

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi umum merupakan salah satu sarana dan pra-sarana yang digunakan oleh masyarakat Indonesia di kehidupan sehari – hari, dengan adanya transportasi umum keberlangsungan aktivitas masyarakat akan berjalan dengan lancar, berbagai macam transportasi umum yang dapat di akses, seperti contohnya transportasi umum yang ada di darat, laut maupun udara. Salah satu penggunaan transportasi umum yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu pesawat terbang, alat transportasi ini digunakan oleh masyarakat untuk berpergian ke suatu tempat yang memiliki jarak dan jangkauan yang luas, dengan pesawat terbang juga maka waktu yang dibutuhkan lebih efisien. Namun tetap sesuai landasan bahwa Indonesia adalah Negara Hukum, hal ini diatur dalam Pasal 1 ayat 3 Undang – Undang Dasar 1945.¹

Sistem penerbangan yang ada di Indonesia juga berdasarkan dengan hukum yang berlaku, Undang – Undang yang mengatur mengenai penerbangan yaitu ada pada Undang – Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.² Berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata terdapat hubungan hukum antara penumpang dan pelaku usaha dalam jasa penerbangan mengartikan “persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang/lebih mengikatkan diri terhadap satu orang/lebih (dalam pasal ini terlihat bahwa terdapat perjanjian yang sepihak, sedangkan kenyataannya, perjanjian seseorang/lebih mengikatkan diri untuk melakukan prestasi/kontra prestasi), sehingga perjanjian tersebut berisi tentang perikatan”³

Para ahli menjelaskan apa yang terjadi selama interaksi ini, termasuk apa yang dikatakan Mariam Darus Badruzaman, bahwasanya “perikatan dimaknai sebagai hubungan (hukum) yang terjadi di antara dua orang atau lebih, yang terletak di bidang harta kekayaan, dengan pihak yang satu berhak atas prestasi

¹ Undang – Undang Dasar 1945

² Undang – Undang No. 1 Tahun 2009

³ Eko Junarto Miracle Rumani, 2017, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerbangan Atas Kerugian Yang Diakibatkan Keterlambatan Penerbangan,*” Lex et Societatis, Vol. 5 No.4

dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi tersebut”, Sedangkan Hukum Perikatan dipandang sebagai kumpulan aturan yang mengatur bagaimana perikatan akan dilakukan.⁴ Penumpang di suatu penerbangan disebut dengan pihak konsumen, berdasarkan pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.⁵ Konsumen Di Indonesia tentunya di lindungi oleh Undang – Undang, Hak serta kewajibannya sudah tercantum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.⁶

Wabah virus covid – 19 yang terjadi merupakan suatu wabah yang tersebar luas di berbagai negara di belahan dunia termasuk di Negara Indonesia, di Indonesia sendiri virus covid – 19 ini masuk pada Tahun 2020, dengan adanya virus ini pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan – kebijakan di masa pandemic covid – 19 maka dari itu setiap masyarakat Indonesia diminta untuk melakukan *social distancing* yang dimana merupakan salah satu cara guna mencegah dan mengurangi penyebaran virus covid – 19, kegiatan *social distancing* ini yaitu mengurangi kegiatan di luar rumah yang dimana dalam kegiatan tersebut masyarakat Indonesia diharapkan untuk melakukan kegiatan di rumah saja dan tidak meninggalkan rumah jika memang tidak ada kepentingan, lalu dengan adanya kegiatan ini maka beberapa kegiatan bermasyarakat diluar rumah harus dihentikan, seperti kegiatan yang menimbulkan kerumunan.

Banyak negara telah menutup ruang udaranya dan melarang masuknya individu dari luar sejak pandemi *covid-19* di Indonesia, demi melindungi kesehatan warganya.⁷ Presiden Joko Widodo mengeluarkan ketentuan baru dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang pelaksanaannya diatur secara rinci dalam

⁴ Nanda Amalia, “Hukum Perikatan, Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT) Unimal Press vi,” 82 ISBN-13: 978-1492379171 ISBN-10: 1492379174

⁵ A. Abdurrahman, 1986, “Kamus Ekonomi - perdagangan,” Gramedia, hlm. 230.

⁶ Undang – Undang No. 8 Tahun 1999

⁷ Ashley Nunes, “How COVID-19 Will Change Air Travel as We Know It” (BBC, 2020), dikunjungi pada 7 OKTOBER 2021 “<https://www.bbc.com/future/article/20200709-how-covid-19-will-change-air-travel-as-we-know-it>”

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan, dalam upaya pencegahan dan pengendalian penyebaran virus ini. Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka penanganan *covid-19* lebih cepat. Dengan diterapkannya kebijakan ini, masyarakat dihadapkan pada kebiasaan baru yang menuntut segala aktivitas dilakukan di rumah, dengan daya tarik pemisahan fisik dan isolasi diri. Dengan harapan masyarakat tidak keluar rumah kecuali benar-benar diperlukan.⁸ Untuk setiap maskapai penerbangan, penyebab yang menyebabkan penerbangan dibatalkan mungkin sama atau berbeda. Penerbangan yang tidak beroperasi sesuai dengan rencana penerbangan saat ini disebut sebagai pembatalan penerbangan.⁹

Ketika suatu penerbangan dibatalkan, sangat sulit untuk memperkirakan kapan akan terjadi, dan dapat mengakibatkan kerugian bagi semua pihak yang terlibat. Untuk setiap maskapai penerbangan, penyebab yang menyebabkan penerbangan dibatalkan mungkin sama atau berbeda. Penerbangan yang tidak beroperasi sesuai dengan rencana penerbangan saat ini disebut sebagai pembatalan penerbangan.¹⁰

Kementerian Perhubungan bahkan menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2020 yang mengatur tentang pengendalian transportasi selama mudik Idul Fitri, dan salah satunya termasuk pembatalan penerbangan.¹¹

Dengan adanya peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tersebut berdampak di dalam masyarakat Indonesia, terutama kepada calon penumpang yang sudah membeli tiket pesawat untuk mudik idul fitri tahun 2020, di dalam kebijakan tersebut tentunya dijabarkan mengenai mekanisme pengembalian tiket atau *refund* tiket yang dimana pengembalian tiket tersebut berbentuk voucher yang dapat digunakan oleh calon penumpang selama 1

⁸ Annisa Puspitadelia, 2021, “*Perlindungan Hukum bagi Wisatawan di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*,” *Jurist-Diction* Vol. 4 (3).

⁹ Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 716)

¹⁰ Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 716).

¹¹ Patricia Wedha Hutapea, 2021, “*Perlindungan Hukum bagi Jasa Penerbangan di tengah Pandemi Covid – 19*,” *Jurist – Diction*, Vol 4 No 3.

tahun kedepan, sistem ini tentunya berbeda dari sistem sebelum terjadinya pandemi covid -19.

Ketika pelanggan memperoleh pengembalian tiket yang tidak dalam bentuk uang, metode pengembalian biaya yang ditentukan dalam peraturan ini tentu memberikan sisi positif dan negatif. Beberapa penumpang memahami dan tidak peduli dengan jenis pengembalian yang ditentukan dalam aturan, sementara banyak yang percaya bahwa pengembalian uang tiket dalam bentuk apa pun selain uang tunai adalah semacam kerugian.¹²

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memfokuskan pembahasan dalam skripsi ini yaitu mengarah pada “Hak – Hak dan Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap *refund* tiket pesawat di masa *Pandemic Covid – 19* berdasarkan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari persoalan sebagaimana diuraikan diatas, maka penulis memiliki 2 kajian utama yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana hak – hak konsumen terhadap refund tiket pesawat di masa Pandemic Covid – 19?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap refund tiket pesawat dimasa Pandemic Covid -19?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam sebuah penelitian, ruang lingkup dibutuhkan agar adanya batasan – batasan pembahasan yang dapat penulis jelaskan serta tidak menyimpang dari pembahasan dan tujuan awal dibuatnya penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis akan berfokus pada bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap *refund* tiket pesawat di masa *Pandemic Covid – 19* dan juga bagaimana hak – hak konsumen terhadap *refund* tiket pesawat, sesuai dengan Undang – Undang yang berlaku di Indonesia, terutama Undang -

¹² Fitri, “Menolak Refund dari Traveloka dalam Bentuk Poin” (Detik News, 2020), <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5117909/menolak-refund-dari-traveloka-dalam-bentuk-poin> dikunjungi pada 7 oktober 2021.

Undang Perlindungan Konsumen yang di dalamnya berisi aturan – aturan mengenai hak – hak konsumen.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penulis tentunya memiliki tujuan dalam pembuatan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui hak – hak konsumen di Indonesia mengenai *refund* tiket pesawat di masa *Pandemic Covid – 19*
2. Mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen mengenai *refund* tiket pesawat di masa *Pandemic Covid – 19*

2. Manfaat Penelitian

Di dalam suatu penelitian ini penulis sangat mengharapkan adanya manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, Berikut ini adalah keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan di bidang Hukum khususnya tentang Perlindungan Konsumen dan hak – hak konsumen sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Penulis berharap agar tulisan ini bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang tentunya sesuai dengan bidang penelitian yang diteliti oleh penulis.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat untuk membantu dalam perkembangan penelitian selanjutnya dan temuan baru di kemudian hari
- b. Tulisan ini juga semoga bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dengan metode ilmiah

sehingga penulis mengetahui hak – hak konsumen sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

- c. Tulisan ini juga sebagai syarat penulis dalam mencapai jenjang Sarjana Hukum.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian yuridis normatif dalam penelitian ini, dimana jenis penelitian hukum berfokus pada suatu norma, yang merupakan asas atau asas perilaku.¹³

2. Pendekatan Masalah

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian Yuridis Normatif maka penulis difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah atau norma – norma yang ada di dalam hukum positif maka penelitian ini menggunakan pendekatan Perundang – Undangan dan juga pendekatan kasus dengan menggunakan peraturan perundang – undangan maka penulis dapat menggunakan perundang – undangan yang sudah berlaku yaitu seperti Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen , pendekatan kasus ini berfungsi untuk mempelajari suatu kaidah hukum yang digunakan dalam praktik hukum.¹⁴

Kualitatif digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini, yang dimana dalam metode ini penulis menghasilkan data deskriptif yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan memberikan data yang seteliti mungkin tentang fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.¹⁵

3. Sumber Data

¹³ Peter Mahmud Marzuki, “Penelitian Hukum,” 2005, Edisi Revisi, Kencana.

¹⁴ Johnny Ibrahim, 2006, “*Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*,” Bayumedia Publishing, Malang. Hlm 321.

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif Rajawali Pers*, Jakarta, hlm, 10.

Suatu sumber data disesuaikan dengan jenis penelitian, dalam jenis penelitian hukum normative ini maka sumber datanya adalah data sekunder, yang terdiri dari 2 (dua) sumber bahan hukum:

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat antara lain:

“Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

b. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang menggambarkan bahan hukum primer, seperti rancangan Undang – Undang, hasil dari penelitian lainnya, buku – buku, artikel dan koran, pendapat pakar hukum maupun makalah – makalah yang berhubungan dengan topik penulisan ini.

4. Cara Pengumpulan Data

Berhubungan dengan penelitian ini merupakan penelitian normative maka penulis mengumpulkan data dengan studi kepustakaan atau studi dokumen. Teknik ini merupakan cara pengumpulan data dengan membaca, mempelajari, mengkaji, memahami, dan menganalisis serta membuat catatan dari buku literature, peraturan perundangan – undangan, dokumen dan hal – hal lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

5. Teknik Analisa Data

Pada saat menganalisa data penulis menggunakan Teknik dengan cara analisis kualitatif yang dimana dengan menginterpretasikan seluruh peraturan perundang – undangan, dokumen dan hal – hal lain yang berhubungan dengan masalah lain.