



**PENGEMBALIAN (*REFUND*) TIKET PESAWAT DALAM BENTUK *VOUCHER*
BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERJANJIAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

Nama : Tohpati Bimo Brahmantyo

NIM : 1610611216



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

2021



**PENGEMBALIAN (*REFUND*) TIKET PESAWAT DALAM BENTUK *VOUCHER*
BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERJANJIAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**

TOHPATI BIMO BRAHMANTYO

1610611216

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti terjadi plagiarism dalam penulisan Artikel Jurnal ini, maka saya bersedia untuk dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Tohpati Bimo Brahmantyo

NPM : 1610611216

Tanggal : 30 Juli 2021

Jakarta, 30 Juli 2021



Tohpati Bimo Brahmantyo

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/ARTIKEL
JURNAL/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tohpati Bimo Brahmantyo
NPM : 1610611216
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengembalian (*Refund*) Tiket Pesawat Dalam Bentuk *Voucher* Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Pada Masa Pandemi Covid-19

Jakarta, 30 Juli 2021



Tohpati Bimo Brahmantyo



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :

**PENGEMBALIAN (*REFUND*) TIKET PESAWAT DALAM BENTUK *VOUCHER*
BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERJANJIAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

TOHPATI BIMO BRAHMANTYO
1610611216

Skripsi ini telah kami setuju untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 30 Juli 2021

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP.196706081994031005

Kaprodi

Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn.
NIP.198701022019031006

Pembimbing

Wardani Rizkianti, S.H., M.Kn.
NIP. 19881012201803100



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Tohpati Bimo Brahmantyo
NIM : 1610611216
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pengembalian (*Refund*) Tiket Pesawat Dalam Bentuk *Voucher*
Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Pada Masa Pandemi Covid-19

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
Ketua



Wardani Rizkianti, S.H., M.Kn
Penguji II

Taufiqurrahman, S.H., M.Kn.
Kaprogdi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 28 Juli 2021

Abstrak

Pengembalian (*refund*) tiket pesawat bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang berada diseluruh dunia khususnya di Indonesia. Mekanisme serta ketentuan tentang *refund* tiket pesawat yang ada pada perjanjian tiket pesawat berdasar pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, tetapi khusus untuk pembatalan penerbangan dari tanggal 24 April 2020 sampai dengan tanggal 31 Mei 2020 dibuat Permenhub khusus yang mengatur mengenai ketentuan *refund* tiket pesawat yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19). Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu bagaimana klausula pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam perjanjian baku jual beli tiket ? dan bagaimana ketentuan pengembalian (*refund*) tiket pesawat pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif perjanjian jual beli tiket ? Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui bahwa kebijakan klausula baku tentang *refund* pada setiap maskapai penerbangan memiliki perbedaan, pada Permenhub yang mengatur *refund* pada saat pandemi Covid-19 memiliki beberapa cara proses *refund*, tetapi maskapai penerbangan menentukan secara sepihak bahwa *refund* tiket diberikan dalam bentuk *voucher* tidak menggunakan opsi-opsi yang telah ditentukan dan mekanisme *refund* tiket pesawat yang dilakukan oleh maskapai penerbangan pada masa pandemi Covid-19 tidak sesuai dengan perjanjian dan Permenhub No PM 25 Tahun 2020 karena pada Permenhub tersebut dijelaskan *refund* tiket dengan cara penjadwalan ulang, perubahan rute, kompensasi dengan bentuk poin, dan *voucher* tetapi maskapai penerbangan menetapkan secara sepihak *refund* dilakukan dalam bentuk *voucher* tanpa memperhatikan cara-cara *refund* yang ada pada perjanjian dan Permenhub.

Kata Kunci : *Refund*, Covid-19, Klausula

Abstract

Airline ticket refunds to provide legal certainty to passengers who experience flight cancellations due to the Covid-19 pandemic that is all over the world, especially in Indonesia. Mechanisms and provisions regarding flight ticket refunds in the airplane ticket agreement are based on the Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, but specifically for flight cancellations from April 24, 2020 to 31 In May 2020 a special Minister of Transportation was made which regulates the provisions for refunding airline tickets, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Desease (Covid-19). The formulation of the problem in this study, namely how is the refund clause of airplane tickets in the standard ticket sale and purchase agreement ? and what are the conditions for refunding airline tickets during the Covid-19 pandemic based on the perspective of the ticket sale and purchase agreement ? This study uses a normative juridical research method. The results of this study are knowing that the standard clause policy regarding refunds on each airline has differences, the Permenhub which regulates refunds during the Covid-19 pandemic has several ways to process refunds, but airlines determine unilaterally that ticket refunds are given in the form of vouchers not using the options that have been determined and the flight ticket refund mechanism carried out by airlines during the Covid-19 pandemic is not in accordance with the agreement and Permenhub No PM 25 of 2020 because the Permenhub explains ticket refunds by rescheduling, changing routes, compensation in the form of points, and vouchers, but the airline unilaterally stipulates that the refund will be carried out in the form of a voucher without regard to the refund methods contained in the agreement and the Permenhub.

Keywords : Refund, Covid-19, Clause

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengembalian (*Refund*) Tiket Pesawat Dalam Bentuk *Voucher* Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Pada Masa Pandemi Covid-19. Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa ada bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih pada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya adalah :

1. Ibu Wardani Rizkianti, S.H., M.Kn, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta saran yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, AK, CPMA, CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Dr. H. Abdul Halim, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Taupiqqurahman, S.H., M.Kn, selaku Kaprogdi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan Ibu Dwi Aryanti, S.H., M.H., selaku Dosen penguji proposal skripsi yang sudah membantu dalam memberikan saran dan kritik dalam penulisan skripsi.
4. Bapak/Ibu dosen dan staff di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta atas bantuan serta seluruh jasa yang telah diberikan kepada penulis.
5. Terkhusus Orang Tua penulis tercinta Nurlina Sarastia, S.E dan Budi Wiyono, S.E, terima kasih atas doa, bimbingan dan dukungan dengan rasa kasih dan penuh kesabaran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta kakak penulis Martha Della Larasuci, MM, terima kasih telah mendukung dan mendoakan, dan sahabat sekaligus partner penulis Prasetyo Aji yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para sahabat terdekat penulis Farhan Taufiqul, Fajar Prasetyo Abadi, Runa Rianu, Deri Santoso, Alifia Mafaza, Hadi Alhadar, Dion Sihombing, Bima Qonittiawan, Kiky, Daffa, Jalu Atma, dan Muhammad Risyad yang saling mendukung dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta angkatan 2016, atas dukungan dan doanya yang tulus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan di bidang ilmu hukum, khususnya hukum perdata.

Jakarta, 23 Juli 2021



Tohpati Bimo Brahmantyo

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Literature Review	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Umum tentang Pengembalian (<i>refund</i>)	8
1. Definisi Pengembalian (<i>refund</i>)	8
2. Mekanisme <i>Refund</i> Tiket Pesawat.....	8
3. Mekanisme <i>Refund</i> Tiket Pesawat Pada Keadaan <i>Force Majeure</i>	9
4. Mekanisme <i>Refund</i> Tiket Pesawat Pada Keadaan Pandemi Covid-19.....	9
2.2 Tinjauan Umum tentang Tiket Pesawat	10
1. Definisi Tiket Pesawat.....	10
2.3 Tinjauan Umum tentang Pandemi Covid-19	10
1. Definisi Pandemi Covid-19	10
2.4 Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku	11
1. Definisi Klausula Baku	11
2. Asas-Asas Klausula Baku.....	11
3. Bentuk Klausula Baku	13
2.5 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	13
1. Definisi Perjanjian.....	13
2. Asas-Asas Perjanjian	14
3. Syarat Sahnya Perjanjian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Pendekatan Penelitian.....	18
3.3 Sumber Data-Data	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	19

3.5 Teknik Analisis Data	20
BAB IV PEMBAHASAN	21
4.1 Klausula pengembalian (<i>refund</i>) tiket pesawat dalam perjanjian baku jual beli tiket	21
4.2 Ketentuan pengembalian (<i>refund</i>) tiket pesawat pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif perjanjian jual beli tiket.....	27
BAB V PENUTUP.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	40