

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PEMBATALAN TIKET PESAWAT

Diana Mora Jambak¹, Nabilla Zaskia Putri², Lilawati Ginting³

¹Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia

^{2,3}Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia
dianamorajambak10@gmail.com

Abstract: *Issues regarding compensation for flight cancellations during a pandemic must be resolved as a concern of the government as a policy maker and airlines as a responsible party according to laws and international conventions concerning air transportation, one of which is the Aviation Law and the Consumer Protection Law. Covid-19 are causing problems regarding the form of cash compensation which was replaced with a voucher and the return procedure which was considered to be many times longer and even threatened that no compensation would be given. Therefore, the author analyzes to find out the factors that cause these problems and how airline responsibility and consumer protection should be in terms of laws and regulations. In addition, there was a significant spike at one time in requests for cancellation and the following Government Regulation No. 25 of 2020, which abolished the cash refund policy, turned out to be one of the factors in the increasing number of consumer complaints about compensation issues and has clearly contrary to the laws and regulations.*

Keywords: *Consumer Law Protection, Compensation, Flight Ticket Cancellation*

Abstrak: Pembatalan penerbangan selama pandemi harus menjadi perhatian bagi pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan maskapai penerbangan sebagai pihak yang bertanggung jawab berdasarkan undang-undang termasuk Undang-Undang Penerbangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Covid-19 menyebabkan masalah kompensasi uang tunai diganti dengan voucher, dan prosedur pengembalian dianggap berkali-kali lebih lama bahkan terancam tidak diberikan kompensasi. Oleh karena itu, untuk mengetahui faktor-faktor yang menimbulkan permasalahan tersebut dan bagaimana melindungi konsumen diperlukan peraturan dan undang-undang. Selain itu, telah terjadi lonjakan politik regulasi digital. Keputusan 25 Tahun 2020 menghapus kebijakan pengembalian uang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan semakin banyak konsumen yang mengeluhkan masalah ganti rugi ilegal.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Ganti Rugi, Pembatalan Tiket Pesawat

Pendahuluan

Al-Transportasi udara kini seakan menjadi kebutuhan sehari-hari manusia dalam segala aspek kegiatan, Transportasi atau pengangkutan udara sendiri dapat diartikan adanya perpindahan tempat dengan menggunakan alat angkut baik mengenai barang-barang atau orang-orang dari tempat satu ke tempat yang lain. Dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK No 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa konsumen merupakan orang yang menggunakan barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan konsumen sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dengan maksud dan tujuan tidak untuk diperdagangkan.

Di penghujung tahun 2019, seluruh belahan dunia diguncang oleh virus yang sering disebut Virus Corona atau Covid-19, yaitu bencana atau wabah penyakit yang menyerang sistem pernapasan manusia. Sektor angkutan umum juga terlibat dalam pandemi, termasuk angkutan udara. Hampir semua penerbangan dibatalkan karena kota atau negara tujuan menutup jalur keluar masuk wilayah mereka.

Selama wabah Covid-19, banyak penerbangan yang dibatalkan karena kehendak maskapai. Jika perhatian diberikan pada peraturan yang tersedia, lokasi atau kejadian yang menyebabkan kerugian pada konsumen, agen pendukung akan mengganti kerugian tersebut di bawah tanggung jawabnya. Namun, tampaknya keadaan tersebut tidak benar-benar berlaku karena masih sulit bagi konsumen untuk menuntut haknya.

Maraknya penggunaan angkutan udara selanjutnya menyebabkan lahirnya suatu tatanan hukum yang mengatur tentang industri penerbangan, salah satunya adalah UU No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan, bertujuan untuk menyesuaikan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara jasa angkutan dan juga terhadap penumpang. Dimana penumpang wajib membayar sejumlah uang untuk membeli tiket guna menggunakan transportasi udara yang disediakan oleh jasa pengangkut, dan sebaliknya jasa pengangkut yang dalam hal ini adalah maskapai penerbangan wajib mengangkut penumpang dengan selamat sampai tujuan yang merupakan hak penumpang, sehingga ketika keselamatan penumpang terancam, maka maskapai penerbangan tersebut wajib memberikan ganti rugi. Hal ini menandakan bahwa terlaksanakannya dengan baik masing-masing hak dan kewajiban pihak yang bersangkutan adalah sangat penting agar tidak berujung menjadi konflik.

Kebijakan umum yang terkait dengan transportasi udara digunakan untuk menghasilkan transportasi udara yang aman, cepat, ekonomis, berdisiplin, nyaman, serta mampu menunjang sektor pembangunan lainnya. Dalam angkutan udara, akan ada partisipasi dua pihak, yakni kontraktor maskapai penerbangan dan konsumen. Kedua belah pihak akan bergantung satu sama lain dan terikat oleh kontrak pengangkutan. Maskapai penerbangan adalah agen komersial yang memberikan layanan kepada konsumen dimana konsumen adalah masyarakat sebagai penumpang. Kontrak pengangkutan adalah perjanjian yang dibuat oleh penyedia jasa yang bersedia mengangkut barang atau orang ke lokasi lain dan pihak lain setuju untuk membayar biaya yang telah disepakati. Dalam kontrak pengangkutan terdapat hubungan hukum yang bersifat keperdataan yang memuat kewajiban dan hak yang harus dilakukan dan dilakukan oleh kedua belah pihak sehubungan dengan angkutan udara berupa tiket pesawat

Metode

Penelitian yang kami gunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan penelitian yuridis-normatif yakni penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan literatur kepustakaan, peraturan perundang-undangan yang terkait, tulisan dan juga riset penelitian hukum. Dan sifat dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan juga memberikan data tentang fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Serta pendekatan yang digunakan penulis adalah pendekatan undang-undang, pendekatan kasus, serta juga pendekatan konsep. Sumber hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder. Serta teknik pengumpulan data yang kami lakukan yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen

Dalam Pasal 2 UUPK mengatur bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada ketepatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum. Upaya perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penerbangan berbasis UUPK yang dikenal dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk memberikan kepastian hukum guna melindungi konsumen (Hutapea, 2021). Berdasarkan Pasal 3 UUPK. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK menetapkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain dan bukan untuk tujuan komersial.

Hak untuk memilih barang dan jasa serta menikmati barang dan jasa dengan nilai tukar, dalam hal ini undang-undang dengan jelas mengatur bahwa konsumen berhak menikmati pelayanan dari pengangkutan dengan nilai tukar dan syarat dan ketentuan yang dijanjikan serta hak untuk memperoleh pembelaan, pembelaan dan upaya yang wajar untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen (Mailawati, 2021). Atas dasar ini, konsumen berhak menerima kompensasi dari agen komersial. Dan dalam UUPK terdapat ketentuan tentang tanggung jawab produk yaitu pasal 19. Dalam pasal 19 disebutkan bahwa badan usaha dalam hal ini perusahaan penerbangan bertanggung jawab atas kerugian, pencemaran dan/atau kerugian konsumen pada saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dalam hal ini jasa angkutan udara, diproduksi atau dipertukarkan. Mengenai ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian jasa dengan nilai yang sama atau sama, yang berarti apabila konsumen dibatalkan, ia berhak mendapatkan penggantian. Hal ini menjadi acuan ketika pelaku ekonomi ingin memberikan kompensasi kepada konsumen. Di dalamnya, sesuai ayat 3, mengatur ganti rugi konsumen dengan tenggang waktu 7 hari sejak tanggal transaksi dilakukan (Putu, 2022).

Namun, jika produsen juga lalai membayar ganti rugi dalam batas waktu tersebut, dalam hal ini menurut undang-undang, konsumen dapat menggugat atau menyelesaikan sengketa tersebut. Kebijakan pengembalian tiket pesawat yang dibatalkan dalam bentuk voucher merupakan kebijakan untuk menghindari kerugian bagi kedua belah pihak. Namun untuk menghindari perselisihan antara konsumen dan maskapai mengenai masa berlaku voucher, sebaiknya masa berlaku voucher dapat terus diperbaharui setiap tahunnya hingga pemerintah mengumumkan bahwa pandemi Covid-19 -19 telah mewabah yang berarti virus tersebut masih ada, tetapi dengan jumlah kasus yang lebih rendah (Wiradipradja, 2006).

Mengenai penerapan tanggung jawab pelaku ekonomi atas pembatalan penerbangan, sesuai Permenhub No. 89 Tahun 2015. Namun, pelaksanaan tanggung jawab badan usaha atas kerugian materiil dan immateriil yang dikenakan kepada konsumen diatur secara ketat. bentuk tanggung jawab agen komersial atas kerugian yang diderita konsumen. Namun, kerugian yang diderita konsumen tetap perlu dibuktikan adanya ganti rugi yang berimbang, tidak hanya kerugian pelaku komersial.

Tanggung Jawab Maskapai atas Kewajiban Pengembalian Tiket yang Dibatalkan

Hukum transportasi khususnya adalah hukum yang mengatur hubungan hukum yang timbul karena adanya kebutuhan akan transportasi, yaitu perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan jasa orang lain. Pengadaan sarana angkutan dengan menggunakan jasa orang lain pasti akan timbul hubungan keperdataan. Jika agen angkutan tidak membutuhkan jasa orang lain, tidak akan ada hubungan hukum atau perjanjian karena hanya satu pihak yang melakukannya (Hutabarat, 2022).

Beberapa pihak yang termasuk dalam kategori angkutan udara adalah pihak komersial berupa perusahaan yang memfasilitasi angkutan udara serta penumpang sebagai konsumen. Perjanjian yang ada antara pelaku komersial dengan konsumen sering disebut dengan perjanjian pengangkutan. Perjanjian yang ditandatangani harus dilaksanakan oleh para pihak dengan sebaik-baiknya karena perjanjian itu merupakan kesepakatan sendiri para pihak yang diatur dalam pasal 1338 KUH Perdata. Biasanya, kontrak pengangkutan mencakup informasi yang berkaitan dengan pengangkut dan pemilik barang, peraturan perundang-undangan yang berlaku, kewajiban dan hak pemilik barang dan pengangkut, bentuk tanggung jawab pengangkut, penyedia layanan, istilah dari kontrak pengangkutan, pertanggungjawaban, ketentuan pertanggungjawaban ini dan beban pembuktian, aturan ganti rugi, dan bagaimana perselisihan diselesaikan.

Kesepakatan seringkali dapat berupa tiket pesawat yang membuktikan bahwa kesepakatan telah terjadi dan biaya transportasi telah dibayarkan. Terdapat ketentuan baku atau biasa disebut dengan klausula baku yang telah diidentifikasi oleh pihak maskapai dan klien dalam arsip tiket dan tidak dapat diubah isinya. Padahal pada hakekatnya penumpang sebagai konsumen berhak untuk menyetujui atau menolak perjanjian yang dikirimkan oleh pengangkut kepada penumpang sebagai konsumen. Ketentuan standar ini pada prinsipnya diterapkan oleh pelaku ekonomi agar lebih efisien, karena mereka melihat jumlah konsumen angkutan udara yang besar dan membludak (Dzakannia, 2019). Prinsip dasar perjanjian pengangkutan melalui udara, khususnya prinsip kebebasan berkontrak, diatur oleh pasal 1338 ayat 1 kitab undang-undang hukum perdata, di mana penumpang mempunyai hak untuk memilih, di samping pihak bebas menyepakati bentuk perjanjian. Perjanjian pengangkutan ini bersifat timbal balik karena ada kewajiban dan hak yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak. Para pihak bebas menentukan bentuk kontrak pengangkutan, yang dapat tertulis atau tidak tertulis.

Pembatalan penerbangan terjadi ketika peristiwa sulit diprediksi, yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen dan penyedia layanan. Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan hal ini. Pembatalan penerbangan tersebut membuat penyedia jasa berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009 (Aulia, 2018). Terkait mekanisme *cost recovery* yang dituangkan dalam Permenhub No. 25 Tahun 2020, sebagian konsumen memahami kondisi yang ada dan tidak mempermasalahkan syarat

pengembalian yang tertuang dalam aturan tersebut. Biasanya, pengembalian biaya tiket untuk pembatalan penerbangan berupa biaya tiket.

Sedangkan di masa pandemi ini, akan sulit bagi maskapai yang tidak mengantisipasi pandemi untuk mengganti uang tunai. Oleh karena itu, maskapai berusaha mengganti dalam bentuk voucher tiket pesawat atau mengakumulasi poin, sehingga sebagian klien menganggap dirinya tidak mendapatkan hak yang seharusnya. Penerapan ganti rugi ini kenyataannya sinkron dengan yang telah diatur dalam peraturan tentang ganti kerugian yang dikeluarkan oleh Pemerintah, yaitu hak untuk menerima ganti rugi apabila penumpang luka atau rusak, barang bawaan hilang, penerbangan tertunda (Janus Sidabalok, 2006).

Kesimpulan

Bentuk perlindungan hukum bagi klien yang mendapat penundaan keberangkatan karena pengaruh dari pandemi Covid-19 dalam hal perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum bagi konsumen yang mendapat Keterlambatan keberangkatan karena dampak wabah Covid-19 yaitu berbentuk kontrak, komitmen sebelum tanggal keberangkatan dinyatakan dalam bentuk hak dan kewajiban NTD sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan 5 UUPK No. 8 tahun 1999, khusus tentang pemberian hak untuk mengganti kerugian konsumen dalam hal terjadi pembatalan keberangkatan tersebut dalam Pasal 4 butir 8 UUPK. Bentuk penjaminan ini diberikan kepada klien yang mendapati kegagalan keberangkatan karena adanya dampak dari pandemi Covid-19, yaitu konsumen berhak mendapatkan santunan dari perusahaan angkutan udara. Perlindungan hukum juga dapat berupa pengenaan sanksi yang diberikan bagi para pihak maskapai bisa berbentuk hukuman administratif atau bisa juga berupa hukuman pidana jika maskapai tersebut tidak memenuhi apa yang menjadi tugasnya terhadap sesuatu yang semestinya didapatkan oleh klien terutama segi bentuk memberikan biaya kompensasi terhadap klien yang mendapati kegagalan kepergian.

Sesuatu yang harus dilakukan oleh perusahaan atas tugasnya untuk merefund yang digagalkan merupakan letak kewajiban pihak maskapai yang melakukan prosedur refund berbentuk voucher. Banyak maskapai yang harus memutar otak karena maskapai ini juga membutuhkan biaya operasional untuk menjalankan bisnisnya. Oleh karena itu, beberapa maskapai penerbangan menggunakan voucher yang menjadi penyelesaian dalam menjalankan kewajibannya dalam memberikan biaya kompensasi kepada klien.

Referensi

- Hutapea. (2021). *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Tengah Pandemi Covid-19*, Jurist Diction, Vol.4
- Rofiq. (2021). *Refund Tiket Penerbangan di Era Covid-19, Hukum Islam Dan Pranata Sosial Islam*, Vol.9
- Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, PT. Bina Ilmu
- Wiradipradja. (2006). *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang udara, Hukum Bisnis* Vol.25
- Hutabarat. (2022) *Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Sepihak*, Privat Law Vol.10

- Halim, Abdul. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media
- Dzakannia. (2019). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak, Reformasi Hukum Trisakti*. Vol.1
- Rahadi. (2011). *Penerapan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik, Dinamika Hukum*, Vol 11
- Aulia. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press
- Widjaja, Gunawan. 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama
- Sidabalok, Janus. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo
- Samsul. (2004). *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi Grasindo
- Darus, Mariam. (1986). *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*. Binacipta.