

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBATALAN TIKET
KEBERANGKATAN PENGANGKUTAN UDARA AKIBAT PANDEMI COVID-19
(LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS ON CANCELLATION OF AIR
TRANSPORTATION TICKETS DUE TO THE COVID-19 PANDEMIC)**

Putu Inten Kanaya, I Nyoman Putu Budiarta & Desak Gde Dwi Arini
Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa, Bali – Indonesia
nayaintan27@gmail.com, budiarthaputu59@gmail.com & arinidesak1966@gmail.com

Abstrak

Salah satu dari sektor transportasi umum yang terdampak pandemi covid-19 yakni angkutan udara. Banyak kota atau negara yang memberlakukan sistem *lockdown* atau *social distancing* pada wilayahnya mengakibatkan hampir seluruh penerbangan dibatalkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19? Dan membahas bentuk tanggung jawab pihak perusahaan transportasi udara terhadap kewajiban pengembalian dana tiket keberangkatan pengangkutan udara yang dibatalkan akibat pandemi covid-19. Kajian ini mempergunakan hukum normatif sebagai metodenya dengan konseptual dan perundang-undangan sebagai pendekatannya. Sumber yang dipergunakan pada penelitian ini berjenis tiga sumber, yakni bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier. Bahan hukum itu berisi UUD 1945, KUHP, UU perlindungan konsumen, UU penerbangan, dan UU penanggulangan bencana, Permen Perhubungan, Peraturan Pemerintah, jurnal hukum, dan literasi terkait hukum lainnya. Bahan-bahan tersebut dikumpulkan dengan cara teknik pencatatan, sistem file, dan studi dokumen yang mana nantinya akan dianalisa secara sistematis. Bentuk perlindungan hukum yang tertera dalam hasil penelitian ini memperlihatkan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19 berupa hak dan kewajiban konsumen yang dijelaskan dalam UU No. 1 Tahun 2009 terkait Penerbangan dan UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pihak perusahaan transportasi udara terhadap kewajiban pengembalian dana tiket keberangkatan pengangkutan udara yang dibatalkan akibat pandemi covid-19 menerapkan mekanisme pengembalian dana berupa voucher.

Kata Kunci: *Konsumen, Pandemi Covid-19, Pembatalan Tiket, Perlindungan Hukum dan Pengangkutan Udara*

Abstract

One of the public transportation sectors affected by the COVID-19 pandemic is air transportation. Many cities or countries have imposed a system of lockdown or social distancing in their territory, resulting in almost all flights being cancelled. The purpose of this study is to analyze the form of legal protection for consumers who experience cancellations due to the COVID-19 pandemic? And discussed the form of responsibility of the air transportation company towards the obligation to refund air transportation departure tickets that were canceled due to the covid-19 pandemic. This study uses normative law as its method with conceptual and legislation as its approach. There are three sources used in this research, namely primary, secondary, and tertiary legal materials. The legal materials contain the 1945 Constitution, the Criminal Code, the Consumer Protection Act, the Aviation Law and the Disaster Management Law, the Minister of Transportation, Government Regulations, legal journals, and other legal-related literacy. These materials are collected by means of recording techniques, file systems, and document studies which will later be analyzed systematically. The forms of legal protection listed in the results of this study show a form of legal protection for consumers who experience cancellation of departures due to the COVID-19 pandemic in the form of rights and consumer obligations described in Law no. 1 of 2009 regarding Aviation and Law no. 8 of 1999 regarding Consumer Protection. The responsibility of the air transportation company for the obligation to refund flight departure tickets that were canceled due to the covid-19 pandemic is to apply a refund mechanism in the form of vouchers.

Keywords: *Air Transport, Consumers, Covid-19 Pandemic, Legal Protection, Ticket Cancellations*

I. PENDAHULUAN

Semakin kesini, transportasi menjadi hal yang semakin penting bagi masyarakat sebagai sarana penunjang kebutuhan aktivitas masyarakat untuk melakukan perpindahan tempat guna keperluan pribadi ataupun urusan pekerjaan. Guna memenuhi kebutuhan akan transportasi, masyarakat bisa membeli sendiri atau menggunakan sarana transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah. Salah satu sektor transportasi umum yang berkembang pesat serta banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah transportasi udara. Dasar hukum yang meregulasi pembentukan peraturan perundang-undangan mengenai transportasi udara atau angkutan udara yakni pasal 33 ayat (1) UUD 1945.

Kebutuhan yang semakin mendesak atas angkutan udara memperlihatkan urgensi regulasi atas pengangkutan yang juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan umum terkait angkutan udara dipergunakan guna menghasilkan angkutan udara yang selamat, cepat, efisien, aman, teratur, nyaman, dan mampu menunjang serta mendukung sektor pembangunan yang lain (Wiradipradja, 2006). Penumpang sangat dibutuhkan dalam setiap penerbangan komersial yang mana ongkos yang dikeluarkan oleh penumpang dapat digunakan untuk menutup biaya operasional dan keuntungan (Kamaluddin, 2003).

Pada suatu pengangkutan udara akan melibatkan dua pihak yakni pengusaha maskapai dan pihak konsumen. Kedua pihak itu akan terjalin dan terikat pada perjanjian pengangkutan. Pihak maskapai yakni pelaku usaha yang menyediakan jasa bagi para konsumen yang mana konsumennya merupakan masyarakat sebagai penumpang. Menurut (Subekti, 2008), perjanjian pengangkutan yakni kesepakatan yang terjalin dari pihak penyedia jasa yang bersedia untuk membawa barang atau orang ke tempat lain dengan dan pihak lainnya menyanggupi untuk menyanggupi ongkos yang harus dibayarkan sesuai kesepakatan. Dalam perjanjian pengangkutan terdapat hubungan hukum yang bersifat keperdataan yang mana berisikan kewajiban dan hak yang harus dipenuhi serta dilaksanakan oleh kedua pihak yang dalam konteks pengangkutan udara ini berbentuk tiket penerbangan.

Sejak akhir tahun 2019 seluruh dunia digempur oleh virus yang asal mulanya berawal dari Wuhan, Tiongkok. Virus ini dikenal dengan nama Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), wabah global yang menyerang sistem pernapasan manusia. Sektor transportasi umum juga terdampak dari adanya pandemi tersebut yakni angkutan udara. Banyak kota atau negara yang memberlakukan sistem *lockdown* atau *social distancing*, PSBB maupun PPKM pada wilayahnya yang mengakibatkan hampir seluruh penerbangan dibatalkan karena kota atau negara yang dituju menutup akses keluar masuk wilayahnya. Kejadian ini merugikan pihak penumpang atau konsumen yang sudah menyanggupi ongkos yang diperlukan kepada maskapai angkutan udara. Hal ini kemudian mengakibatkan melonjaknya permintaan pengembalian dana oleh para konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19.

Saat pandemi covid-19, banyak pembatalan penerbangan yang terjadi karena kehendak maskapai atau konsumen. Apabila menilik pada regulasi yang ada, keadaan atau peristiwa yang terjadi dengan menimbulkan kerugian kepada konsumennya maka pihak penyedia jasa akan mengganti kerugian sebagai tanggung jawabnya. Tetapi, nyatanya hal tersebut tidak benar-benar terjadi karena para konsumen masih kesulitan guna mendapatkan hak-hak konsumennya.

Beberapa penelitian terdahulu, membahas mengenai Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid-19 (Hutapea, 2021). Selanjutnya, penelitian dari Mailawati & Wahyuni, (2021) yang membahas perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen terkait tiket pesawat yang dibatalkan maskapai penerbangan masa pandemi Covid-19. Kemudian, penelitian yang mengkaji mengenai Tanggung Jawab PT Indonesia AirAsia Terhadap Penumpang Dalam Hal Pengembalian Dana Melalui Sistem Voucher (Wiraditya, 2021). Dan penelitian yang membahas mengenai Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Metode Adz-Dzari'ah (Rofiq & Oktavianti, 2021). Maka dari itu, peneliti melalui penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19 dan bentuk tanggung jawab pihak perusahaan transportasi udara terhadap keberangkatan angkutan udara yang dibatalkan akibat pandemic covid-19.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum normatif dipergunakan pada penulisan ini guna menganalisa kepustakaan dengan dasar dari bahan hukum melalui pendekatan secara konseptual serta perundang-undangan. Pendekatan konseptual sendiri yakni pandangan atau doktrin yang terdapat dalam ilmu hukum yang mampu memunculkan pengertian hukum serta asas-asas hukum yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Sedangkan untuk pendekatan perundang-undangan yakni pendekatan dengan menganalisa semua regulasi perundang-undangan yang memiliki keterhubungan topik yang sedang dibahas. Sumber yang dipergunakan pada penelitian ini berjenis tiga sumber, yakni bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier. Bahan hukum itu berisi UUD 1945, KUHP, UU perlindungan konsumen, UU penerbangan, dan UU penanggulangan bencana, Permen Perhubungan, Peraturan Pemerintah, jurnal hukum, dan literasi terkait hukum lainnya. Bahan-bahan tersebut dikumpulkan dengan cara teknik pencatatan, sistem file, dan studi dokumen yang mana nantinya akan dianalisa secara sistematis dan mempergunakan interpretasi hukum dan argumentasi hukum guna mencari kesimpulannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan Akibat Pandemi COVID-19

Konsumen, menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen, yakni tiap pengguna barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat untuk kepentingan individu, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperjualbelikan. Lebih lanjut lagi, konsumen dibedakan menjadi tiga kelompok yakni *commercial consumer*, *intermediate consumer*, dan *ultimate consumer*. Konsumen komersial atau *commercial consumer* yakni individu yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari memproduksi barang atau jasa yang diduplikasinya. Konsumen antara atau *intermediate consumer* yakni individu yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari menjual kembali barang/jasa yang diduplikasinya. Sedangkan konsumen akhir atau *ultimate consumer* yakni individu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya dari barang/jasa yang diduplikasi dan memiliki keinginan untuk mendapatkan keuntungan kembali dari hal tersebut.

Perlindungan konsumen sangat erat kaitannya dengan keberadaan perlindungan hukum, keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum merupakan tujuan yang coba dihasilkan dari adanya sebuah perlindungan hukum. Perlindungan hukum atas konsumen merupakan hal yang penting guna menjaga kesetaraan dari pihak pelaku usaha dengan konsumennya yang mana diperlukan prinsip dari perlindungan hukum yang mampu menjadi pilar dalam pemberian perlindungan hukum pada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki aspek hukum terkait dengan materi untuk memperoleh suatu perlindungan, yang bukan hanya perlindungan fisik, tetapi juga perlindungan terhadap hak-hak konsumen (Prabowo, 2010).

Regulasi perlindungan konsumen yang berjalan di Indonesia berdasar hukum yang sudah dicetuskan oleh pemerintah. Melalui landasan hukum yang jelas, optimisme mendapatkan perlindungan hak konsumen dapat diharapkan. Sesuai Pasal 3 di UU No. 8 Tahun 1999, perlindungan hukum mempunyai maksud guna memberikan peningkatan atas kesadaran, kemampuan, dan kemandiriannya dalam melindungi hak-haknya sebagai konsumen. Hukum konsumen meliputi hukum perlindungan konsumen yang mana mengontrol serta melindungi dari kesewenang-wenangan pihak pelaku usaha dan tindakan tidak bertanggung jawab yang bisa mereka lakukan kepada pihak konsumen. Dasar hukum yang bisa dipergunakan untuk memberi perlindungan bagi konsumen, antara lainnya UUD 1945 Pasal 33, UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen, PP Nomor 57 Tahun 2001 terkait Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Sunnyoto, 2016).

Perlindungan konsumen juga berisikan perlindungan atas kepentingan konsumen atas hak-haknya tidak hanya melindungi secara fisik. Umumnya, terdapat empat hak konsumen yang secara internasional sudah diakui yakni hak guna mempunyai informasi yang jelas, keamanan, memilih, dan didengar. Selain

itu, organisasi dari para konsumen yang masuk dalam The International Organization of Consumer Union (IOCU) menambah hak-hak yang sekiranya masih dibutuhkan seperti edukasi terkait konsumen, penggantian rugi, serta lingkungan yang sehat dan baik. Pada pasal 4 dan pasal 5 dalam BAB III UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen sejatinya sudah menentukan terkait kewajiban dan hak-hak konsumen.

Secara teoritis ada dua sarana perlindungan hukum bagi masyarakat yakni preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif memiliki tujuan guna mengurangi resiko terjadinya perselisihan yang mana represif digunakan untuk penyelesaian perselisihan atau sengketa (Atmadja & Budiarta, 2018). Bentuk perlindungan hukum preventif yang dapat dilakukan guna mengupayakan supaya tidak terjadi pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19 yakni pihak perusahaan angkutan udara melakukan pencegahan secara hukum dengan dibuatnya perjanjian pengangkutan antara pihak perusahaan angkutan udara dengan pihak konsumen. Sedangkan untuk bentuk perlindungan represif didapatkan konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemic covid-19 yakni konsumen mempunyai hak mendapat pembayaran ganti rugi dari perusahaan angkutan udara sesuai ketentuan pasal 4 angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, hak atas ganti kerugian ini bermaksud agar mengembalikan keadaan yang sudah tidak berimbang karena penggunaan jasa yang tidak sesuai harapan konsumen. Perlindungan hukum represif bisa pula tertera pada pemberian sanksi bagi pelaku usaha yang bisa berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana apabila pihak perusahaan angkutan udara tidak memenuhi kewajibannya hak-hak konsumen khususnya dalam hal pemberian ganti rugi kepada konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan.

2. Tanggung Jawab Pihak Perusahaan Angkutan Udara Terhadap Kewajiban Pengembalian Dana Tiket yang Dibatalkan Akibat Pandemi COVID-19

Hukum pengangkutan yakni hukum yang meregulasi hubungan hukum yang terjadi sebab adanya kepentingan pengangkutan yaitu perpindahan barang atau orang dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan menggunakan jasa orang lain. Pelaksanaan pengangkutan yang menggunakan jasa orang lain tentu akan menimbulkan suatu hubungan keperdataan. Sedangkan, bila pelaksanaan pengangkutan tidak menggunakan jasa orang lain, maka tidak menimbulkan suatu hubungan hukum atau suatu perjanjian karena hanya dilakukan oleh satu pihak.

Beberapa pihak yang masuk dalam kategori pengangkutan udara yakni pelaku usaha yang berbentuk perusahaan penyedia pengangkutan udara dan penumpang sebagai konsumennya. Kesepakatan yang terjalin dari pelaku usaha dan konsumen biasanya biasanya disebut dengan perjanjian pengangkutan. Suatu perjanjian yang sudah dibuat harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh para pihak karena perjanjian tersebut bersifat pihak-pihak yang sudah sepakat yang mana sudah diatur dalam pasal 1338 KUHPerduta.

Umumnya, kesepakatan pengangkutan berisikan informasi terkait pengangkut dan pemilik barang, ketentuan hukum yang berjalan, kewajiban serta hak dari pemilik barang maupun pengangkut, bentuk tanggung jawab dari penyedia jasa, masa berlakunya tanggung jawab tersebut, ketentuan dari tanggung jawab tersebut serta beban pembuktian, aturan atas penggantian rugi, serta cara menyelesaikan sengketa. Kesepakatan tersebut biasanya dapat berbentuk tiket penerbangan yang mana menjadi bukti dari kesepakatan yang sudah terjadi serta ongkos angkutan yang sudah dibayarkan. Terdapat klausa-klausa standar (klausa baku) yang sudah ditetapkan oleh pengangkut, dan penumpang dalam dokumen tiket yang tidak dapat merubah isi dari klausa tersebut. Walaupun pada hakikatnya penumpang selaku konsumen mempunyai hak untuk menyetujui ataupun menolak perjanjian yang diajukan oleh pihak pengangkut kepada penumpang selaku konsumen. Klausa baku pada prinsipnya dibuat oleh pelaku usaha agar lebih efisien, karena melihat jumlah konsumen angkutan udara begitu membludak dan banyak.

Asas yang mendasari dalam perjanjian pengangkutan udara, yakni asas konsensualisme dan asas kebebasan berkontrak. Asas konsensualisme dilakukan oleh kedua pihak yang mana menjadi syarat sah dari terjalinnya perjanjian (Pasal 1320 KUHPer). Asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 ayat 1 KUHPer) yang mana penumpang diberikan kesempatan untuk memilih, selain itu para pihak diberikan kebebasan dalam hal bentuk perjanjian. Perjanjian pengangkutan bersifat timbal balik dikarenakan adanya kewajiban dan hak

yang wajib terpenuhi oleh dua pihak. Para pihak diberikan kebebasan dalam hal bentuk perjanjian pengangkutan yang dapat mempunyai bentuk tertulis yang mana dalam bentuk akta otentik seperti akta notaris atau akta dibawah tangan atau tidak tertulis (lisan).

Terjadinya penerbangan yang batal masuk dalam peristiwa yang susah untuk diperkirakan yang mana dapat memberikan kerugian bagi konsumen maupun pihak penyedia jasa. Terdapat beragam faktor yang bisa mengakibatkan perihal tersebut terjadi, yakni faktor niaga, operasi, cuaca, dan teknik operasional. Terjadinya pembatalan penerbangan membuat perusahaan penyedia jasa harus bertanggung jawab dalam hal ganti rugi kepada konsumen yang sudah tertera pada UU No.1 Tahun 2009 terkait Penerbangan. Pada hukum pengangkutan, prinsip yang terdapat terkait tanggung jawab yakni *fault liability*, *presumption of liability*, dan *absolute liability*. Jenis tanggung jawab pihak penyedia jasa angkutan udara sudah tertera pada Pasal 2 Permenhub No. 77 Tahun 2011 terkait Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara, pengangkut memiliki kewajiban atas kerugian dalam bentuk penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka; hilang atau rusaknya bagasi kabin; hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat; hilang, musnah, atau rusaknya kargo; keterlambatan angkutan udara; dan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga. Maka dari itu, perusahaan angkutan udara bertanggung jawab kepada penumpang angkutan udara dari naik sampai turunnya penumpang tersebut.

Dalam masa pandemi covid-19 seperti ini, terjadi pembatasan ruang udara serta keluar masuknya orang dalam daerah tertentu guna mengurangi penyebaran yang lebih luas. Selain penerbangan internasional, domestik pun juga mempunyai regulasi yang sama ketika daerahnya masuk dalam zona merah atau ketika Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dilaksanakan. Kementerian Perhubungan melalui Permenhub No. 25 Tahun 2020 menjelaskan regulasi atas kendali transportasi pada masa Idul Fitri yang mana berdampak pada angkutan udara dalam bentuk pembatalan penerbangan yang mana menghimbau perusahaan maskapai harus mengembalikan biaya tiket secara penuh.

Mengenai mekanisme penggantian biaya yang sudah tertera dalam Permenhub No. 25 Tahun 2020, sebagian dari konsumen sudah memaklumi kondisi yang ada dan tidak mempermasalahkan regulasi penggantian biaya yang terdapat dalam peraturan tersebut. Namun, sebagian yang lain merasa bahwasannya penggantian biaya tiket dalam bentuk non-uang merupakan sesuatu yang merugikan mereka. Umumnya, penggantian biaya tiket pada pembatalan penerbangan akan berbentuk biaya dari tiket tersebut. Sedangkan dalam pandemi ini, pihak maskapai yang mana tidak bisa memprediksi pandemi tersebut kesusahan jika harus menggantinya dalam bentuk uang. Maka dari itu, para maskapai mencoba melakukan penggantian dalam bentuk *voucher* tiket terbang atau poin yang mana hal tersebut menyebabkan beberapa penumpang merasa dirugikan. Pelaksanaan penggantian tersebut sebenarnya sudah sesuai dengan apa yang sudah tertera dalam regulasi yang dibikin oleh pemerintahan yang mana pemerintah memandang maskapai di negara-negara lain pun juga kesusahan jika harus mengganti kerugian tersebut dalam bentuk uang.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Bentuk perlindungan hukum konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19 dilihat dari segi perlindungan hukum preventif maupun perlindungan hukum represifnya yakni perlindungan hukum preventif konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemi covid-19 yakni berupa kontrak atau perjanjian yang dilakukan sebelum keberangkatan, dituangkan dalam bentuk pemberian hak dan kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, khususnya mengenai pemberian hak ganti rugi kepada konsumen jika terjadi pembatalan keberangkatan yang disebutkan dalam Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan represif yang diberikan kepada konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan akibat pandemic covid-19 yakni konsumen mempunyai hak guna mendapat ganti rugi dari perusahaan angkutan udara, hak atas ganti kerugian ini bermaksud guna mengembalikan keadaan yang sudah tidak seimbang karena ada penggunaan jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Perlindungan hukum represif bisa pula dituangkan dalam bentuk pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana apabila pihak perusahaan

angkutan udara tidak memenuhi kewajibannya hak-hak konsumen khususnya dalam hal pemberian ganti rugi kepada konsumen yang mengalami pembatalan keberangkatan.

Tanggung jawab pihak maskapai terhadap kewajiban pengembalian dana tiket yang dibatalkan akibat pandemi covid-19 yakni bentuk tanggung jawab pihak perusahaan angkutan udara dengan menerapkan mekanisme pengembalian dana berupa *voucher*. Pemberian *voucher* tiket dengan total nominal ongkos yang sama dengan yang sudah dibayarkan oleh konsumen. *Voucher* tersebut bisa dipergunakan untuk periode satu tahun kedepan pada penerbangan yang lain dan masa tersebut dapat diperpanjang lagi satu kali. Banyak pihak maskapai yang harus memutar otak dikarenakan terjadinya pandemi covid-19 yang mana maskapai tersebut juga memerlukan biaya operasional guna menjalankan usahanya. Maka dari itu, beberapa maskapai menggunakan poin atau *voucher* sebagai solusi dalam melaksanakan tanggung jawabnya atas penggantian rugi terhadap konsumen.

2. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan kepada pemerintah, terutama dinas perhubungan, yakni sepatutnya memberi sanksi tegas untuk perusahaan angkutan udara yang tidak mampu memenuhi hak konsumen agar konsumen tidak merugi akibat penerbangan dibatalkan. Kepada pelaku usaha, yaitu pihak perusahaan angkutan udara, sepatutnya lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen, supaya memberi rasa puas dan meminimalkan konflik antara konsumen dengan pelaku usaha akibat pembatalan penerbangan. Kepada masyarakat, harus lebih cerdas dalam memahami hak mereka selaku penumpang agar bisa optimal dalam memperjuangkan hak jika ada pelanggaran yang dilaksanakan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Malang: PT. Citra Intrans Selaras.
- Hutapea, P. W. (2021). Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurist-Diction, Vol.4(3)*.
- Kamaluddin, R. (2003). *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mailawati, F., & Wahyuni, S. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19. *Krtha Bhayangkara, Vol.15(2)*.
- Prabowo, M. S. (2010). *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*. Rangkang, Yogyakarta.
- Rofiq, M. A., & Oktavianti, N. D. (2021). Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Metode Adz-Dzari'ah. *Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial Islam, Vol.9(2)*.
- Sunyoto, D. (2016). *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Wahyuni, E. (2021). *Implementasi Kebijakan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang*. Fakultas Hukum, UPN Veteran Jawa Timur.
- Wiradipradja, E. S. (2006). Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis, 25(1)*, 5.
- Wiraditya, M. S. (2021). Tanggung Jawab PT Indonesia AirAsia Terhadap Penumpang Dalam Hal Pengembalian Dana Melalui Sistem Voucher. *Prosiding Seminar Nasional Hukum*.