

REFUND TIKET PESAWAT DI MASA PANDEMIK COVID-19 DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Afrisya Rahmany, Suherman

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

Jl. RS. Fatmawati Nomor 1, Pondok Labu, Jakarta Selatan

Email: suherman@upnvj.ac.id

Abstrak

Perlindungan konsumen di masa pandemik covid -19 merupakan hal yang perlu di perhatikan, terutama mengenai *refund* tiket pesawat di Masa Pandemi covid -19 ini sebagaimana dengan adanya kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai larangan mudik Idul Fitri Tahun 2020, dampak dari larangan tersebut yaitu gagalnya keberangkatan calon penumpang sebagai pihak konsumen, dampak dari hal ini maka sebagai pelaku usaha wajib melakukan upaya ganti rugi yang biasa disebut dengan *refund* tiket, di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 dijelaskan mengenai pengembalian tiket berbentuk *voucher* dan tidak menggunakan uang tunai, dengan adanya sistem baru mengenai pengembalian tiket pesawat tersebut hak-hak konsumen harus diteliti sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dengan tujuan penulis yaitu untuk mengetahui bagaimana hak-hak konsumen pada masa pandemik covid -19 ini mengenai *refund* tiket pesawat serta perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana agar mengetahui jawaban tersebut penulis menggunakan metode penulisan yuridis normatif dengan data sekunder. Hasil dari penelitian, bahwa hak-hak konsumen di Indonesia pada masa pandemik covid -19 ini memang mendapatkan *refund* tiket pesawat namun berbentuk *voucher* dan memiliki jangka waktu pemakaian dalam hal ini maka hak-hak konsumen sangat dibatasi dengan adanya waktu berlaku *voucher*, dengan adanya surat rekomendasi yang dikeluarkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional tersebut maka terbukti masih adanya keresahan di pihak konsumen mengenai hak-haknya terhadap *refund* tiket pesawat, terutama hak kenyamanan dan hak untuk di dengarkan pendapatnya yang tentunya sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan konsumen; Hak-hak Konsumen; *Refund* tiket pesawat.

Abstract

Consumer protection during the Covid -19 pandemic is something that needs to be considered, especially regarding refunding airplane tickets during the Covid -19 Pandemic Period as with the new policy issued by the government regarding the 2020 Eid al-Fitr homecoming ban, the impact of the ban is the failure departure of prospective passengers as consumers, the impact of this is that business actors are required to make compensation efforts which are commonly referred to as ticket refunds, in the Minister of Transportation Regulation Number 25 of 2020 it is explained regarding returning tickets in the form of vouchers and not using cash, with the new system regarding the return of

airplane tickets, consumer rights must be examined in accordance with the Consumer Protection Act, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as the author's goal is to find out how consumer rights are during the covid-19 pandemic This concerns airplane ticket refunds and consumer protection based on the Consumer Protection Act as in order to find out the answer the author uses a normative juridical writing method with secondary data. The results of the research, that the rights of consumers in Indonesia during the Covid-19 pandemic did get refunds for plane tickets but in the form of vouchers and had a usage period, in this case, consumer rights were very limited by the validity period of the voucher, by the existence of a letter recommendation issued by the National Consumer Protection Agency, it is evident that there is still unrest on the part of consumers regarding their rights to airplane ticket refunds, especially the right to comfort and the right to have their opinion heard which of course has been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: *Consumer protection; Consumer rights, Airline ticket refund.*

A. PENDAHULUAN

Wabah virus covid-19 yang terjadi merupakan suatu wabah yang tersebar luas di berbagai negara di belahan dunia termasuk di Negara Indonesia, di Indonesia sendiri virus covid-19 ini masuk pada Tahun 2020, dengan adanya virus ini pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan-kebijakan. Salah satunya, bahwa masyarakat Indonesia diminta untuk melakukan *social distancing* yang dimana merupakan salah satu cara guna mencegah dan mengurangi penyebaran virus covid-19, kegiatan *social distancing* ini yaitu mengurangi kegiatan di luar rumah yang dimana dalam kegiatan tersebut diharapkan masyarakat Indonesia melakukan kegiatan di rumah saja dan tidak meninggalkan rumah jika memang tidak ada kepentingan, lalu dengan adanya kegiatan ini maka beberapa kegiatan bermasyarakat diluar rumah harus dihentikan, seperti kegiatan yang menimbulkan kerumunan.

Banyak negara telah menutup ruang udaranya dan melarang masuknya individu dari luar sejak pandemi covid-19 di Indonesia, demi melindungi kesehatan warganya.¹ Presiden Joko Widodo mengeluarkan ketentuan baru dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang pelaksanaannya diatur secara rinci dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019. Dengan diterapkannya kebijakan ini, masyarakat dihadapkan

¹ Ashley Nunes, "How COVID-19 Will Change Air Travel as We Know It" (BBC, 2020), dikunjungi pada 7 OKTOBER 2021 <https://www.bbc.com/future/article/20200709-how-covid-19-will-change-air-travel-as-we-know-it>

pada kebiasaan baru yang menuntut segala aktivitas dilakukan di rumah, dengan daya tarik pemisahan fisik dan isolasi diri.²

Selanjutnya, Kementerian Perhubungan menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2020 yang mengatur tentang pengendalian transportasi selama mudik Idul Fitri, dan salah satunya termasuk pembatalan penerbangan.³ Dengan adanya peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tersebut berdampak di dalam masyarakat Indonesia, terutama kepada calon penumpang yang sudah membeli tiket pesawat untuk mudik Idul Fitri tahun 2020, di dalam kebijakan tersebut tentunya dijabarkan mengenai mekanisme pengembalian tiket atau *refund* tiket yang dimana pengembalian tiket tersebut berbentuk voucher yang dapat digunakan oleh calon penumpang selama 1 (satu) tahun kedepan, sistem ini tentunya berbeda dari sistem sebelum terjadinya pandemik covid-19.

Ketika pelanggan memperoleh pengembalian tiket yang tidak dalam bentuk uang, metode pengembalian biaya yang ditentukan dalam peraturan ini tentu memberikan sisi positif dan negatif. Beberapa penumpang memahami dan tidak peduli dengan jenis pengembalian yang ditentukan dalam aturan, sementara banyak yang percaya bahwa pengembalian uang tiket dalam bentuk apa pun selain uang tunai adalah semacam kerugian.⁴ Hal ini di dorong dengan adanya surat yang dikeluarkan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), surat tersebut dikeluarkan karena adanya beberapa keluhan konsumen yang diterima oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional terkait *refund* tiket pesawat tercantum dalam surat rekomendasi tersebut dijelaskan bahwa pada masa pandemik covid-19 pihak konsumen memerlukan *refund* tiket pesawat berbentuk dana tunai dibandingkan dengan *voucher* atau penjadwalan ulang, disamping itu karena belum adanya kepastian kapan transportasi akan berjalan normal kembali. Jika dilihat dari adanya surat rekomendasi tersebut maka perihal *refund* tiket pesawat di masa pandemik covid-19.

Teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini yaitu menggunakan teori keadilan dan teori perlindungan hukum. Berdasarkan uraian diatas maka penulis

² Annisa Puspitadelia, 2021, "*Perlindungan Hukum bagi Wisatawan di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*," Jurist-Diction Vol. 4 (3).

³ Patricya Wedha Hutapea, 2021, "*Perlindungan Hukum bagi Jasa Penerbangan di tengah Pandemi Covid – 19*," Jurist – Diction, Vol 4 No 3.

⁴ Fitri, "Menolak Refund dari Traveloka dalam Bentuk Poin" (Detik News, 2020), <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5117909/menolak-refund-dari-traveloka-dalam-bentuk-poin> dikunjungi pada 7 oktober 2021.

memfokuskan pembahasan dalam jurnal ini yaitu mengarah pada “Hak – Hak dan Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap *refund* tiket pesawat di masa Pandemi Covid-19 berdasarkan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.”

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana hak-hak konsumen terhadap *refund* tiket pesawat di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap *refund* tiket pesawat di masa Pandemi Covid-19?

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan penelitian yuridis normatif, dimana jenis penelitian ini hukum berfokus pada suatu norma, yang merupakan asas atau asas perilaku.⁵ Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif maka penulis difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah atau norma-norma yang ada di dalam hukum positif maka penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan juga pendekatan kasus dengan menggunakan peraturan perundang-undangan maka penulis dapat menggunakan perundang-undangan yang sudah berlaku yaitu seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pendekatan kasus ini berfungsi untuk mempelajari suatu kaidah hukum yang digunakan dalam praktik hukum.⁶ Sumber data yang digunakan yaitu sumber data bahan hukum primer yang mempunyai kekuatan mengikat yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bahan hukum sekunder yang menggambarkan bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil dari penelitian lainnya, buku-buku, artikel dan koran, pendapat pakar hukum maupun makalah-makalah yang berhubungan dengan topik penulisan ini. Berhubungan dengan penelitian ini merupakan penelitian normative maka penulis mengumpulkan data dengan studi kepustakaan atau studi dokumen. Teknik ini merupakan cara pengumpulan data dengan membaca, mempelajari, mengkaji, memahami, dan menganalisis serta membuat catatan dari buku literature, peraturan perundangan-undangan, dokumen dan hal – hal lain

⁵ Peter Mahmud Marzuki, “Penelitian Hukum,” 2005, Edisi Revisi, Kencana.

⁶ Johnny Ibrahim, 2006, “Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif,” Bayumedia Publishing, Malang. Hlm 321.

yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, pada saat menganalisa data penulis menggunakan Teknik dengan cara analisis kualitatif yang dimana dengan menginterpretasikan seluruh peraturan perundang-undangan, dokumen dan hal – hal lain yang berhubungan dengan masalah lain.

D. PEMBAHASAN

1. Hak-Hak Konsumen Terhadap *Refund* Tiket Pesawat Di Masa Pandemi Covid-19

Undang – Undang yang mengatur mengenai hak – hak konsumen yaitu Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Undang – Undang tersebut tentunya dijelaskan beberapa hal mengenai hak – hak konsumen yang harus dijalankan agar tetap terlaksananya keadilan bagi kedua belah pihak, sebagaimana di Indonesia pihak konsumen memiliki hak dan kewajiban, jika terjadi hal – hal yang menyimpang pada saat berlangsungnya kegiatan jual beli maka dapat dilihat lagi hak – hak yang telah diatur dan tercantum di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999. Berdasarkan keterangan diatas mengenai hak – hak konsumen yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam kondisi apapun tetap harus diimplementasikan, seperti yang terjadi di masa pandemik *covid – 19* ini yang dimana ada beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, salah satunya yaitu mengenai pengendalian transportasi selama masa mudik idul fitri tahun 2020 yang mengatur mengenai pengendalian transportasi selama masa mudik, kebijakan ini dikeluarkan di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020, dengan adanya kebijakan tersebut maka transportasi umum tidak bisa beroperasi dengan normal seperti sebelum masuknya covid-19, terutama transportasi udara yang dilarang beroperasi sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25.

Akibatnya, maskapai tidak dapat memenuhi salah satu tujuannya. Paksaan dalam bentuk tidak dapat memenuhi tujuan karena undang-undang atau aturan pemerintah adalah jenis pemaksaan yang unik.⁷ keadaan tersebut merupakan keadaan yang tidak di rencanakan, jika dilihat dari situasi ini maka covid -19 dapat diefinisi kan sebagai *force majeure relative* yang dimana dalam situasi ini suatu prestasi yang terdapat didalam

⁷ Mariam Darus, “*KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*,” Bandung: Alumni, 1993, hlm. 35.

kontrak tidak bisa dilakukan namun hanya dalam beberapa waktu saja jadi tidak selamanya, setelah situasi memungkinkan kembali maka prestasi ini harus dijalankan, akibatnya, hambatan pemenuhan debitur hanya bersifat sementara, khususnya selama wabah COVID-19 masih ada di Indonesia.⁸ Sebagaimana dimaksud kontrak bisnis yang ada tetap sah dan mengikat kedua belah pihak jadi keadaan ini hanya menunda prestasi saja dan tidak menghapuskan suatu kewajiban dari pihak yang bersangkutan, maka dari itu renegotiasi kontrak perlu adanya agar kedua belah pihak dapat berkontribusi dalam menemukan jalan keluar agar kedua belah pihak tetaop terlindungi sesuai dengan Undang – Undang.⁹ karena di dalam kebijakan yang dikeluarkan oleh Permenhub no. 25 tahun 2020 pihak maskapai harus bertanggungjawab memberikan pengembalian tiket sebagai ganti rugi dan juga sebagai alternatif dampak dari aturan larangan mudik idul fitri tahun 2020.¹⁰

Beberapa opsi yang diberikan oleh pihak maskapai dalam pengembalian tiket pesawat di masa *Pandemik Covid – 19* ini berdasarkan dari Permenhub no 25 tahun 2020 merupakan solusi agar terwujudnya keadilan bagi pihak konsumen, sebagaimana dimaksud bahwa setiap konsumen wajib dipenuhi haknya, seperti yang sudah tercantum di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terutama hak konsumen mengenai pengembalian tiket sebagaimana yang terdapat di dalam pasal 4 Undang – Undang no 8 Tahun 1999:¹¹

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Dalam pasal tersebut sudah jelas bahwa pada saat ini pun refund tiket wajib dipenuhi oleh setiap maskapai, dengan adanya aturan baru mengenai refund tiket pesawat serta ada kebijakan dari pemerintah, dengan demikian hal mengenai ganti rugi sudah ada itikad baik dari pihak maskapai, namun dalam kebijakan yang dikeluarkan pengembalian berupa voucher yang memiliki jangka waktu berlaku, Sekalipun klien Citilink dan Garuda

⁸ Cyntia Hutagalung. (2020, Desember 15). *“Pandemi Covid-19 sebagai Force Majeure Dalam Kontrak Bisnis.”* [Halaman Web]. Diakses dari <https://www.pphbi.com/pandemikovid-19-sebagai-force-majeure-dalam-kontrak-bisnis/> pada tanggal 27 Maret 2021, Pukul 02.06 Wib

⁹ Dona Budi Kharismai, *“Pandemi Covid-19 Apakah Force Majeure?”*, RechtsVinding Online 29 Juni 2020, hlm 4

¹⁰ Ainaya Nadine dan Zulfa Zahara Imtiyaz, *“Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menanganan Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020,”* Media Iuris Vol.3 no.3, Oktober 2020

¹¹ Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Indonesia dapat mengalihkan kepemilikan voucher, tidak ada jaminan bahwa penumpang akan dapat menemukan individu yang berminat untuk melakukan perjalanan dalam jangka waktu yang ditentukan karena adanya batasan waktu yang sah sebagaimana disebutkan di atas.¹²

dipenuhi oleh setiap maskapai, dengan adanya aturan baru mengenai refund tiket pesawat serta ada kebijakan dari pemerintah, dengan demikian hal mengenai ganti rugi sudah ada itikad baik dari pihak maskapai, namun dalam kebijakan yang dikeluarkan pengembalian berupa voucher yang memiliki jangka waktu berlaku, Sekalipun klien Citilink dan Garuda Indonesia dapat mengalihkan kepemilikan voucher, tidak ada jaminan bahwa penumpang akan dapat menemukan individu yang berminat untuk melakukan perjalanan dalam jangka waktu yang ditentukan karena adanya batasan waktu yang sah sebagaimana disebutkan di atas.¹³

Namun dilihat dari hasil temuan yang ditemukan oleh penulis masih banyak aduan mengenai refund tiket pesawat di masa Pandemi Covid – 19 ini, Hal lainnya yang dikeluhkan oleh pihak konsumen yaitu adanya perbedaan pengembalian uang tiket antara transportasi umum lain seperti kereta api dan kapal laut yang menyediakan pengembalian tiket sebagai ganti rugi dengan beberapa opsi, yaitu opsi pertama ialah pengembalian berupa uang tunai dan opsi lainnya berupa *reschedule*, perubahan rute, yang terakhir berupa pergantian voucher sementara, namun dalam penerbangan tidak terdapat opsi pengembalian tiket ganti rugi menggunakan uang, pihak konsumen merasa hal ini sebagai hal yang tidak adil bagi calon penumpang pesawat terutama terhadap hak – hak konsumen yang dimana jika dikaitkan dengan Pasal 19 Undang – Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat kalimat bahwa sebagaimana ganti rugi dapat berupa uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis juga setara nilainya, dalam hal ini sudah jelas bahwa hak konsumen mengenai refund tiket pesawat yang berupa voucher, sehingga tidak ada opsi pengembalian tiket berupa uang tunai seperti transportasi umum lainnya.

Demikian hal tersebut menyebabkan adanya perasaan tidak adil bagi pihak konsumen, salah satunya perihal jangka waktu berlakunya voucher sehingga pihak

¹² Salsabila hanisa, susilowati suparto, dan tri handayani, Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang terkait kebijakan covid-19 yang tercantum dalam permenhub 25 tahun 2020 , jurnal sains sosio humaniora, vol 5 no 1, 2021

¹³ ibid

konsumen menjadi tidak berdaya karena terbatasnya waktu untuk menggunakan voucher tiket tersebut dan tidak ada opsi selain *reschedule*, yang dimana secara prinsip hal tersebut sama dengan *refund* tiket pesawat menggunakan voucher, maka dapat dikatakan hak konsumen pada masa *Pandemik Covid -19* ini terkhusus mengenai pengembalian tiket pesawat yang sangat dibatasi dan calon penumpang tidak punya pilihan lain selain menyetujui dan mengirim kembali e – mail sesuai dengan ketentuan di setiap pihak maskapai, namun sebagaimana cara tersebut berdasarkan kebijakan yang tertera di dalam PM 25/2020 yang dimana bertujuan untuk menciptakan keadilan di masa *Pandemik – covid 19*.

Jika dilihat dari kasus – kasus yang ada maka dapat disimpulkan oleh penulis bahwa hak – hak konsumen di masa Pandemi covid – 19 ini belum sebagaimana mestinya, Masih ada hak – hak konsumen yang belum terpenuhi salah satunya yaitu hak atas kenyamanan, ha katas kenyamanan ini diatur di dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 dalam pasal 4 ayat 1:¹⁴

“hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa”

Meskipun refund tiket pesawat di masa pandemik covid - 19 ini sudah ditentukan yaitu berupa voucher namun tetap saja pada kenyataannya pihak konsumen belum merasa puas atas bentuk refund tiket pesawat tersebut, jika hal tersebut sudah dilakukan dengan benar menjunjung tinggi hak konsumen maka tidak ada lagi keluhan – keluhan yang ada pada Lembaga – Lembaga perlindungan konsumen, hak lainnya yang masih belum terpenuhi berdasarkan dengan Undang – Undang No 8 Tahun 1999 dalam pasal 4 yaitu:

15

“hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”

Jika dilihat dari keluhan – keluhan oleh pihak konsumen kepada pihak lembaga perlindungan konsumen ini sudah terlihat jelas bahwa adanya hal yang membuat pihak konsumen merasa tidak nyaman, maka dari itu hak atas konsumen di masa Pandemi Covid – 19 ini masih belum berjalan dengan baik, dilihat juga dari munculnya surat rekomendasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional mengenai refund tiket pesawat

¹⁴ Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁵ *Ibid.*,

yang dimana hal tersebut membuktikan bahwa refund tiket pesawat ini tidak ada unsur keadilannya bagi pihak konsumen, maka hal tersebut tidak selaras dengan teori keadilan.

2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap refund tiket pesawat di masa Pandemi Covid – 19

Perlindungan konsumen harus tetap terjaga selama masa pandemi COVID-19, serta selama kebijakan baru Indonesia, yang meliputi adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi . Hijriah dilakukan dengan tujuan untuk menghindari penyebaran Covid-19 pada masa Mudik Idul Fitri tahun 1441. Maskapai penerbangan sebagai badan usaha berkewajiban mengembalikan sejumlah uang kepada konsumen atau penumpang di terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 yang menyatakan bahwa badan usaha angkutan udara atau perusahaan penerbangan dapat mengembalikan biaya tiket angkutan udara dengan cara sebagai berikut:¹⁶

“pertama, dengan melakukan penjadwalan ulang atau istilah lainnya re-schedule, calon penumpang yang telah memiliki tiket tanpa dikenakan biaya; kedua, melakukan perubahan rute penerbangan atau istilah lainnya re-route, calon penumpang yang telah memiliki tiket tanpa dikenakan biaya dalam hal rute pada tiket tidak bertujuan keluar dan/atau masuk wilayah sebagaimana maksud dalam Pasal; ketiga, mengkompensasikan besaran nilai biaya jasa angkutan udara menjadi perolehan poin dalam keanggotaan badan usaha angkutan udara yang bisa digunakan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh badan usaha angkutan udara; dan keempat, memberikan kupon tiket atau istilah lainnya voucher ticket sebesar nilai biaya jasa angkutan udara sesuai dengan tiket yang dibeli oleh penumpang dapat digunakan untuk membeli lagi tiket penerbangan yang lain serta berlaku paling singkat setahun dan dapat diperpanjang paling banyak satu kali.”

Adanya dampak dari kebijakan tersebut adanya penurunan ekonomi di dalam sektor transportasi, terutama di sektor penerbangan, berdasarkan larangan tersebut menyebabkan tingginya refund tiket pesawat, namun sebagaimana yang telah dijelaskan di rumusan masalah 1 oleh penulis bahwasanya pengembalian tiket pesawat memang sudah wajib untuk dilakukan, sebagaimana yang disebutkan di dalam Undang – Undang

¹⁶ Ferdiana Mailawati, Sri Wahyuni, Desember 2021, hlm 380 Perlindungan Hukum Terhadap Hak – Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid – 19, KRTHA bhayangkara, vol 15 no 2

perlindungan konsumen bahwa setiap pelaku usaha harus memiliki itikad baik dan adanya rasa tanggung jawab, sesuai dengan Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020 pada pasal 24 adanya aturan mengenai refund tiket pesawat, itulah salah satu bentuk perlindungan yang diberikan untuk pihak konsumen agar hak – hak konsumen tetap sesuai dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, namun sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa bentuk refund tiket tersebut tidak dengan uang tunai melainkan dengan voucher yang berlaku untuk 1 tahun kedepan.

Jika dikaitkan dengan keadaan Indonesia setelah adanya virus corona dan adanya kebijakan baru guna mencegah tersebarnya virus ini maka pemerintah mengeluarkan kebijakan – kebijakan yang dimana setiap masyarakat harus mengikuti kebijakan tersebut, salah satu kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 2020 Dalam Rangka Penyebaran COVID -19, dengan adanya kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut maka pihak maskapai menyesuaikan aturan refund tiket pesawat tersebut sesuai dengan kebijakan baru, beberapa maskapai yang mengeluarkan refund tiket berupa voucher yaitu Citilink, Air Asia, dan Garuda Indonesia, namun setiap maskapai tersebut memiliki ketentuannya masing-masing terkait jangka waktu pengembalian refund tiket pesawat tersebut, melalui email setiap maskapai mengirimkan surat Pernyataan Persetujuan Refund Voucher untuk pihak konsumen, dalam hal ini maka pihak konsumen harus menyetujui refund tiket pesawat dengan voucher tersebut, jika tidak maka refund tidak akan berlaku dan tiket akan hangus begitu saja.

Dari hal ini pihak konsumen merasa haknya sebagai konsumen dibatasi maka dari itu pihak Badan Perlindungan Konsumen membuat surat rekomendasi yang berisi berdasarkan adanya penerimaan pengaduan konsumen ke BPKN terdapat hal – hal yang masih dikeluhkan oleh konsumen terkait *refund* tiket sebagaimana pada transportasi udara atau pesawat, pihak maskapai memberikan refund tiket dalam bentuk saldo kredit untuk pembelian tiket yang hanya berlaku 1 tahun, maka berdasarkan uraian tersebut BPKN merekomendasikan untuk memastikan pelaku usaha bagi semua moda transportasi tidak memberikan dalam bentuk poin atau voucher dalam proses pengembalian dana *refund*. Sebagaimana bentuk surat rekomendasi tersebut bertujuan untuk melindungi pihak konsumen agar terwujudnya keadilan dan agar pihak konsumen merasa terlindungi

terutama di mata hukum. Namun pada saat seperti ini kesadaran masyarakat mengenai hak konsumen tidak sepenuhnya berjalan dengan baik maka dari itu perlu adanya pembinaan dan pengawasan agar pihak konsumen lebih sadar lagi atas hak dan kewajibannya sesuai dengan yang tercantum di dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 29 ayat 1 yang dimana berbunyi:

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”

Jika terjadi suatu sengketa maka dapat diselesaikan berdasarkan pasal 52 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu bahwa BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan jalan melalui¹⁷:

1. "Mediasi yaitu cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator"

Mediasi ialah suatu cara penyelesaian masalah di luar ruang sidang dengan menggunakan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Mediator adalah sebutan untuk pihak ketiga ini. Peran mediator hanya sebatas sebagai fasilitator, membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan perbedaan mereka tanpa memiliki kemampuan untuk mengeluarkan penilaian. Ini berarti bahwa para pihak, bukan mediator, yang bertanggung jawab untuk membuat keputusan.¹⁸

2. "Konsiliasi yaitu menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh pihak konsumen dan maskapai penerbangan, akan tetapi pendapat dari konsiliator tidak mengikat sebagaimana yang ada pada arbitrase"

¹⁷ Miru, A., & Yodo, S. 2008. *"Hukum Perlindungan Konsumen."* Jakarta: Raja Wali Pres. Rongiyati, S. 2019. *Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce)*. Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan, 10(1), 430–447.

¹⁸ Endrik Safudin, 2018. *"Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase"* (Malang: Intrans Publishing), 33.

3. "Arbitrase yaitu pihak konsumen dan maskapai penerbangan menyetujui dilaksanakan penyelesaian sengketa yang dialami kepada pihak netral yang konsumen dan maskapai penerbangan pilih untuk membuat keputusan terselesaikannya sengketa yang sedang mereka hadapi." UUPK tidak menentukan pemisahan tugas anggota BPSK yang mengakibatkan para anggota BPSK dapat berperan sebagai konsiliator, aribitrator, maupun mediator
4. Litigasi adalah pilihan lain untuk mencapai kesepakatan. Gugatan konsumen terhadap maskapai penerbangan, sebagaimana dijelaskan dalam UUPK, dapat diajukan di Pengadilan Negeri baik secara individual maupun class action. Pasal 46 UUPK memungkinkan sekelompok pelanggan yang terkena kasus yang sama, seperti pengembalian pengembalian dana oleh maskapai penerbangan, untuk mengajukan gugatan class action berdasarkan fakta bahwa satu atau lebih orang yang mewakili kelompok yang sama telah fakta dan dasar hukum yang sama.¹⁹

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen di masa Pandemi covid – 19 ini terus dilaksanakan guna terwujudnya keadilan bagi pihak konsumen dan masyarakat Indonesia, segala upaya dilakukan terutama dalam hal pengembalian tiket pesawat atau biasa disebut dengan Refund tiket sebagaimana hal tersebut sudah diatur di dalam kebijakan baru, namun tetap harus berdasarker dengan Undang – Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berdasarkan dari itu jika dilihat dari pengembalian tiket yang berupa voucher tiket tersebut menimbulkan beberapa polemik, ada beberapa aduan yang diterima oleh Badan Perlindungan Konsumen mengenai refund tiket dengan voucher ini sehingga menyebabkan BPKN membuat surat rekomendasi guna adanya perbaikan mengenai refund tiket pesawat menggunakan voucher yang waktu berlakunya sangat terbatas, melalui surat rekomendasi tersebut terbukti bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen di masa *pandemik covid - 19* ini masih belum berjalan dengan maksimal, pihak konsumen masih banyak complain mengenai sistem *refund* tiket pesawat di masa *Pandemik Covid – 19* ini, hal tersebut pula

¹⁹ Dinda Aurelia Danian, Ni Luh Made Mahendrawati, Ida Ayu Putu Widiati, 2017. "*Tanggungjawab Pelaku Usaha Maskapai penerbangan Atas Penundaan Pembayaran Dana Refund*", Jurnal Kontruksi Hukum, Vol 2 No 1.

masih bertentangan dengan teori perlindungan hukum yang dimana sebagai acuan penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

E. PENUTUP

Berdasarkan dengan kajian yang dikaji oleh penulis mengenai *refund* tiket pesawat ini dapat disimpulkan bahwa hak – hak konsumen di masa Pandemi Covid – 19 ini masih belum terpenuhi, terutama terhadap hak atas kenyamanan dan hak didengarkan pendapat, pihak konsumen merasa belum puas atas refund tiket Pesawat yang dilakukan dengan Voucher hal ini dibuktikan berdasarkan munculnya surat rekomendasi yang dibuat oleh pihak Badan Perlindungan Konsumen Nasional, ini menandakan bahwa pihak konsumen masih belum bisa menerima bahwa pengembalian tiket atau refund tiket pesawat berbentuk voucher dan bukan berbentuk uang, dengan adanya surat rekomendasi tersebut berarti sudah terlihat bahwa perlindungan hukum untuk konsumen di saat pandemi covid – 19 berjalan dan berjuang untuk menuntut hak – hak pihak konsumen, sebagaimana berdasarkan dari Undang – Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, selain Undang – Undang no 8 tahun 1999, Lembaga – Lembaga yang mengatur mengenai perlindungan konsumen juga salah satunya Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang bertugas untuk melindungi dan menjaga hak – hak konsumen agar tidak menyimpang dari hak dan kewajiban setiap masing – masing pihak maskapai, namun agar tidak terjadinya salah paham dan pihak konsumen mendapatkan hak yang seadil – adil nya sesuai dengan perlindungan.

Dalam penulisan jurnal ini penulis menyarankan mengenai pengembalian *refund* tiket pesawat berupa voucher yang jarak waktunya sekitar hanya 1 tahun, alangkah baiknya jika voucher tiket tersebut tidak diberi jangka waktu agar pihak konsumen tidak merasa dibatasi dalam haknya, jika tidak ada batas waktu maka konsumen tidak perlu khawatir dalam setahun tidak berpergian dan uang yang ada di voucher tersebut tidak hilang, begitupun sebaliknya jika voucher tiket ini dibatasi hanya dengan jarak 1 tahun maka belum tentu pihak konsumen melakukan perjalanan jauh lagi selama satu tahun, oleh sebab itu perlunya ada perbaikan dalam kebijakan yang baru mengenai *refund* tiket pesawat di masa pandemi covid -19 karena dengan munculnya surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 tahun 2020 yang berisi untuk memastikan pelaku usaha transportasi umum mengembalikan dana atau *refund*

tiket secara 100% , jika pembelian berupa uang tunai baik menggunakan uang elektronik maupun kartu kredit baik itu transportasi darat, laut dan udara, serta adanya himbuan agar transportasi tidak memberikan dalam bentuk voucher. Saran lainnya yaitu untuk pemerintah melalui lembaga yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen dapat mengadakan beberapa penyuluhan agar pihak konsumen sadar betul mengenai hak dan kewajiban pihak konsumen begitupun mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainaya Nadine dan Zulfa Zahara Imtiyaz, *“Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menangani Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020,”* Media Iuris Vol.3 no.3, Oktober 2020
- Annisa, Puspitadelia, 2021, “Perlindungan Hukum bagi Wisatawan di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurist-Diction Vol. 4 (3)*
- Ashley, Nunes, “How COVID-19 Will Change Air Travel as We Know It” (BBC, 2020), dikunjungi pada 7 OKTOBER 2021 [“https://www.bbc.com/future/article/20200709-how-covid-19-will-change-air-travel-as-we-know-it”](https://www.bbc.com/future/article/20200709-how-covid-19-will-change-air-travel-as-we-know-it)
- Cyntia Hutagalung. (2020, Desember 15). *“Pandemi Covid-19 sebagai Force Majeure Dalam Kontrak Bisnis.”* [Halaman Web]. Diakses dari <https://www.pphbi.com/pandemikovid-19-sebagai-force-majeure-dalam-kontrak-bisnis/> pada tanggal 27 Maret 2021, Pukul 02.06 Wib
- Dinda Aurelia Danian, Ni Luh Made Mahendrawati, Ida Ayu Putu Widiati, 2017. *“Tanggungjawab Pelaku Usaha Maskapai penerbangan Atas Penundaan Pembayaran Dana Refund”*, Jurnal Kontruksi Hukum, Vol 2 No 1.
- Dona Budi Kharismai, *“Pandemi Covid-19 Apakah Force Majeure?”*, RechtsVinding Online 29 Juni 2020, hlm 4
- Endrik Safudin, 2018. *“Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase”* (Malang: Intrans Publishing), 33.
- Ferdiana Mailawati, Sri Wahyuni, , Desember 2021, hlm 380 Perlindungan Hukum Terhadap Hak – Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid – 19, KRTHA bhayangkara, vol 15 no 2
- Fitri, “Menolak Refund dari Traveloka dalam Bentuk Poin” (Detik News, 2020), <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5117909/menolak-refund-dari-traveloka-dalam-bentuk-poin> dikunjungi pada 7 oktober 2021.
- Johnny Ibrahim, 2006, “Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif,” Bayumedia Publishing, Malang. Hlm 321.
- INews Id, <https://www.inews.id/finance/makro/badan-perlindungan-konsumen-ungkap-banyak-aduan-penolakan-refund-tiket-transportasi/>

Mariam Darus, *“KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya,”* Bandung: Alumni, 1993, hlm. 35.

Miru, A., & Yodo, S. 2008. *"Hukum Perlindungan Konsumen."* Jakarta: Raja Wali Pres.

Rongiyati, S. 2019. Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce). *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 10(1), 430–447.

Patricya, Wedha Hutapea, 2021, “Perlindungan Hukum bagi Jasa Penerbangan di tengah Pandemi Covid – 19,” *Jurist – Diction, Vol 4 No 3*.

Peter, Mahmud Marzuki, “Penelitian Hukum,” 2005, Edisi Revisi, Kencana.

Salsabila hanisa, susilowati suparto, dan tri handayani, Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang terkait kebijakan covid-19 yang tercantum dalam permenhub 25 tahun 2020 , *jurnal sains sosio humaniora, vol 5 no 1, 2021*

Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang - Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan