

ABSTRAK

Perlindungan Konsumen di Masa *Pandemic covid -19* merupakan hal yang perlu di perhatikan, terutama mengenai refund tiket pesawat di *Masa Pandemic covid -19* ini sebagaimana dengan adanya kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai larangan mudik idul Fitri Tahun 2020, dampak dari larangan tersebut yaitu gagalnya keberangkatan calon penumpang sebagai pihak konsumen, dampak dari hal ini maka sebagai pelaku usaha wajib melakukan upaya ganti rugi yang biasa disebut dengan *refund* tiket, di dalam Permenhub no 25 Tahun 2020 dijelaskan mengenai pengembalian tiket berbentuk voucher dan tidak menggunakan uang tunai, dengan adanya sistem baru mengenai pengembalian tiket pesawat tersebut hak – hak konsumen harus diteliti sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dengan tujuan penulis dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui bagaimana hak – hak konsumen pada masa *pandemic covid -19* ini mengenai refund tiket pesawat serta perlindungan konsumen berdasarkan Undang – Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana agar mengetahui jawaban tersebut penulis menggunakan metode penulisan yuridis *normative* dengan data sekunder, dari penelitian ini penulis pun menyimpulkan bahwa hak – hak konsumen di Indonesia pada masa *Pandemic covid -19* ini memang mendapatkan refund tiket pesawat namun berbentuk voucher dan memiliki jangka waktu pemakaian dalam hal ini maka hak – hak konsumen sangat dibatasi dengan adanya waktu berlaku voucher, dengan adanya surat rekomendasi yang dikeluarkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional tersebut maka terbukti masih adanya keresahan di pihak konsumen mengenai hak – haknya terhadap refund tiket pesawat, terutama hak kenyamanan dan hak untuk di dengarkan pendapatnya yang tentunya sudah diatur di dalam Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Hak - Hak Konsumen, Refund Tiket Pesawat.

ABSTRACT

Consumer Protection in the Covid-19 Pandemic Period is something that needs to be considered, especially regarding refunding airline tickets during the Covid-19 Pandemic Period, as with the new policy issued by the government regarding the 2020 Eid homecoming ban, the impact of the ban is the failure the departure of prospective passengers as consumers, the impact of this is that business actors are obliged to make compensation efforts which are commonly referred to as ticket refunds, in Permenhub no 25 of 2020 it is explained about returning tickets in the form of vouchers and not using cash, with the new system regarding the return of the flight ticket, consumer rights must be examined in accordance with the Consumer Protection Act, namely Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as the author's goal in this thesis is to find out how consumer rights during the covid -19 pandemic are regarding refunding airline tickets and consumer protection based on the Consumer Protection Act as in order to find out the answer the author uses the method normative juridical writing with secondary data, from this study the author concludes that the rights of consumers in Indonesia during the Covid-19 Pandemic did indeed get refunds for airline tickets but in the form of vouchers and have a period of use, in this case, consumer rights are very limited. with the validity period of the voucher, with the letter of recommendation issued by the National Consumer Protection Agency, it is evident that there is still unrest on the part of consumers regarding their rights to flight ticket refunds, especially the right to comfort and the right to be heard of their opinions, which of course are very difficult. already regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection, Consumer Right, flight ticket refund.