

REFUND TIKET PENUMPANG JASA PENERBANGAN DI ERA COVID-19 DAN AKIBAT HUKUM BAGI PERUSAHAAN PENERBANGAN

Grace Elysia Binti

*Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia
Jalan Salemba Raya No.4
Email: grace.elysia@ui.ac.id*

Abstract: *In healthy business activities, consumer protection is an important and inseparable part between consumers and business actors. Since 2015, the development of the Asian Economic Community (AEC) has become bigger and more vibrant within ASEAN. The rapid development in the free market of the Asean Economic Community has led to a way of trading from conventional to e-commerce. The thing that stands out in the challenges in Indonesia is air transportation by plane which is one of the supporters of Indonesian economic activity, which is a transportation service and transportation effort between regions and countries. The crisis experienced by consumers has had an effect on consumer behavior and attitudes during the Covid-19 pandemic.*

Keywords: *Consumer Protection, E-commerce, Flight Ticket, Indonesian economy*

Abstrak: *Dalam kegiatan bisnis yang sehat, perlindungan konsumen merupakan bagian yang penting serta tidak dapat terpisahkan antara konsumen dan pelaku usaha. Sejak tahun 2015, perkembangan Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) menjadi lebih besar dan menggeliat dalam ASEAN. Pesatnya perkembangan dalam pasar bebas Masyarakat Ekonomi Asean menyebabkan cara berniaga dari konvensional menuju ke E-commerce. Hal yang menonjol dalam tantangan di Indonesia adalah transportasi angkutan udara dengan pesawat yang merupakan salah satu penyokong kegiatan perekonomian Indonesia, yang merupakan jasa pengangkutan dan upaya perhubungan antar daerah dan negara. Krisis yang dialami konsumen berefek pada perilaku dan sikap konsumen pada pandemic Covid-19.*

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, E-commercer, tiket penumpang jasa penerbangan, perekonomian Indonesia.*

PENDAHULUAN

Asia Tenggara merupakan wilayah yang banyak dijumpai dengan negara-negara berkembang di Dunia, salah satunya Indonesia dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup dominan. Sebagai salah satu negara yang terdampak dari perkembangan teknologi, Indonesia menandai dengan adanya Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai pembuktian atas perubahan manusia yang berubah pada sikap dan perilaku yang modern dan instan.¹ Ekonomi digital juga disertai dengan persaingan bisnis dan komersial yang semakin ketat.² Persaingan semakin ketat dan luas, perkembangan ekonomi nasional maupun internasional pun menjadi semakin baik dan meluas, sehingga dapat diperlukan daya tahan dan kemampuan bersaing yang kuat juga dari para pelaku usaha pada sektor manapun. Hal ini

¹ Nanang Nurcahyo., “Influencer’s Effect on Sociolegal and Economic Development in Developing Country, Especially in Indonesia”, *Progressive Law Review*, Vol.3.No.2, hlm.138.

² Enni Soerjati Priowirjanto, *Hukum Ekonomi Indonesia: Suatu Pengantar* (Bandung: Keni Media, 2021).

sangat berpotensi memicu semangat bisnis dan memutar roda perekonomian menjadi lebih baik.³ Unsur non hukum tidak dapat dipisahkan dalam pembentukan sebuah peraturan, yang nyatanya ini ikut campur tangan politik hukum yang merupakan dua hal yang penting, dikarenakan apabila politik mendukung, maka kebijakan hukum yang dibuat akan terbentuk.⁴

Dalam kegiatan bisnis yang sehat, perlindungan konsumen merupakan bagian yang penting serta tidak dapat terpisahkan antara konsumen dan pelaku usaha.⁵ Sejak tahun 2015, perkembangan Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) menjadi lebih besar dan menggeliat dalam ASEAN. Pesatnya perkembangan dalam pasar bebas Masyarakat Ekonomi Asean menyebabkan cara berniaga dari konvensional menuju ke *E-Commerce*⁶

Sejak awal maret 2020, penandaan adanya kasus Covid-19 di Indonesia, terjadi perubahan meningkat pada angka kematian akibat Covid-19. Perubahan ini juga menyebabkan beberapa kendala yang signifikan terjadi, selama pandemic Covid-19, era ini menghadapi tiga tantangan utama, yaitu :⁷

- a. Ketersediaan produk : *E-Commerce* bergantung pada rantai penawaran secara global, dan *lockdown* memberikan dislokasi pada hal ini.
- b. Gangguan pada transportasi logistic : ketersediaan layanan logistic dan ketersediaan untuk mendukung dalam distribusi dan pengiriman.
- c. Perlindungan Konsumen : perlindungan konsumen online yang mudah mendapat penipuan dari pelaku usaha *Electronic Commerce (E-Commerce)* yang tidak jujur selama *lockdown*.

Ditahun 2021, pertumbuhan ekonomi negara Indonesia dalam triwulan ke-II tumbuh sebesar 7,07 %, tertinggi dalam 16 tahun terakhir.⁸ Namun, hal yang menonjol dalam tantangan di Indonesia adalah transportasi angkutan udara dengan pesawat yang merupakan

³ Devi Meyliana Savitri Kumalasari, *Hukum Persaingan Usaha: Studi Konsep Pembuktian Terhadap Perjanjian Penetapan Harga Dalam Persaingan Usaha* (Malang: Setara Press, 2013).

⁴ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen : Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2018).

⁵ *Ibid.*

⁶ Dkk Alfian Setiantoro, “Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asia”, *Jurnal Rechtsvinding*, Vol.7.No.1, Hlm.3.

⁷ dkk Viviana Alfonso, “E-Commerce in the Pandemic and beyond: Online Appendix”, *Published on BIS Bulletin*, 2021.

⁸ Kementerian Koordinator Perekonomian Republik Indonesia., “Siaran Pers HM.4.6/203/SET.M.EKON.3/08/2021 Pertumbuhan Ekonomi Triwulan II-2021 Menembus Zona Ekspansif” <<https://ekon.go.id/publikasi/detail/3196/pertumbuhan-ekonomi-triwulan-ii-2021-menembuszona-ekspansif>>.

salah satu penyokong kegiatan perekonomian Indonesia, yang merupakan jasa pengangkutan dan upaya perhubungan antar daerah dan Negara⁹

Krisis yang dialami oleh konsumen memiliki efek mendadak pada perilaku dan sikap konsumen pada pandemi Covid-19. Krisis yang besar terjadi seperti layanan kesehatan yang mahal dari produk kebutuhan dasar yang dapat menyebabkan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi dan pecahnya pasokan rantai produk penting pada konsumen yang tidak setara dalam pemasaran.¹⁰

Pemerintah Indonesia telah beberapa kali memberlakukan aturan perjalanan bagi penumpang angkutan udara dan juga sempat memberlakukan larangan bepergian bagi operasional bidang transportasi untuk mengurangi penularan wabah menular Covid-19, yang kini muncul dengan beberapa varian baru, dan berujung dengan pemberlakuan keberangkatan dengan syarat vaksin hingga vaksin ketiga atau *booster*. Sebelum itu, atas pemberlakuan persyaratan perjalanan yang rumit sehingga di beberapa kesempatan terjadi *refund* tiket penumpang angkutan udara.¹¹

Hal ini jelas menyebabkan kurangnya kenyamanan masyarakat sebagai konsumen, dengan adanya *refund* tiket angkutan penerbangan dan persyaratan bebas terbang bagi konsumen yang wajib melakukan vaksin sampai vaksin ketiga atau *booster*. Terlebih khusus bagi konsumen angkutan penerbangan udara yang telah membeli tiket dalam aplikasi *e-commerce*. Selanjutnya, pelaku usaha yang mengembalikan ganti kerugian bukan dengan bentuk uang atau nominal yang disesuaikan dengan daya beli konsumen, namun dengan bentuk *voucher* atau kupon pengganti.¹²

Problematisa kemudian terjadi, ketentuan mengenai *voucher* tidak dapat memenuhi kebutuhan dan perlindungan terhadap hak yang dimiliki konsumen. Pada Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 25 Tahun 2020, memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk melaksanakan proses *refund* apabila diajukan oleh konsumen, seperti memberikan kupon tiket atau *voucher*, kompensasi poin, penjadwalan ulang dan perubahan rute penerbangan.¹³ Adanya UU Nomor 8 Tahun 1999 memberikan kajian terhadap perlindungan konsumen

⁹ Ferdiana Mailawati & Sri Wahyuni., “Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19”, *Krtha Bhayangkara*, Vol.15.No.2 (2021), hlm.1.

¹⁰ Retno Sari Dewi, ‘Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona’, *Yustiabelen*, Vol.6.No.1 (2020), Hlm 39.

¹¹ Ferdiana Mailawati & Sri Wahyuni.

¹² *Ibid.*

¹³ Mahbub Ainur Rofiq & Nanda Dwi Oktavianti, ‘Refund Tiket Penerbangan Mudik Di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Metode Adz-Dzari’ah’, *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial Islam*, Vol.9.No.2 (2021), Hlm3.

dengan bentuk produk hukum yang memberikan kepastian terhadap konsumen dari pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.¹⁴

Oleh karena itu, penulis ingin membahas mengenai masalah *refund* tiket penerbangan udara yang menyebabkan terjadinya kerugian bagi hak-hak konsumen yang berlaku di Indonesia, serta melihat perlindungan hukumnya bagi konsumen dan akibatnya kepada pelaku usaha oleh proses *refund* yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban refund tiket sektor penerbangan udara di era pandemic Covid-19 ?
2. Bagaimana akibat hukum bagi pelaku usaha penerbangan udara yang tidak memberikan kerugian kepada konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian dalam penulisan arlikel ini dilakukan secara yuridis normatif atau penelitian hukum normative yakni dengan meneliti sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder yang merupakan bahan pustaka pada penelitian ini.¹⁵ Pada penulisan ini, pendekatan yang dilakukan adalah dengan melakukan pendekatan peraturan perundang-undangan atau *statutory approach* dengan menganalisis mengenai perlindungan konsumen sektor penerbangan udara di era pandemic Covid-19 dan menganalisis akibat hukum bagi pelaku usaha sektor penerbangan udara yang tidak memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan bahan hukum yang terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif atau mempunyai otoritas, yakni peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi dan risalah dalam pembuatan undang-undang.
2. Bahan hukum sekunder, merupakan bahan hukum berupa publikasi tentang hukum, namun bukan merupakan dokumen yang resmi, seperti buku teks, jurnal hukum dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum yang berhubungan dengan masalah diatas.

Alat pengumpulan data digunakan dengan studi kepustakaan, dengan mengumpulkan data dan informasi terkait masalah yang diangkat dalam penelitian dan menelaah dokumen

¹⁴ Retno Sari Dewi.

¹⁵ Soerjono Soekano & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2021).

melalui bacaan dan mengakses *website* atau internet yang diperlukan untuk mencari informasi.

Setelah data dalam penelitian ini dikumpulkan, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu menganalisis pada data hasil penelitian. Mempelajari bahan hukum primer dan sekunder, kemudian menarik kesimpulan dari masalah yang diangkat.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Menjadi Korban Refund Tiket Sektor Penerbangan Udara di Era Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 telah berlangsung selama kurang lebih 2,5 tahun dan memberikan dampak yang cukup signifikan bagi setiap Negara di dunia termasuk Indonesia. Sebanyak 185 negara dan wilayah terdampak dari penyebaran virus Covid-19 yang berasal dari Wuhan, Tiongkok ini.¹⁶ Indonesia yang menjadi salah satu Negara yang terkena dampak dari virus Covid-19 ini mencoba bangkit lewat sektor perekonomian dan menekan penyebarannya lewat kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Sehingga menyebabkan kegiatan masyarakat tertunda dan melaksanakan *work from home*.¹⁷

Hak konsumen harus mempunyai korelasi dengan kewajiban yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam hukum HAM baik secara internasional dan nasional, Negara memiliki kewajiban asasi kepada masyarakat. Namun, perusahaan merupakan pihak yang secara langsung dalam dunia usaha yang memberikan pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, terlebih khusus dalam dunia usaha di sektor swasta.¹⁸

Perlindungan konsumen memiliki dua subjek penting yang berperan agar berlakunya suatu transaksi dan munculnya kajian tentang hukum perlindungan konsumen, yakni konsumen dan pelaku usaha dengan produk dari pelaku usaha sebagai objek dari kajian tersebut.¹⁹ Pandemi Covid-19 memberikan dampak kepada hak-hak konsumen seperti, hak atas keamanan seperti peralatan kesehatan yang harus dibawa oleh konsumen dalam perjalanan yang langka dan cukup mahal sehingga beberapa pihak melakukan produksi peralatan kesehatan yang berbahaya, hak untuk diinformasikan, yang mana banyak produk

¹⁶ Priowirjanto.Hlm.201

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ Papang Hidayat, *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Hak-Hak Konsumen: Sebuah Panduan Akses Terhadap Keadilan*. (Jakarta: Institute for Criminal Justice Reform (ICJR), 2020).

¹⁹ Aulia Muthiah.Hlm.72

non-label yang tidak menyertakan informasi produk dengan benar, hak untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen yang mana pilihan produk sangat terbatas oleh penimbunan pelaku usaha, dan yang terakhir adalah hak atas ganti kerugian atau kompensasi yang setara akibat kerugian yang diderita.²⁰

Pada penggunaan transportasi udara, produk berupa jasa penerbangan merupakan objek antara pelaku usaha yakni maskapai dan konsumen sebagai penumpang maskapai tersebut, di era pandemi Covid-19 terjadi penurunan yang cukup signifikan dalam penggunaan transportasi sehingga muncul beberapa pembatalan seperti tiket calon penumpang, dan pengembalian dana penumpang transportasi.²¹

Namun, ketentuan *refund* tiket yang dilakukan oleh pihak penerbangan sebenarnya tidak terimplementasi terhadap hak-hak konsumen yang secara tepat bahwa hak atas semua orang sama dimata hukum. Hal ini ditopang dengan ketidaksetaraan yang bisa terjadi karena ketentuan *refund* yang melanggar keadilan bagi konsumen tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen menurut Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999.²² Ditahun 2020 pemerintah lewat Kementerian Perhubungan mengeluarkan aturan tentang pengendalian transportasi yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2020. Sebagai perlindungan hukum bagi konsumen jasa penerbangan yang harus kehilangan tiket karena pandemi Covid-19, yang berupa *refund* tiket dengan beberapa pilihan yang dapat dilakukan oleh konsumen jasa penerbangan, yaitu :²³

1. Perubahan rute penerbangan, yakni perubahan rute bagi penumpang untuk masuk ke daerah tujuan, selama tidak bertujuan untuk pergi ke daerah tujuan berbeda secara gratis atau tidak dikenakan biaya.
2. Perolehan poin sesuai dengan besaran nilai biaya penerbangan udara dan menjadi anggota maskapai penerbangan untuk dapat membeli produk yang diproduksi oleh pelaku usaha penerbangan udara
3. Penjadwalan ulang, dimana penumpang penerbangan udara dapat menjadwalkan kembali penerbangannya setelah mengikuti persyaratan yang dalam penerbangan, bagi penumpang yang telah membeli tiket, penjadwalan ulang ini tidak dipungut biaya, sebagai tanggung jawab pelaku usaha bagi konsumen.

²⁰ Retno Sari Dewi.Hlm.45-46

²¹ Mahbub Ainur Rofiq & Nanda Dwi Oktavianti.Hlm.438

²² *Ibid.*

²³ Fransiska Natalia. "Perlindungan Konsumen Terhadap Proses *Refund* Oleh Perusahaan Maskapai atas Pembatalan Penerbangan di Masa Pandemi Covid-19" *Lex Jurnal* (Vol.18 No.2) Agustus 2021, hlm.121-122

4. Pemberian *voucher* tiket, dimana kupon tiket tersebut hanya berlaku selama setahun dan digunakan untuk membeli tiket pada penerbangan lainnya, namun kupon tiket ini hanya dapat diperpanjang sebanyak sekali.

Namun, ganti kerugian yang diatur dalam PM Nomor 25 tahun 2020 menjadi perdebatan karena legalitas mengenai *voucher* tidak diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini hanya membuat konsumen memiliki kerugian karena seharusnya dikembalikan secara tunai apabila terjadi *refund* tiket, bukan sebagai uang elektronik yang dikembalikan ke aplikasi pengguna konsumen yang hanya dapat digunakan dalam aplikasi tersebut.²⁴

Pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, proses *refund* memang dilakukan dalam bentuk tunai. Hanya saja, dengan beragamnya kegiatan jual beli termasuk dalam bentuk *e-commerce* menyebabkan berbagai cara *refund* dilakukan oleh pelaku usaha penerbangan udara. Proses *refund* apabila dilakukan secara tunai maka dapat diberikan secara tunai selama 15 (lima belas) hari, dan apabila dilakukan dengan non-tunai lewat aplikasi *e-commerce* tertentu, maka proses *refund* dilakukan dengan pemberian *voucher* tiket bagi konsumen.²⁵

Perlindungan hukum bagi konsumen lewat UU Nomor 8 Tahun 1999 memberikan adanya keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Hal ini untuk memberikan kemampuan, kemandirian dan peningkatan akan kesadaran untuk dapat mengetahui dan melindungi hak-hak konsumen.²⁶ Ketentuan mengenai pembatalan penerbangan sebagai bentuk kerugian pada umumnya merupakan pengembalian biaya tiket. Kendati demikian, sebagai bentuk ganti kerugian dalam masa pandemic Covid-19 perusahaan tidak mampu untuk mengembalikan biaya tiket yang sudah terbayarkan secara tunai.²⁷ Upaya yang dilakukan oleh beberapa perusahaan penerbangan Indonesia apabila dilihat dari Permen No. 25 Tahun 2020 telah secara optimal dilakukan oleh perusahaan yang telah meninjau praktek dari perusahaan maskapai penerbangan Negara lain yang tidak memiliki kecukupan dana untuk mengembalikan biaya tiket dalam bentuk uang tunai.²⁸

Pada masa pandemi Covid-19, beberapa protocol telah dibuat oleh pemerintah agar dalam menjalankan penerbangan, penumpang dapat dengan nyaman melakukan penerbangan

²⁴ *Ibid*

²⁵ *Ibid*

²⁶ dkk Putu Inten Kanaya, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembatalan Keberangkatan Pengangkutan Udara Akibat Pandemi Covid-19”, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol.3.No.1, hlm 45.

²⁷ Patriciya Wedha Hutapea, ‘Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbangan Di Tengah Pandemi Covid-19’, *Jurist-Diction*, Vol.4.No.3, Hlm.1096.

²⁸ *Ibid*.

seperti protocol kesehatan yang ketat, yang dijelaskan juga lewat Surat Edaran No.7 Tahun 2020, yang mengeluarkan dokumen kesehatan hasil test *Rapid Test* atau *PCR Test Result* (PCR) yang mengharuskan penumpang mempersiapkannya dengan hasil yang negative atau non-reaktif sebelum melakukan keberangkatan.²⁹

B. Akibat Hukum bagi Pelaku Usaha Penerbangan Udara yang tidak Memberikan Ganti Kerugian kepada Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kebijakan pembatasan jarak fisik memiliki konsekuensi langsung kepada masyarakat secara khusus pada berimbasnya atau kekurangan penghasilan akibat produktivitas pekerja yang menurun. Hal ini menyebabkan terjadinya krisis finansial yang kemudian membuat masyarakat sulit untuk membayar cicilan kepada institusi jasa keuangan.³⁰ Lembaga-lembaga Negara baik pada tingkat nasional maupun local, dengan mencakup institusi pemerintah, parlemen dan pengadilan mempunyai tugas untuk memastikan bahwa konsumen mendapat perlindungan yang cukup terpenuhi, sehingga sebagai keutamaan untuk menjaga adanya keamanan dan kesejahteraan yang terwujud bagi tiap orang.³¹

Kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen terjadi setelah para pihak menyetujui hal-hal yang diatur dalam proses jual-beli. Dalam hukum pengangkutan, baik pengangkutan barang dan/atau orang merupakan salah satu bagian penting dari hukum pengangkutan yang meregulasi hubungan hukum antara keduanya dengan memindahkan barang dan/atau orang dari tempat yang satu ke tempat yang lainnya menggunakan jasa pihak lain.³²

Beberapa faktor terjadinya pembatalan penerbangan udara antara lain faktor niaga, cuaca, operasi dan teknik operasional, hal ini merupakan peristiwa yang sulit diperkirakan, baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha penerbangan udara, sehingga masing-masing pihak memiliki kerugian yang susah diperkirakan. Pada kondisi Covid-19, beberapa konsumen tidak mempermasalahkan regulasi penggantian biaya yang dibuat. Namun beberapa konsumen mempermasalahkan aturan yang dibuat dengan menyatakan melanggar hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999. Pelaku usaha penerbangan udara memiliki tanggung jawab yang jika disesuaikan dengan UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dibagi menjadi 3 yaitu menyangkut *presumption of*

²⁹ *Ibid*

³⁰ Hidayat. Hlm.31

³¹ *Ibid*

³² Putu Inten Kanaya.Hlm.46

liability, *fault liability* dan *absolute liability*. Tanggung jawab tersebut tertuang dalam Permenhub No.77 Tahun 2011.³³

Bidang jasa penerbangan udara memiliki resiko tinggi seperti kecelakaan pesawat, penundaan penerbangan hingga pembatalan penerbangan, dimana kerugian yang didapat oleh penumpang merupakan suatu hal wajar, sehingga penyedia jasa penerbangan seringkali diperhadapkan dengan tanggungjawab dari usahanya.³⁴ *Force majeure* dalam pembatalan tiket pesawat akibat Covid-19 bersifat relative sehingga para pihak dapat menjadikan alasan pembatalan kontrak. Dapat dikatakan bahwa penundaan prestasi merupakan salah satu sifat relatif sehingga tidak membatalkan kontrak kedua belah pihak yang telah ada sebelumnya.³⁵ Covid-19 menjadi *force majeure* tergantung dari isi kontrak dalam perusahaan masing-masing. Maskapai penerbangan wajib melakukan pertanggungjawaban terhadap pelanggaran yang dilakukan apabila melanggar hak-hak konsumen. Namun, maskapai penerbangan terkadang melakukan wanprestasi dengan tidak memberikan ganti kerugian secara tepat waktu dan tepat sasaran. Jika hal tersebut terjadi, maka penumpang sebagai konsumen dapat membawa ke jalur hukum yang sesuai dengan ketentuan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999. Konsumen yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha dalam hal ini merupakan maskapai penerbangan melalui lembaga yang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara kedua belah pihak, ketentuan ini tertulis dalam pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999.³⁶

Dilihat dari UU Nomor 8 Tahun 1999, akibat hukum terhadap pelaku usaha dibagi menjadi 2 bagian, yakni berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif berupa ganti kerugian yang dapat dibayar hingga Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dan sanksi pidana yang dapat berupa pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau dikenakan pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Sanksi pidana tambahan juga tidak lepas untuk dilaksanakan, pidana tambahan tersebut berupa perampasan barang tertentu, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran, pengumuman akan keputusan hakim, serta pencabutan izin usaha. Ketentuan ini tertulis dalam Pasal 61 sampai dengan Pasal 63 UUPK.³⁷

³³ *Ibid*

³⁴ Riqfi Muda Panjaitan, “Tinjauan Hukum Kewajiban Pengembalian Uang Tiket Pesawat Oleh Maskapai Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19 (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”, *SKRIPSI Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan*, p. Hlm.70.

³⁵ *Ibid*

³⁶ *Ibid*

³⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*.

Peran serta masyarakat dalam transportasi penerbangan udara mempunyai kesempatan yang sama dan seluasnya untuk berperan dalam kegiatan penerbangan, hal ini diatur dalam UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Mekanisme pemenuhan hak-hak konsumen dalam konteks keadilan menciptakan adanya lembaga yang dapat menangani masalah keluhan dari konsumen. Hal ini merupakan suatu pemenuhan terhadap prinsip keadilan.³⁸

Terdapat beberapa konsep tanggung jawab yang harus dilakukan oleh perusahaan pengangkutan udara bagi penumpang, yaitu;³⁹

1. Tanggung Jawab atas kesalahan (*based on fault liability*)

Konsep ini pada prinsipnya merupakan tindakan melawan hukum yang membuat orang lain merasa rugi akibat tindakan tersebut dan mewajibkan orang yang melakukan kesalahan untuk memberikan ganti kerugian yang berlaku pada setiap perusahaan pengangkutan.

2. Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption based liability*)

Perusahaan penerbangan demi hukum wajib membayar kerugian kepada penumpang atau konsumen, jika perusahaan penerbangan udara dianggap bersalah. Namun tanggung jawab ini dapat dikecualikan jika perusahaan penerbangan dapat membuktikan tidak bersalah atas kesalahan tersebut.

3. Tanggung jawab tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability*)

Konsep ini berupa pertanggungjawaban perusahaan penerbangan yang dilakukan secara mutlak oleh perusahaan penerbangan. Dimana tanggung jawab tersebut muncul akibat kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya barang dan/atau orang dari pesawat udara.

Prinsip tanggung jawab yang dimiliki oleh perusahaan penerbangan udara merupakan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dengan berlaku apabila penumpang mendapat kerugian akibat dari pelaku usaha.⁴⁰ Pemerintah mengupayakan perlindungan hukum kepada konsumen dengan memberikan UU Nomor 8 Tahun 1999 yang dapat mengatur kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴¹

³⁸ Muhammad Ferdian, “Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol.10.No.1, Hlm.41.

³⁹ Muhammad Ferdian.

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

Selain konsep tanggung jawab yang telah dibahas sebelumnya, pelaku usaha mempunyai bentuk tanggung jawab secara *responsibility*, *accountability* dan *liability* yang harus terpenuhi oleh pelaku usaha untuk membuktikan bahwa pelaku usaha memiliki itikad baik menangani kerugian akibat terjadinya keterlambatan penerbangan.⁴² Konsep tanggung jawab sebagai metode dalam melakukan penyelesaian sengketa ganti kerugian antara pelaku usaha dan konsumen. Perusahaan penerbangan udara bertindak untuk memberikan ha katas keterlambatan pada penumpang konsumen perusahaan penerbangan tersebut.⁴³

Melihat akibat hukum bagi pelaku usaha apabila tidak melakukan kewajiban pertanggungjawaban yang dimiliki maka dapat diberikan akibat hukum lewat UUPK, namun UUPK tersebut belum sepenuhnya dapat memberikan perlindungan kepada konsumen atau penumpang penerbangan. PP mengenai angkutan udarapun tidak lebih mengatur proses ganti kerugian yang ditanggung.⁴⁴ Lewat Permen tahun 2020 pasca Covid-19 diatur, namun tidak memberikan ganti-kerugian yang dapat memuaskan penumpang maskapai penerbangan udara.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor jasa penerbangan pada Pandemi Covid-19 dilindungi secara hukum lewat UUPK dan Permen Nomor 25 Tahun 2020. Namun peraturan perundang-undangan ini tidak memberikan perlindungan yang menguntungkan bagi konsumen jasa penerbangan, seperti pemberian *voucher* tiket yang belum diregulasikan pada undang-undang, sehingga konsumen belum sepenuhnya mendapat ganti kerugian yang pantas sesuai dengan apa yang konsumen inginkan.

Akibat hukum bagi perusahaan penerbangan udara yang tidak memberikan ganti-kerugian bagi konsumen dapat diupayakan lewat UUPK yang memberikan perlindungan bagi konsumen dan dapat diberikan dengan sanksi administratif dan sanksi pidana bagi pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

⁴² dkk Weny Ridyan, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penerbangan Atas Keterlambatan Angkutan Penerbangan”, *Notarius*, Vol.13.No.1, Hlm.285.

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ Muhammad Taufik Hidayat, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan Tentang Penerbangan”, *Al'Adl*, Vol.8.No.3, Hlm.84.

- Hidayat, Papang. (2020). *Dampak Pandemi Covid- 9 terhadap Hak-Hak Konsumen: Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan*. Jakarta: Institute for Criminal Justice Reform (ICJR)
- Kumalasari, Devi Meyliana Savitri. (2013). *Hukum Persaingan Usaha: Studi Konsep Pembuktian terhadap Perjanjian Penetapan Harga dalam Persaingan Usaha*. Malang : Setara Press.
- Muthiah, Aulia. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen : Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*” Yogyakarta : Pustaka Baru.
- Priowirjanto, Enni Soerjati.(2021). *Hukum Ekonomi Indonesia: Suatu Pengantar*. Bandung : Keni Media.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji. (2021). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Depok: Raja Grafindo Persada.

JURNAL

- Alfonso, Viviana dkk. (2021). “E-commerce in the pandemic and beyond: online appendix” *Published on BIS Bulletin*.
- Dewi, Retno Sari. (2020) . “Perlindungan Konsumen di Era Pandemi Virus Corona” *Yustiabelen* (Vol.6 No.1).
- Ferdian, Muhammad. (September 2019). “Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* (Vol.10 No.1).
- Hidayat, Muhammad Taufik. (September-Desember 2016). “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan tentang Penerbangan” *Al’Adl* (Vol.8 No.3).
- Hutapea, Patriciya Wedha. (Mei 2021). “Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid-19” *Jurist-Diction* (Vol.4 No.3).
- Kanaya, Putu Inten dkk. (Maret 2022). “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pembatalan Keberangkatan Pengangkutan Udara Akibat Pandemi Covid-19” *Jurnal Interpretasi Hukum* (Vol.3, No.1).
- Mailawati, Ferdiana & Sri Wahyuni. (2021). “Perlindungan Hukum terhadap Hak-Hak Konsumen terkait Tiket Pesawat yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19” *Krtha Bhayangkara* (Vol.15, No.2).

- Natalia, Fransiska. (Agustus 2021). “Perlindungan Konsumen Terhadap Proses *Refund* Oleh Perusahaan Maskapai atas Pembatalan Penerbangan di Masa Pandemi Covid-19” *Lex Jurnal* (Vol.18 No.2).
- Nurchahyo, Nanang. (November 2021). “Influencer’s effect on Sociolegal and Economic Development in Developing Country, Especially in Indonesia” *Progressive Law Review* (Vol.3, No.2, November 2021)
- Ridyan, Weny dkk. (2013). “Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan atas Keterlambatan Angkutan Penerbangan” *Notarius* (Vol.13 No.1).
- Riqfi Muda Panjaitan. (2021). “Tinjauan Hukum Kewajiban Pengembalian Uang Tiket Pesawat oleh Maskapai Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19 (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)” *SKRIPSI Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan Tahun*.
- Rofiq, Mahbub Ainur & Nanda Dwi Oktavianti. (2021). “*Refund* Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Metode *Adz-Dzari’ah*” *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial Islam* (Vol.9 No.2).
- Setiantoro, Alfian dkk. (April 2018). “Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* di Era Masyarakat Ekonomi Asia” *Jurnal Rechtsvinding* (Vol.7, No.1, April 2018).

UNDANG-UNDANG

Republik Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Nomor 22 Tahun 1999, TLN Nomor 3821.

INTERNET

Kementerian Koordinator Perekonomian Republik Indonesia. “*Siaran Pers HM.4.6/203/SET.M.EKON.3/08/2021 Pertumbuhan Ekonomi Triwulan II-2021 Menembus Zona Ekspansif*” <https://ekon.go.id/publikasi/detail/3196/pertumbuhan-ekonomi-triwulan-ii-2021-menembuszona-ekspansif> diakses 25 Mei 2022