong untuk menentukan jumlah kompensasi yang akan diajukan oleh masing-masing pihak (perusahaan maskapai dan keluarga korban) serta terkait isu yurisdiksi apabila mekanisme litigasi akan ditempuh oleh para pihak. Negosiasi kasus yang dipecahkan harus mengacu pada ketentuan dan penafsiran yang disampaikan dalam sesi pemaparan materi.

Kegiatan *workshop* serta para narasumber yang ikut selama kegiatan PKM ini dirinci dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kegiatan Workshop

No	Kegiatan	Narasumber	Kepakaran
1.	Pemaparan Materi	Adhy Riadhy Arafah, S.H., LL.M. (Adv.)	Hukum Udara/Penerbangan
2.	Moderator	Masitoh Indriani, S.H., LL.M.	Ilmu Hukum
3.	Tutorial	Mahasiswa	



Gambar 1. Pemaparan Materi Selama Kegiatan PKM



(a)



(b)

Gambar 2. Sesi Tutorial

**4. KESIMPULAN**

Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat oleh Bagian Hukum Internasional, Fakultas Hukum Universitas Airlangga untuk anggota mitra di Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Jatim dengan tema ‘Pendampingan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Udara Dalam Rangka Penguatan Hak-hak Konsumen Berdasarkan Konvensi Montreal 1999 Melalui Penguatan Kelembagaan & Komunitas Konsumen’ dapat disimpulkan menjadi 3 (tiga) poin utama. *Pertama*, pengetahuan terkait hak dan kewajiban konsumen serta perusahaan maskapai sebelum kegiatan PKM ini dilaksanakan masih tergolong minim. Pada saat *workshop*, diketahui bahwa ada beberapa kejadian seperti keterlambatan pesawat dan bagasi yang sebenarnya menimbulkan kewajiban bagi perusahaan maskapai untuk memberikan kompensasi yang lebih dari hanya sekedar permohonan maaf. Hal ini telah diatur, namun, masih banyak konsumen yang belum mengetahui hak-hak mereka atas kompensasi yang seharusnya diberikan oleh pihak maskapai. *Kedua*, melalui *workshop* ini, para peserta mendapatkan pengetahuan lebih terkait kompleksitas penerapan ketentuan Konvensi Montreal 1999 serta peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur jumlah kompensasi yang lebih rendah. Perbedaan ini membuka ruang

diskusi terkait peraturan mana yang lebih baik digunakan sebagai dasar hukum saat korban ingin mengajukan kompensasi. *Ketiga*, para peserta pada *workshop* ini juga mendapatkan pengetahuan mengenai syarat serta yurisdiksi terkait pengajuan gugatan yang dapat dilakukan terhadap perusahaan maskapai atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal ini berkaitan dengan konsep-konsep pertanggung jawaban yang diakui dalam Konvensi Montreal serta peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya terkait tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan tanggung jawab terbatas (*limited liability*). Melalui *workshop* ini, diharapkan bahwa informasi yang diraih akan membantu untuk mendorong penjaminan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak maskapai dan juga memberi pencerahan terkait *bargaining position* yang sebenarnya dimiliki oleh para konsumen.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak YLPK Jawa Timur, dosen-dosen pada Departemen Hukum Internasional Fakultas Hukum Universitas Airlangga, serta para mahasiswa atas dukungan dan kontribusi terhadap kegiatan PKM ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Purba, "Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi *Stakeholders* Melalui Penerapan *Safety Culture*," *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, vol. 12, no. 1, pp. 95 - 110, 2017.
- [2] [Online]. Available: "Ini 12 Identitas WNI Di Pesawat MH17 Yang Dirilis Malaysia Airlines," 2014. <https://news.detik.com/internasional/d-2642395/ini-12-identitas-wni-di-pesawat-mh17-yang-dirilis-malaysia-airlines> (accessed May 22, 2023).
- [3] [Online]. Available: "Kompensasi AirAsia Bikin Bingung Keluarga QZ 8501 : Okezone Economy," 2015. <https://economy.okezone.com/read/2015/01/06/320/1088357/kompensasi-airasia-bikin-bingung-keluarga-qz-8501> (accessed May 22, 2023).
- [4] A. R. Arafah and S. Amelia, *Pengantar Hukum Penerbangan Privat*. Prenadamedia Grup (Divisi Kencana).
- [5] A. A. G. G. Suryawan, "Perlindungan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Penerbangan," *Kertha Semaya*, vol. 6, no. 6, pp. 1 - 5, 2018.
- [6] [Online]. Available: "YLPK Jatim," [https://ylpkjatim.or.id/tentang\\_ylpkjatim/profil/](https://ylpkjatim.or.id/tentang_ylpkjatim/profil/) (accessed May 22, 2023).
- [7] A. H. Baskoro, "Sepuluh Besar Kasus Pengaduan Konsumen Ke YLPK Jawa Timur - Suara Surabaya," 2020. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2020/sepuluh-besar-kasus-pengaduan-konsumen-ke-ylpk-jawa-timur-aduan-konsumen-di-jawa-timur-didominasi-sektor-perumahan-dan-apartemen/> (accessed May 22, 2023).
- [8] A. R. Arafah, et al., *Pengantar Hukum Udara: (Perkembangan & Isu-Isu Terpilih)*. (Airlangga University Press).
- [9] [Online]. Available: "Peace, Justice, and Strong Institutions: Why They Matter," [un.org/sustainabledevelopment/wp-content/uploads/2019/07/16\\_Why-It-Matters-2020.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/sustainabledevelopment/wp-content/uploads/2019/07/16_Why-It-Matters-2020.pdf) (accessed May 22, 2023)
- [10] [Online]. Available: "Discussion on SDG 16 – Peace, justice and strong institutions," [https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/23621BN\\_SDG16.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/23621BN_SDG16.pdf) (accessed May 22, 2023).