

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengangkutan atau biasa disebut dengan transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan. Menurut Purwosutjipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.¹

Pada saat Idul Fitri 1441 Hijriah berlangsung di Indonesia diakhir bulan Mei 2020, kasus Covid-19 yang terkonfirmasi sebanyak 20.000 kasus. Mobilitas manusia yang tinggi di wilayah perkotaan menjadi faktor utama dalam penyebaran Covid-19.² Berdasarkan hal tersebut, pemerintah Indonesia menetapkan wabah Covid-19 sebagai suatu bencana nasional. Dampak dari Covid-19 telah memengaruhi sektor-sektor pada kegiatan sehari-hari, salah satunya berdampak pada sektor transportasi. Dampak yang ditimbulkan akibat dari Covid-19 khususnya dibidang transportasi menimbulkan terjadinya penurunan aktivitas transportasi darat, laut, dan udara.³

Secara resmi pemerintah telah melarang masyarakat mudik pada Idul Fitri tahun 2020. Pelarangan mudik didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (selanjutnya disebut Permenhub No PM

¹ Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, 1991, h. 22.

² Ari Purwanto Sarwo Prasojo, Yulinda Nurul Aini, dan Dwiyantri Kusumaningrum, *Potensi Pola Aliran Mudik Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Kependudukan Indonesia, 2020.

³ Ainaya Nadine and Zulfa Zahara Imtiyaz, *Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menangani Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada Masa Covid-19*, Jurnal Universitas Airlangga, 2020.

25 Tahun 2020).⁴ Namun banyak masyarakat yang telah merencanakan mudik menggunakan transportasi umum dan telah membeli tiket mereka sebelum adanya larangan dari pemerintah. Terbitnya Permenhub No PM 25 Tahun 2020 menyebabkan banyaknya pembatalan perjalanan transportasi umum secara sepihak oleh penyedia jasa angkutan transportasi umum.⁵

Dalam suatu transaksi pemesanan tiket pesawat yang dapat dilakukan secara *online* pada setiap *website* maskapai penerbangan, setelah penumpang telah sepakat untuk melakukan pemesanan tiket tersebut maka lahir hubungan hukum antara penumpang sebagai pihak yang melakukan pemesanan tiket dengan maskapai penerbangan sebagai pihak penyedia jasa penjualan tiket penerbangan yakni hubungan kontraktual.⁶

Klausula baku yang terdapat pada tiket pesawat yang berdasarkan pada Pasal 24 ayat (1) Permenhub No PM 25 Tahun 2020, dianggap merugikan penumpang karena pada pasal tersebut menjelaskan bahwa *refund* tiket pesawat oleh maskapai penerbangan tidak dilakukan dengan pembayaran uang tunai, melainkan dengan cara melakukan penjadwalan ulang, perubahan rute penerbangan, mengkompensasi besaran nilai pada tiket dengan bentuk keanggotaan maskapai penerbangan, dan memberikan *voucher* tiket sebesar nilai biaya jasa angkutan udara.

Kerugian selanjutnya yang dialami penumpang adalah *refund* dalam bentuk *voucher* diberikan secara sepihak oleh maskapai penerbangan, tanpa memberikan kesempatan kepada penumpang untuk memilih. Seharusnya *refund* yang dilakukan maskapai penerbangan dengan menggunakan *voucher* tersebut harus disetujui oleh kedua belah pihak dan telah diatur pada Pasal 24 ayat (2) Permenhub No PM 25 Tahun 2020 bahwa segala ketentuan mengacu pada kesepakatan antara badan usaha angkutan udara dengan penumpang.

⁴ Puteri Hikmawati, *Penegakan Hukum Larangan Mudik Pada Saat Pandemi Covid-19*, Jurnal Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI Bidang Hukum, 2020.

⁵ Muhtaruddin dan Budi Dwi Hartanto, *Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Persepsi Masyarakat Jabodetabek Untuk Melakukan Perjalanan Mudik*, Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 2020

⁶ Dea Vania Utami dan A.M Tri Anggraini, *Analisis Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Sj Travel Pass Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Adigama, 2019.

Hubungan kontraktual tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian elektronik yang mereka sepakati berupa kontrak baku yang telah disetujui oleh penumpang ketika mengisi formulir pembelian tiket pesawat pada *website* maskapai penerbangan. Pada umumnya perjanjian elektronik dilakukan dengan cara pelaku usaha memberikan penawaran melalui internet dan pada saat penumpang tertarik atas penawaran tersebut, akan muncul formulir tertentu sebagai tanda persetujuan penumpang atas perjanjian tersebut.

Segala perjanjian di dalam kontrak yang telah disepakati itulah yang kemudian menjadi dasar perlindungan yang dapat diberikan kepada penumpang. Hal ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) yang menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Pasal 1338 KUH Perdata juga menyiratkan adanya prinsip lain selain dari asas yang telah disebut sebelumnya, yaitu asas kebebasan berkontrak.

Dalam asas kebebasan berkontrak, para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan, serta ketertiban umum. Sahnya perjanjian yang dilakukan oleh penumpang dan maskapai penerbangan itu sendiri berdasar pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Berdasarkan perjanjian yang terjadi antara penumpang dan maskapai penerbangan telah memenuhi segala syarat yang tercantum pada Pasal 1338 dan Pasal 1320 KUH Perdata. Oleh karena itu dengan dipenuhinya ketentuan kedua pasal tersebut, maka perjanjian yang dilakukan penumpang dengan maskapai penerbangan tersebut adalah sah dan mengikat.

Maskapai penerbangan selalu mencantumkan berbagai ketentuan dihalaman belakang dokumen angkutan. Ketentuan tersebut dituangkan dalam bentuk klausula

baku.⁷ Menurut Gunawan Widjaja, adakalanya kedudukan dari kedua belah pihak dalam suatu negosiasi tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak.⁸

Pada praktiknya cara untuk mengikat suatu perjanjian tertentu adalah salah satu pihak telah mempersiapkan sebuah konsep (*draft*) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang sifatnya subyektif, seperti identitas dan tanggal pembuatan perjanjian yang sengaja dikosongkan sebelumnya. Sedangkan ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian (*term of conditions*) sudah tertulis lengkap, yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi. Konsep perjanjian seperti inilah yang disebut dengan perjanjian baku/klausula baku.⁹

Pada Permenhub No PM 25 Tahun 2020 tidak mengatur secara rinci cara pengembalian tiket, sehingga maskapai penerbangan dapat melakukan pengembalian (*refund*) dalam bentuk *voucher*, seharusnya pengembalian biaya yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan berupa uang tunai karena uang tunai adalah alat pembayaran yang digunakan oleh penumpang pada saat melakukan pembelian tiket penerbangan. Jika dilihat lebih lanjut dari perspektif hukum perdata, pengembalian biaya dalam bentuk uang tunai akan membuat perikatan yang sebelumnya dibuat oleh pihak maskapai penerbangan dengan penumpang menjadi hapus karena tidak ada lagi hubungan hukum keperdataan di antara kedua belah pihak. Hal ini sesuai dengan Pasal 1381 KUH Perdata, suatu pembayaran mengakibatkan hapusnya perikatan.¹⁰

Klausula baku pada *voucher* tersebut dalam bentuk ketentuan batas waktu dalam penggunaannya dirasa sangat merugikan penumpang. Karena, *voucher* penerbangan tersebut diberikan secara sepihak oleh maskapai penerbangan tanpa

⁷ Faisal Alfi Nusha, *Tinjauan Yuridis Terhadap Klausul Baku Pada Tiket Pesawat Maskapai La Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Al Qodiri, 2020.

⁸ Miko Susanto Ginting, *Menegaskan Kembali Keberadaan Klausula Baku Dalam Perjanjian*, Jurnal Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), 2014.

⁹ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Penumpang di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2006, h. 13.

¹⁰ Pasal 1381 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

dilakukannya kesepakatan antara kedua belah pihak, yang membuat penumpang tidak mempunyai pilihan dan harus menggunakan *voucher* tersebut karena secara tidak langsung penumpang telah terikat pada ketentuan-ketentuan yang ada pada *voucher* penerbangan, salah satunya mengenai batas waktu penggunaan *voucher*.

Kebijakan *refund* pada saat sebelum adanya pandemi Covid-19 dan setelah adanya pandemi Covid-19 memiliki perbedaan, *refund* pada saat pandemi Covid diatur pada Permenhub No PM 25 Tahun 2020 dengan beberapa cara seperti penjadwalan ulang, perusabahan rute penerbangan, mengkompensasi besaran nilai pada tiket dijadikan sebagai poin yang dapat digunakan pada maskapai, dan memberikan *voucher* tiket sebesar nilai biaya jasa angkutan udara. Tetapi pada praktiknya maskapai penerbangan menentukan secara sepihak *refund* tersebut dalam bentuk *voucher* tanpa adanya persetujuan dengan penumpang cara mana yang akan digunakan pada proses *refund* tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana klausula pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam perjanjian baku jual beli tiket ?
2. Bagaimana ketentuan pengembalian (*refund*) tiket pesawat pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif perjanjian jual beli tiket ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penulisan ini adalah mengenai klausula pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam perjanjian baku jual beli tiket serta mengenai ketentuan pengembalian (*refund*) tiket pesawat pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif perjanjian jual beli tiket.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui klausula pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam perjanjian baku jual beli tiket.

2. Untuk mengetahui ketentuan pengembalian (*refund*) tiket pesawat pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan perspektif perjanjian jual beli tiket.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada berbagai pihak antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi pengembangan ilmu hukum dan pengetahuan atau bahan rujukan dalam hal pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam bentuk *voucher* pada masa pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, dapat dijadikan sebagai sumber menambah ilmu pengetahuan mengenai pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam bentuk *voucher* pada masa Pandemi Covid-19.
- b. Bagi pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengoptimalkan upaya pengembalian (*refund*) tiket penerbangan agar terciptanya keadilan bagi maskapai penerbangan dan penumpang pada masa pandemi Covid-19.

1.6 Literature Review

1. Analisis Upaya Pemerintah Dalam Menangani Mudik Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada Masa Covid-19 oleh Ainaya Nadine dan Zulfa Zahara Imtiyaz. Permasalahan utama yang dikaji dalam jurnal ini adalah mengenai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada Masa Covid-19 yang mengatur mengenai larangan mudik tahun 2020 dengan harapan bahwa diberlakukannya peraturan tersebut dapat memberikan rasa keadilan bagi pemerintah, pengangkut, dan penumpang. Pada peraturan tersebut juga telah mengatur mengenai ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan pengangkut kepada penumpang yang melakukan pembatalan perjalanan mudik. Pada penelitian sebelumnya lebih fokus pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 Pada

Masa Covid-19 yang mengatur mengenai larangan mudik tahun 2020, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas tentang Pengembalian (*Refund*) Tiket Pesawat Dalam Bentuk *Voucher* Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Pada Masa Pandemi Covid-19. Fokus pada penelitian ini terdapat pada ketentuan pengembalian (*refund*) tiket pesawat berdasarkan perjanjian pembelian tiket dan pengaturan klausula baku dalam mencapai keadilan berkontrak.

2. *Refund* Tiket Penerbangan Dalam Bentuk *Voucher* Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Larangan Pencantuman Klausula Baku Yang Bertentangan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh Syarifita Renisa Hanum dan Tatty Aryani Ramli. Permasalahan utama yang dikaji dalam jurnal ini adalah mengenai *Refund* Tiket Penerbangan Dalam Bentuk *Voucher* Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Larangan Pencantuman Klausula Baku Yang Bertentangan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Fokus pada penelitian ini terdapat pada perlindungan konsumen dalam hal ini penumpang pesawat yang membatalkan penerbangannya akibat dari adanya larangan mudik lebaran tahun 2020. Dengan dilakukannya pengembalian (*refund*) tiket pesawat dalam bentuk *voucher* dianggap merugikan penumpang dan adanya ketentuan batas waktu penggunaan dalam *voucher* tiket penerbangan telah memenuhi unsur klausula baku yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada penelitian sebelumnya lebih fokus pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai larangan pencantuman klausula baku, Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas tentang Pengembalian (*Refund*) Tiket Pesawat Dalam Bentuk *Voucher* Berdasarkan Perspektif Hukum Perjanjian Pada Masa Pandemi Covid-19. Fokus pada penelitian ini terdapat pada ketentuan pengembalian (*refund*) tiket pesawat berdasarkan perjanjian

pembelian tiket dan pengaturan klausula baku dalam mencapai keadilan berkontrak.