



***REFUND* TIKET PESAWAT DI MASA
PANDEMIC COVID – 19 DITINJAU DARI
UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

AFRISYA RAHMANY

1810611350

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 HUKUM**

2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 - ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL:

REFUND TIKET PESAWAT DI MASA PANDEMIC COVID – 19
DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

AFRISYA RAHMANY

1810611350

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

Jakarta, 13 Juni 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Taupiqqurahman, S.H, M.Kn

198701022019031006/0002018708

Menyetujui

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Suherman, S.H., L.L.M

NIP.0302067004



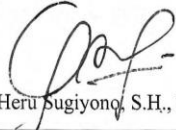
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

PENGESAHAN


Skripsi Hukum diajukan oleh :

Nama : Afrisya Rahmany
NIM : 1810611350
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Judul : *Refund* Tiket Di Masa *Pandemic Covid -19* Ditinjau Dari
Undang – Undang Perlindungan Konsumen

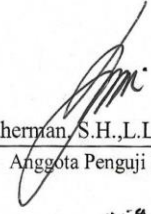
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Univertas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta


Dr. Heru Sugiyono, S.H., M.H

Ketua Penguji


Wardani Rizkianti, S.H. M.Kn

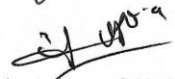
Anggota Penguji I


Dr. Suherman, S.H., L.L.M.

Anggota Penguji II


Dr. Abdul Halim, M.Ag

Dekan


Taupiqurrahman, S.H., M.Kn

Kaprogdi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian: 20 Juni 2022

Biodata Penulis



Nama : Afrisya Rahmany
Tempat/Tgl Lahir : Bogor, 27 April 2000
Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~/Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Srikandi Raya No. 6 Rt/Rw 004/015, Bumi
Indraprasta 1. Bantarjati, Kota Bogor Utara.
No. Telp : 081380862574
Email : Afrisjarahmany@gmail.com
Nama Orang Tua
a. Ayah : Suryadi Aryo Reso
b. Ibu : Arma Yusnidar

PENDIDIKAN FORMAL

1. SD : SDN Papandayan 1 Bogor (Lulus Th. 2012)
2. SMP : SMP PGRI 5 Bogor (Lulus Th. 2015)
3. SMA : SMAN 6 Bogor (Lulus Th. 2018)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Bimakarsa SMA Negeri 6 Bogor (2016 -2018)
2. UBV UPN Veteran Jakarta (2018)
3. Rain City Veteran Jakarta (2018 – 2020)

4. FRDM UPN Veteran Jakarta (2019 – sekarang)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarisme dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Afrisya Rahmany

N.I.M : 1810611350

Tanggal :13 Juni 2022

Tanda Tangan :



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Afrisyah Rahmany

NIM/NPM : 1810611350

Fakultas : Hukum

Program Studi : S1 Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : *Refund* Tiket Pesawat Di Masa *Pandemic Covid – 19*
ditinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi/memorandum hukum*) dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU/TIDAK SETUJU*) untuk melanjutkan pengolahan data skripsi/memorandum hukum*) menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA*) mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi/memorandum hukum*) untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Jakarta, 13 Juni 2022

Yang menyatakan,



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulisan skripsi ini yang diberi judul “Refund Tiket Pesawat Di Masa Pandemic Covid – 19 Ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen” sekiranya penulisan ini dapat diselesaikan oleh penulis dengan tepat waktu, Sebagaimana tugas akhir dalam bentuk skripsi ini ditulis untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dapat penulis jelaskan bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik yang membangun dan saran dari para pembaca, penulis juga berharap semoga skripsi atau penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Serta pada saat penyusunan skripsi ini penulis merasakan adanya hambatan dan kesulitan, namun berkat adanya bantuan, bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam menulis skripsi ini penulis mendapatkan perhatian, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, sebagai penghargaan dan rasa syukur perkenankan. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. H. Abdul Halim, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk dapat bergabung dan belajar bersama dalam keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Dwi Aryanti, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik yang telah memberikan fasilitas akademik yang sangat membantu Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan yang telah memberikan tenaga dan pikirannya untuk bekerja dan membangun lebih baik lagi bagi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak H. Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah memberikan tenaga dan pikirannya untuk bekerja dan membangun lebih baik lagi bagi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
6. Bapak Dr. Heru Sugiyono, S.H., M.H selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Bapak Taupiqqurahman, S.H., M.KN. selaku Kaprodi Sarjana Ilmu Hukum yang juga telah memberikan tenaga dan pikirannya untuk bekerja dan membangun lebih baik lagi bagi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan telah menyetujui skripsi untuk diujikan dihadapan tim penguji Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
8. Bapak Dr. Suherman, S.H., L.L.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama bimbingan untuk memberikan masukan maupun kritik kepada Penulis sehingga proposal skripsi dan skripsi ini dapat terselesaikan pada tepat waktu.
9. Bapak Andriyanto Adhi Nugroho, S.H., M.H selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama bimbingan untuk memberikan masukan maupun kritik kepada Penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan pada tepat waktu dan juga membantu Penulis selama menempuh pembelajaran di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
10. Bapak Ali Imran Nasution, S.H., M.H selaku dosen pembimbing magang yang telah membantu Penulis melewati masa magang dan juga membantu dalam menyusun proposal magang maupun laporan akhir magang dengan baik.
11. Seluruh dosen yang terdapat di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang tidak dapat satu persatu Penulis sebutkan,

terima kasih telah mengajarkan, membagikan ilmu dan pengetahuan kepada Penulis selama mengikuti perkuliahan.

12. Kedua orang tua yang selama ini selalu mendampingi, mendoakan serta memberika dukungan yang luar biasa kepada Penulis dalam segala hal yang diperlukan dan dilakukan oleh Penulis, khususnya selama penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini sekaligus bukti nyata bahwa Penulis sudah menyelesaikan Pendidikan S1-nya dengan baik.
13. Tazkia Tri Rastati, Fitri Milenia, Raihani Fitri dan Ferra Dwi Lestari yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk selalu mendukung serta memberikan semangat kepada Penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
14. Dan tentunya kepada Saadillah Ausigis Subandar yang selalu mendukung saya, memberikan masukan, memberikan tenaga dan waktu nya kepada penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Sebagai penutup ucapan terima kasih ini, penulis berharap semoga skripsi yang ditulis oleh penulis tentunya dapat berguna untuk pengembangan ilmu hukum kedepannya dan khususnya mengenai Hukum Perlindungan Konsumen kea rah yang lebih baik lagi.

Jakarta, 13 Juni 2022



Afrisya Rahmany

REFUND TIKET PESAWAT DI MASA PANDEMIC COVID – 19
DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Afrisya Rahmany

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.

Aircraft ticket refund during the covid – 19 pandemic review from consumer protection law

Afrisya Rahmany

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.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
Biodata Penulis	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Literature Review.....	9
B. Tinjauan Teori	11
C. Tinjauan Umum.....	13
BAB III HASIL TEMUAN	24
A. Force Majeure dan Perubahan Sistem <i>Refund</i> tiket pesawat di Masa <i>Pandemic Covid – 19</i>	24
B. Adanya Keluhan dari pihak Konsumen terkait refund tiket pesawat di <i>Masa Pandemic Covid -19</i>	30
C. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mengeluarkan surat rekomendasi mengenai refund tiket di masa <i>Pandemic Covid – 19</i>	32
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Hak – Hak Konsumen terhadap refund tiket pesawat di masa <i>Pandemic Covid – 19</i>	35
B. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap refund tiket pesawat di masa <i>Pandemic Covid – 19</i>	44
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA 57

