

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Klausula baku pada setiap tiket maskapai penerbangan berisi tentang syarat, ketentuan, dan *refund*. Setiap maskapai penerbangan memiliki ketentuan yang berbeda-beda sebagai contoh pada maskapai Lion Air, Citilink, Garuda Indonesia, dan Batik Air. Ciri-ciri yang terdapat pada klausula baku yaitu bentuk perjanjian tertulis, format perjanjian distandardisasikan, syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh maskapai penerbangan, penumpang hanya menerima atau menolak. Jika mengacu 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.
2. Klausula baku *refund* yang terdapat pada tiket pesawat pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan pada Permenhub No PM 185 Tahun 2015, tetapi khusus untuk *refund* tiket pesawat pada tanggal 24 April sampai dengan 31 Mei 2020 pemerintah melalui Kemenhub membuat peraturan khusus yang didalamnya mengatur mengenai larangan mudik lebaran tahun 2020 dan membahas mengenai mekanisme serta ketentuan *refund* yang harus dilakukan oleh maskapai penerbangan karena pembatalan penerbangan yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19 yaitu Permenhub No PM 25 Tahun 2020. Pada Permenhub tersebut mengatur mengenai ketentuan dan cara-cara *refund* tiket pesawat seperti seperti penjadwalan ulang, perubahan 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 pihak maskapai penerbangan secara sepihak memberikan *refund* dalam bentuk *voucher* tanpa memperhatikan cara-cara yang ada pada Permenhub tersebut.

5.2 Saran

1. Pemerintah dapat melakukan evaluasi terhadap Permenhub No PM 185 Tahun 2015 agar implementasi peraturan *refund* yang digunakan oleh maskapai penerbangan sesuai dengan Permenhub tersebut sehingga penumpang mendapat perlindungan terhadap hak-haknya.
2. Pemerintah dapat melakukan evaluasi terhadap pemberlakuan Permenhub No PM 25 Tahun 2020 karena pada Permenhub tersebut mengatur cara *refund* 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 pihak maskapai penerbangan hanya melakukan *refund* dalam bentuk *voucher* dan *refund* tersebut tidak dilakukan menggunakan uang tunai sehingga dianggap merugikan penumpang.