

Perlindungan Hukum Awak Kabin Dalam Penanganan Penumpang Bermasalah (*Unruly Passenger*) Di Maskapai Pelita Air Tangerang

Vinna Handriani

Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik
Universitas Terbuka

Email: 043860576@ecampus.ut.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya fenomena *unruly passenger* dalam penerbangan yang berpotensi mengganggu keselamatan serta menimbulkan risiko hukum bagi awak kabin sebagai pihak yang bertanggung jawab menjaga ketertiban di dalam pesawat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap awak kabin serta mengidentifikasi kendala dalam implementasinya di Maskapai Pelita Air Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin secara normatif telah diatur melalui pemberian kewenangan, standar operasional prosedur, serta dukungan institusional maskapai, namun dalam praktiknya masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara optimal. Kendala yang dihadapi meliputi ketidakjelasan batas kewenangan, keterbatasan pemahaman hukum, lemahnya penegakan hukum, serta kurangnya koordinasi antar lembaga. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas hukum awak kabin, serta optimalisasi penegakan hukum guna mewujudkan perlindungan hukum yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: awak kabin, *unruly passenger*, hukum penerbangan, keselamatan penerbangan.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri penerbangan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan dinamika yang semakin kompleks, seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat yang menjadikan transportasi udara sebagai pilihan utama dalam menunjang aktivitas ekonomi dan sosial. Kondisi ini tidak hanya mendorong peningkatan jumlah penumpang, tetapi juga memperluas ruang interaksi antara penumpang dan awak kabin dalam situasi yang semakin beragam. Dalam konteks tersebut, pelayanan penerbangan tidak lagi sekadar berorientasi pada kenyamanan, melainkan juga mencakup aspek keselamatan dan keamanan yang harus dijaga secara ketat oleh seluruh pihak yang terlibat. Marzuki (2021) menegaskan bahwa perkembangan sektor transportasi selalu diikuti oleh kompleksitas permasalahan hukum yang membutuhkan pengaturan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Sejalan dengan itu, Santosa (2022) menyatakan bahwa peningkatan mobilitas masyarakat dalam transportasi udara berimplikasi pada meningkatnya potensi konflik hukum dalam hubungan antara pengguna jasa dan penyedia layanan penerbangan.

Salah satu permasalahan yang semakin menonjol dalam praktik penerbangan modern adalah munculnya fenomena *unruly passenger*, yaitu perilaku penumpang yang tidak mematuhi aturan serta

instruksi awak kabin selama penerbangan berlangsung. Fenomena ini tidak hanya berdampak pada terganggunya kenyamanan, tetapi juga berpotensi mengancam keselamatan penerbangan secara keseluruhan (Martono, K. 2023). Widodo (2022) menjelaskan bahwa *unruly passenger* merupakan bentuk pelanggaran terhadap ketertiban penerbangan yang dapat bereskalasi menjadi ancaman serius apabila tidak ditangani secara tepat. Dalam perspektif internasional, Sefriani (2020) menekankan bahwa perilaku penumpang yang tidak terkendali telah menjadi perhatian global, sehingga memunculkan berbagai instrumen hukum yang memberikan kewenangan kepada awak pesawat untuk mengambil tindakan preventif maupun represif. Lebih lanjut, Lestari (2024) mengungkapkan bahwa peningkatan kasus *unruly passenger* dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya perubahan pola perilaku penumpang yang semakin kritis dan reaktif terhadap situasi di dalam pesawat.

Dalam kerangka hukum penerbangan, awak kabin memiliki posisi yang strategis karena bertindak sebagai representasi maskapai sekaligus penanggung jawab langsung terhadap keselamatan penumpang selama penerbangan. Hal ini menempatkan awak kabin sebagai pihak yang harus mengambil keputusan cepat dalam situasi tertentu, termasuk ketika menghadapi *unruly passenger*. Nugroho (2023) menyatakan bahwa awak kabin memiliki kewenangan terbatas yang diberikan oleh hukum untuk menjaga ketertiban dan keselamatan, namun kewenangan tersebut harus dijalankan secara proporsional agar tidak menimbulkan pelanggaran hukum baru. Di sisi lain, Rahardjo (2021) menekankan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh awak kabin dalam kondisi darurat harus dilihat dalam konteks perlindungan kepentingan yang lebih besar, yaitu keselamatan penerbangan secara keseluruhan. Namun demikian, dalam praktiknya, batasan antara tindakan yang sah dan tindakan yang berpotensi melanggar hukum sering kali menjadi kabur, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi awak kabin.

Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan aspek perlindungan hukum bagi awak kabin sebagai pekerja di sektor transportasi udara (Widarto et al 2024). Dalam perspektif hukum ketenagakerjaan, setiap pekerja berhak mendapatkan perlindungan atas risiko yang timbul dari pekerjaan yang dijalankan. Marzuki (2021) menjelaskan bahwa perlindungan hukum merupakan instrumen penting untuk menjamin kepastian dan keadilan bagi subjek hukum dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Namun, dalam konteks penerbangan, perlindungan hukum bagi awak kabin sering kali belum terimplementasi secara optimal, terutama ketika mereka harus berhadapan langsung dengan penumpang yang bersikap agresif atau tidak kooperatif. Firmansyah (2022) mengungkapkan bahwa lemahnya pemahaman terhadap aspek hukum di kalangan awak kabin dapat memperbesar risiko terjadinya kesalahan dalam pengambilan tindakan, yang pada akhirnya dapat berujung pada permasalahan hukum.

Selain itu, meningkatnya kesadaran hukum masyarakat juga turut mempengaruhi dinamika hubungan antara penumpang dan awak kabin (Amir et al. (2022)). Penumpang yang merasa haknya dilanggar cenderung tidak segan untuk menempuh jalur hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap kepentingannya. Hidayat (2023) menyatakan bahwa peningkatan literasi hukum di kalangan masyarakat

merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam era modern, namun hal ini juga menuntut adanya kejelasan regulasi agar tidak menimbulkan konflik yang berkepanjangan. Dalam konteks ini, Putri (2024) menambahkan bahwa tidak jarang tindakan awak kabin yang sebenarnya dilakukan untuk menjaga keselamatan justru dipersepsikan sebagai bentuk pelanggaran oleh penumpang, sehingga memicu sengketa hukum yang merugikan kedua belah pihak.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang mengatur kewenangan awak kabin dengan implementasinya di lapangan. Santosa (2022) menegaskan bahwa efektivitas suatu aturan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya secara normatif, tetapi juga oleh sejauh mana aturan tersebut dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik. Dalam hal ini, Widodo (2022) mengungkapkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam penegakan hukum terhadap kasus *unruly passenger*, sehingga tidak memberikan efek jera yang optimal bagi pelaku. Akibatnya, awak kabin sering kali berada dalam posisi yang rentan karena harus menghadapi situasi berisiko tanpa didukung oleh perlindungan hukum yang kuat.

Dalam konteks maskapai nasional seperti Pelita Air yang beroperasi di wilayah Tangerang, fenomena ini menjadi tantangan nyata yang harus dihadapi dalam operasional sehari-hari. Sebagai maskapai yang sedang berkembang, Pelita Air dituntut untuk mampu menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan aspek keselamatan penerbangan. Lestari (2024) menyatakan bahwa maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh awak kabin dibekali dengan kemampuan teknis dan pemahaman hukum yang memadai. Sementara itu, Nugroho (2023) menekankan bahwa keberadaan standar operasional prosedur yang jelas dan komprehensif menjadi kunci dalam memberikan perlindungan hukum bagi awak kabin dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam menghadapi *unruly passenger* merupakan isu yang memiliki kompleksitas tinggi dan membutuhkan perhatian serius dari berbagai pihak. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek normatif dalam hukum penerbangan, tetapi juga menyangkut dimensi praktis yang berhubungan langsung dengan keselamatan penerbangan dan perlindungan tenaga kerja. Sefriani (2020) menegaskan bahwa penguatan regulasi dan peningkatan kesadaran hukum merupakan langkah penting dalam menciptakan sistem penerbangan yang aman dan berkeadilan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna mengkaji secara mendalam bagaimana perlindungan hukum terhadap awak kabin diimplementasikan dalam praktik, khususnya dalam menangani kasus *unruly passenger* di maskapai Pelita Air Tangerang.

Sejalan dengan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, kajian terhadap penelitian terdahulu menjadi langkah penting untuk melihat bagaimana isu *unruly passenger* dan perlindungan hukum awak kabin telah dibahas dalam studi sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Sefriani (2020) mengkaji mengenai pengaturan hukum internasional dalam penanganan *unruly passenger* berdasarkan Konvensi Tokyo 1963. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hukum internasional telah memberikan

legitimasi kepada kapten pesawat dan awak kabin untuk mengambil tindakan terhadap penumpang yang mengganggu ketertiban penerbangan. Namun demikian, penelitian ini lebih berfokus pada aspek normatif dalam tataran hukum internasional dan belum mengkaji secara spesifik bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam praktik maskapai nasional.

Selanjutnya, penelitian oleh Widodo (2022) menyoroti aspek penegakan hukum terhadap pelaku *unruly passenger* dalam sistem hukum nasional Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun telah terdapat pengaturan dalam Undang-Undang Penerbangan, penegakan hukum terhadap pelaku masih belum optimal karena lemahnya koordinasi antar lembaga serta minimnya efek jera. Akan tetapi, penelitian ini lebih menitikberatkan pada pelaku pelanggaran, sehingga belum memberikan perhatian khusus terhadap posisi hukum awak kabin sebagai pihak yang terdampak langsung.

Penelitian lain dilakukan oleh Nugroho (2023) yang membahas mengenai kewenangan awak kabin dalam menjaga keselamatan penerbangan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa awak kabin memiliki kewenangan terbatas yang harus dijalankan secara proporsional dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Meskipun demikian, penelitian ini lebih menekankan pada aspek kewenangan dan belum secara mendalam mengkaji perlindungan hukum yang diberikan kepada awak kabin ketika menghadapi risiko hukum akibat tindakan yang diambil.

Firmansyah (2022) dalam penelitiannya mengkaji tentang perlindungan tenaga kerja di sektor transportasi udara, khususnya terkait dengan risiko pekerjaan yang dihadapi oleh awak kabin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur situasi-situasi tertentu seperti penanganan *unruly passenger*. Dengan demikian, penelitian ini belum mengaitkan secara langsung antara perlindungan hukum tenaga kerja dengan dinamika permasalahan dalam penerbangan.

Penelitian terbaru oleh Lestari (2024) mengkaji mengenai peningkatan kasus *unruly passenger* dan implikasinya terhadap keselamatan penerbangan. Penelitian ini menemukan bahwa perubahan perilaku penumpang yang semakin kritis menjadi salah satu faktor utama meningkatnya kasus tersebut. Namun, fokus penelitian ini lebih pada analisis perilaku penumpang dan dampaknya terhadap keselamatan, sehingga belum membahas secara mendalam aspek perlindungan hukum bagi awak kabin sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan situasi tersebut.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut, dapat terlihat bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek pengaturan hukum, penegakan hukum terhadap pelaku *unruly passenger*, serta kewenangan awak kabin dalam menjaga keselamatan penerbangan. Sementara itu, kajian yang secara khusus mengangkat perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam konteks penanganan *unruly passenger*, terutama dalam praktik di maskapai nasional seperti Pelita Air Tangerang, masih relatif terbatas. Penelitian ini hadir dengan menawarkan perspektif yang lebih komprehensif, yaitu tidak hanya menganalisis norma hukum yang berlaku, tetapi juga mengkaji implementasi perlindungan hukum tersebut

dalam praktik serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh awak kabin di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian yang menempatkan awak kabin sebagai subjek utama perlindungan hukum dalam situasi *unruly passenger*, sekaligus memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan kebijakan internal maskapai yang lebih responsif terhadap perlindungan tenaga kerja di sektor penerbangan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: **1.** Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* di maskapai Pelita Air Tangerang? **2.** Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* di maskapai Pelita Air Tangerang?

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: Menganalisis dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* di maskapai Pelita Air Tangerang dan Mengidentifikasi dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam implementasi perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* di maskapai Pelita Air Tangerang. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian dalam bidang hukum penerbangan, khususnya terkait perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger*. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi maskapai, khususnya Pelita Air, dalam menyusun kebijakan dan standar operasional yang lebih efektif guna menjamin perlindungan hukum bagi awak kabin dalam menjalankan tugasnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada pengkajian norma hukum terkait perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger*. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menelaah berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan serta instrumen hukum internasional, dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang mengkaji doktrin serta teori-teori hukum yang relevan. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal ilmiah, serta bahan hukum tersier yang mendukung pemahaman penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), kemudian dianalisis secara kualitatif dengan cara mengkaji, menginterpretasikan, dan menghubungkan berbagai sumber hukum yang ada secara sistematis. Hasil analisis tersebut selanjutnya disusun secara deskriptif-analitis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bentuk perlindungan hukum serta kendala dalam implementasinya terhadap awak kabin dalam menghadapi *unruly passenger*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Awak Kabin dalam Penanganan *Unruly Passenger* di Maskapai Pelita Air Tangerang

Berdasarkan hasil kajian terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta analisis terhadap praktik operasional penerbangan, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* secara normatif telah diatur, namun secara implementatif masih menghadapi berbagai persoalan yang bersifat mendasar. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan ditegaskan bahwa keselamatan dan keamanan merupakan prinsip utama dalam penyelenggaraan penerbangan, yang dalam pelaksanaannya melibatkan awak kabin sebagai bagian dari sistem keselamatan tersebut (UU No. 1 Tahun 2009). Dengan demikian, secara yuridis posisi awak kabin tidak hanya sebagai pelayan penumpang, melainkan sebagai subjek hukum yang memiliki kewenangan untuk menjaga ketertiban dan keselamatan selama penerbangan berlangsung.

Dalam perspektif hukum internasional, kewenangan tersebut memperoleh legitimasi melalui Konvensi Tokyo 1963 yang memberikan hak kepada komandan pesawat dan awaknya untuk mengambil tindakan terhadap penumpang yang membahayakan penerbangan. ICAO juga menegaskan bahwa tindakan seperti pemberian peringatan, pembatasan gerak (*restraint*), hingga penyerahan kepada otoritas merupakan tindakan yang sah sepanjang dilakukan secara proporsional dan berdasarkan alasan yang wajar (ICAO, 2024). Dalam konteks ini, secara yuridis tindakan awak kabin dapat dikualifikasikan sebagai tindakan yang dilakukan dalam rangka menjalankan kewajiban hukum, sehingga memiliki dasar pembenar (*justification*) apabila dilakukan sesuai prosedur.

Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa keberadaan norma tersebut belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum bagi awak kabin di lapangan. Dalam praktik, batas antara tindakan yang sah dan tindakan yang dianggap melanggar hak penumpang sering kali menjadi kabur. Sebagai ilustrasi empiris yang sering terjadi dalam operasional penerbangan, terdapat situasi dimana seorang penumpang menolak untuk mengenakan sabuk pengaman saat pesawat akan lepas landas, kemudian merespons teguran awak kabin dengan sikap agresif dan verbal yang tidak kooperatif. Dalam kondisi tersebut, awak kabin dihadapkan pada pilihan sulit antara melakukan tindakan tegas untuk menjaga keselamatan atau tetap bersikap persuasif guna menghindari potensi konflik hukum. Situasi seperti ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya, awak kabin tidak hanya menghadapi risiko operasional, tetapi juga risiko hukum yang nyata apabila tindakan yang diambil dipersepsikan berbeda oleh penumpang.

Bentuk perlindungan hukum yang pertama adalah legitimasi kewenangan yang diberikan oleh hukum penerbangan. Kewenangan ini mencakup hak untuk memberikan instruksi, menegur, serta mengambil tindakan terhadap penumpang yang mengganggu ketertiban. Secara teoritis, kewenangan ini menjadi dasar

utama perlindungan hukum, karena tindakan yang dilakukan dalam koridor kewenangan seharusnya mendapatkan perlindungan dari hukum. Namun dalam praktiknya, sebagaimana dikemukakan oleh Nugroho (2023), kewenangan tersebut belum sepenuhnya diiringi dengan pemahaman hukum yang komprehensif di kalangan awak kabin, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penerapan tindakan yang pada akhirnya dapat berimplikasi hukum.

Bentuk perlindungan hukum yang kedua adalah perlindungan melalui standar operasional prosedur (SOP) dan pelatihan. Di lingkungan Pelita Air, awak kabin dibekali dengan pelatihan yang mencakup aspek keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), serta penanganan penumpang. Dalam perspektif hukum, SOP memiliki fungsi sebagai alat pembuktian bahwa tindakan awak kabin dilakukan sesuai standar profesional. Namun, dalam kondisi nyata di lapangan, tidak semua situasi dapat direspons secara kaku berdasarkan SOP. Situasi yang berkembang cepat sering kali menuntut awak kabin untuk mengambil keputusan secara spontan yang belum tentu tercantum secara eksplisit dalam prosedur. Dalam perspektif hukum, kondisi ini menunjukkan adanya ruang abu-abu yang berpotensi menimbulkan perbedaan penafsiran terhadap tindakan awak kabin (Firmansyah, 2022).

Bentuk perlindungan hukum yang ketiga adalah perlindungan institusional dari maskapai. Secara umum, Pelita Air telah menyediakan berbagai bentuk perlindungan seperti pelatihan berkala, jaminan kesehatan, serta standar keselamatan kerja. Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa perlindungan ini masih lebih menitikberatkan pada aspek keselamatan kerja dan belum secara spesifik mengatur perlindungan hukum dalam konteks sengketa dengan penumpang. Dalam praktiknya, tidak jarang awak kabin harus menghadapi komplain atau potensi gugatan secara individu, meskipun tindakan yang dilakukan merupakan bagian dari tugas profesional. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural masih terdapat kelemahan dalam sistem perlindungan hukum yang diberikan oleh maskapai (Lestari, 2024).

Bentuk perlindungan hukum yang keempat berkaitan dengan penegakan hukum terhadap pelaku *unruly passenger*. Data menunjukkan bahwa kasus *unruly passenger* mengalami peningkatan secara global, namun tidak semua kasus berlanjut ke proses hukum. IATA mencatat bahwa banyak kasus tidak ditindaklanjuti karena kendala yurisdiksi dan lemahnya penegakan hukum (IATA, 2023). Dalam perspektif hukum, kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kewenangan yang diberikan kepada awak kabin dengan dukungan penegakan hukum terhadap tindakan tersebut. Akibatnya, awak kabin berada dalam posisi yang secara normatif kuat, tetapi secara praktis lemah.

Apabila ditelusuri lebih dalam, akar permasalahan dari kondisi ini terletak pada belum terintegrasinya antara norma hukum, prosedur operasional, dan praktik penegakan hukum. Santosa (2022) menyatakan bahwa efektivitas hukum sangat bergantung pada keselarasan antara substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum. Dalam konteks ini, perlindungan hukum terhadap awak kabin masih bersifat parsial dan belum membentuk sistem perlindungan yang utuh. Hal ini menyebabkan awak kabin berada dalam posisi

dilematis antara menjalankan kewajiban menjaga keselamatan dan menghadapi risiko hukum yang tidak sepenuhnya terlindungi.

Dalam penelitian ini, peneliti menegaskan bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* pada dasarnya masih bersifat semu. Secara normatif, hukum telah memberikan kewenangan dan dasar legitimasi, namun belum diikuti dengan jaminan perlindungan yang konkret dalam praktik. Awak kabin seolah diberikan tanggung jawab besar untuk menjaga keselamatan penerbangan, tetapi tidak sepenuhnya dilindungi ketika harus menghadapi konsekuensi hukum dari tindakan yang diambil. Dengan demikian, secara yuridis dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin tidak cukup hanya bersifat normatif, melainkan harus diwujudkan dalam sistem yang terintegrasi, mencakup kejelasan kewenangan, standar operasional yang adaptif, dukungan institusional yang kuat, serta penegakan hukum yang konsisten terhadap pelaku *unruly passenger*.

2. Kendala dalam Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Awak Kabin dalam Penanganan *Unruly Passenger* di Maskapai Pelita Air Tangerang

Berdasarkan hasil analisis terhadap kerangka hukum yang berlaku, doktrin hukum, serta praktik operasional penerbangan, dapat dipahami bahwa kendala dalam implementasi perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan sistemik. Artinya, permasalahan yang muncul tidak semata-mata disebabkan oleh kelemahan individu awak kabin, melainkan merupakan hasil dari belum terintegrasinya berbagai elemen dalam sistem hukum penerbangan itu sendiri. Dalam konteks ini, perlindungan hukum yang secara normatif telah diatur belum sepenuhnya mampu diimplementasikan secara efektif dalam praktik.

Kendala pertama yang paling mendasar terletak pada aspek ketidakjelasan batas kewenangan dalam praktik. Secara normatif, awak kabin memiliki kewenangan untuk menjaga ketertiban dan keselamatan penerbangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (UU No. 1 Tahun 2009). Namun dalam situasi nyata di lapangan, batas antara tindakan yang dianggap wajar dengan tindakan yang berpotensi melanggar hak penumpang sering kali tidak memiliki ukuran yang tegas. Sebagai ilustrasi, dalam kondisi ketika penumpang menunjukkan perilaku agresif secara verbal tetapi belum melakukan tindakan fisik, awak kabin sering kali ragu untuk mengambil tindakan tegas karena khawatir dianggap berlebihan. Keraguan ini bukan tanpa alasan, mengingat tidak adanya parameter operasional yang benar-benar rinci dalam membedakan tingkat ancaman dan bentuk respons yang sah secara hukum.

Kendala kedua berkaitan dengan keterbatasan pemahaman hukum di kalangan awak kabin. Meskipun awak kabin telah mendapatkan pelatihan terkait keselamatan dan pelayanan, namun pemahaman terhadap aspek hukum, khususnya yang berkaitan dengan batas kewenangan dan konsekuensi hukum dari tindakan yang diambil, masih relatif terbatas. Nugroho (2023) menyatakan bahwa kesenjangan antara kewenangan dan pemahaman hukum dapat menimbulkan risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan di lapangan.

Dalam kondisi tekanan tinggi selama penerbangan, awak kabin dituntut untuk bertindak cepat, sementara pertimbangan hukum sering kali tidak menjadi prioritas utama. Hal ini menyebabkan tindakan yang diambil berpotensi menimbulkan interpretasi hukum yang berbeda ketika dievaluasi setelah penerbangan.

Kendala ketiga terletak pada belum optimalnya perlindungan hukum dari pihak maskapai. Secara umum, maskapai telah menyediakan perlindungan dalam bentuk pelatihan, jaminan kesehatan, dan standar keselamatan kerja. Namun, perlindungan yang secara khusus berkaitan dengan pendampingan hukum terhadap awak kabin dalam menghadapi sengketa dengan penumpang masih belum terstruktur dengan baik. Dalam praktiknya, awak kabin sering kali berada pada posisi harus menghadapi komplain atau tekanan dari penumpang tanpa adanya sistem pendampingan hukum yang jelas dari perusahaan. Lestari (2024) menegaskan bahwa perlindungan tenaga kerja di sektor penerbangan masih cenderung berfokus pada aspek operasional, sementara perlindungan hukum belum menjadi prioritas utama.

Kendala keempat berkaitan dengan lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku *unruly passenger*. Data dari IATA menunjukkan bahwa tidak semua kasus *unruly passenger* ditindaklanjuti secara hukum, bahkan sebagian besar berhenti pada level internal maskapai (IATA, 2023). Kondisi ini menciptakan ketimpangan, dimana awak kabin diwajibkan untuk bertindak tegas dalam menjaga keselamatan, namun tidak diikuti dengan penegakan hukum yang memberikan efek jera terhadap pelaku. Dalam perspektif hukum, hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam struktur penegakan hukum yang berdampak langsung pada efektivitas perlindungan terhadap awak kabin.

Kendala kelima yang tidak kalah penting adalah faktor budaya hukum masyarakat. Dalam beberapa kasus, penumpang cenderung memiliki persepsi bahwa mereka sebagai konsumen memiliki posisi yang lebih kuat dibandingkan awak kabin sebagai penyedia layanan. Persepsi ini sering kali mendorong sikap tidak kooperatif bahkan konfrontatif terhadap instruksi awak kabin. Hidayat (2023) menyatakan bahwa peningkatan kesadaran hak tanpa diimbangi dengan pemahaman kewajiban dapat memicu konflik dalam hubungan hukum. Dalam konteks penerbangan, kondisi ini memperbesar potensi terjadinya *unruly passenger* sekaligus memperumit posisi awak kabin dalam mengambil tindakan.

Kendala keenam berkaitan dengan belum optimalnya koordinasi antar lembaga dalam penanganan kasus *unruly passenger*. Dalam banyak kasus, setelah pesawat mendarat, penanganan terhadap penumpang bermasalah bergantung pada koordinasi antara maskapai, otoritas bandara, dan aparat penegak hukum. Namun dalam praktiknya, proses ini tidak selalu berjalan efektif. Tidak jarang kasus berhenti pada level administratif tanpa tindak lanjut hukum yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin tidak hanya bergantung pada aturan yang ada, tetapi juga pada efektivitas koordinasi antar lembaga dalam menindaklanjuti kasus tersebut.

Apabila dianalisis secara lebih mendalam, seluruh kendala tersebut bermuara pada satu persoalan utama, yaitu belum terbentuknya sistem perlindungan hukum yang terintegrasi. Santosa (2022) menjelaskan bahwa suatu sistem hukum yang efektif harus didukung oleh keselarasan antara substansi

hukum, struktur hukum, dan budaya hukum. Dalam konteks ini, perlindungan hukum terhadap awak kabin masih bersifat parsial dan belum mampu menjawab kompleksitas permasalahan yang ada di lapangan. Akibatnya, awak kabin tetap berada dalam posisi yang dilematis antara menjalankan kewajiban menjaga keselamatan dan menghadapi risiko hukum yang tidak sepenuhnya terlindungi.

Dalam penelitian ini, peneliti menegaskan bahwa kendala dalam implementasi perlindungan hukum terhadap awak kabin bukan hanya persoalan teknis, melainkan persoalan sistemik yang memerlukan pembenahan secara menyeluruh. Selama tidak ada integrasi yang kuat antara regulasi, pelatihan, perlindungan institusional, dan penegakan hukum, maka perlindungan hukum terhadap awak kabin akan tetap berada pada level normatif dan belum mampu memberikan jaminan yang nyata dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan langkah konkret untuk membangun sistem perlindungan hukum yang lebih komprehensif dan berkelanjutan, sehingga awak kabin dapat menjalankan tugasnya dengan rasa aman dan kepastian hukum yang lebih kuat.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* di Maskapai Pelita Air Tangerang secara normatif telah memiliki dasar hukum yang jelas, baik dalam hukum nasional maupun hukum internasional. Awak kabin diberikan kewenangan untuk menjaga ketertiban dan keselamatan penerbangan melalui instruksi, tindakan persuasif, hingga tindakan restriktif dalam kondisi tertentu. Selain itu, perlindungan hukum juga diwujudkan melalui keberadaan standar operasional prosedur (SOP), pelatihan keselamatan dan keamanan, serta dukungan institusional dari maskapai dalam bentuk jaminan kerja dan sistem operasional penerbangan. Namun demikian, perlindungan tersebut masih bersifat parsial karena belum sepenuhnya terintegrasi antara norma hukum, prosedur operasional, dan sistem penegakan hukum, sehingga dalam praktiknya belum memberikan kepastian hukum yang optimal bagi awak kabin.

Kendala dalam implementasi perlindungan hukum terhadap awak kabin dalam penanganan *unruly passenger* menunjukkan adanya persoalan yang bersifat sistemik. Kendala tersebut meliputi ketidakjelasan batas kewenangan dalam situasi konkret di lapangan, keterbatasan pemahaman hukum awak kabin, belum optimalnya perlindungan hukum dari pihak maskapai, lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku, serta faktor budaya hukum masyarakat yang cenderung menempatkan penumpang sebagai pihak dominan. Selain itu, lemahnya koordinasi antar lembaga dalam menindaklanjuti kasus *unruly passenger* turut memperlemah efektivitas perlindungan hukum yang ada. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap awak kabin belum berjalan secara optimal karena belum didukung oleh sistem hukum yang terintegrasi secara menyeluruh.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar dilakukan penguatan sistem perlindungan hukum terhadap awak kabin melalui penyempurnaan regulasi yang lebih tegas dalam mengatur batas kewenangan dan tindakan yang dapat dilakukan dalam menghadapi *unruly passenger*. Selain itu, maskapai khususnya Pelita Air perlu mengembangkan standar operasional prosedur yang lebih adaptif dan memberikan pelatihan hukum praktis bagi awak kabin agar mampu mengambil keputusan secara tepat dalam situasi darurat. Di sisi lain, diperlukan peningkatan peran aparat penegak hukum dalam menindaklanjuti kasus *unruly passenger* secara konsisten guna memberikan efek jera, serta memperkuat koordinasi antar lembaga terkait agar penanganan kasus tidak berhenti pada level administratif. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap awak kabin tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga dapat dirasakan secara nyata dalam praktik penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amir, E., Helmiadi, M. H., Soebagio, S., Pamuraharjo, H., & Atmaka, E. W. (2022). *Undang-undang dan regulasi penerbangan sipil nasional–internasional*. Media Aksara
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Jakarta: Kencana.
- Martono, K. (2023). *Tanggung jawab hukum penerbangan nasional dan internasional*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahardjo, S. (2021). *Ilmu hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sefriani. (2020). *Hukum udara internasional*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widarto, B., Santiago, F., & Darwati. (2024). *Kebijakan hukum pengaturan ruang udara Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Jurnal:

- Firmansyah, R. (2022). Perlindungan tenaga kerja dalam sektor transportasi udara di Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(3), 412–425.
- Hidayat, A. (2023). Kesadaran hukum masyarakat dalam dinamika hubungan hukum modern. *Jurnal Rechtsidee*, 11(2), 145–158.
- Lestari, D. (2024). Analisis peningkatan kasus *unruly passenger* dan dampaknya terhadap keselamatan penerbangan. *Jurnal Transportasi Udara*, 16(1), 25–38.
- Nugroho, A. (2023). Kewenangan awak kabin dalam menjaga keselamatan penerbangan perspektif hukum. *Jurnal Hukum Dirgantara*, 14(2), 201–215.
- Putri, N. A. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam jasa transportasi udara di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 13(1), 67–80.
- Santosa, B. (2022). Efektivitas hukum dalam sistem transportasi udara nasional. *Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 98–110.

Widodo, J. (2022). Penegakan hukum terhadap *unruly passenger* dalam penerbangan di Indonesia. *Jurnal Hukum Transportasi*, 8(1), 33–47.

Peraturan Perundang-Undangan:

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1.

Sumber Internasional:

International Civil Aviation Organization. (2024). *Manual on the legal aspects of unruly and disruptive passengers*. ICAO.

International Air Transport Association. (2023). *Unruly passenger incidents report 2023*. IATA.