**TANGGUNG JAWAB MENARA STAR TOUR DAN TRAVEL
TERHADAP PENGEMBALIAN DANA PENUMPANG PESAWAT
YANG BATAL BERANGKAT
KARENA PANDEMI COVID-19**

Oleh: Agnes Bella Bonika
Program Kekhususan Hukum Perdata Bisnis
Pembimbing 1: Dr. Hayatul Ismi, SH, MH
Pembimbing 2: Setia Putra, SH, MH.
Alamat: Jl. Sisingamangaraja No. 36.
Email: agnesbellab@gmail.com

ABSTRACT

One of the public transportation sectors affected by the COVID-19 pandemic is air transportation. Many cities or countries have imposed a lockdown or social distancing system in their area, resulting in almost all flights being cancelled. This is what causes many prospective passengers to cancel their departure, and there are reports that there have been no refunds or delays in refunding airplane tickets by airline ticket agents to their customers. Of course, this phenomenon causes the rights of passengers as consumers to not be fulfilled. The purpose of this thesis research is to examine, first, the responsibility of travel agents for canceling passenger plane tickets during the COVID-19 pandemic. Second, the obstacles and efforts of travel agents in carrying out their responsibilities

This type of research can be classified as sociological-juridical research. With a research location at the Travel Agent Office, Menara Star Tour & Travel is on Jalan Wahid Hasim, Pekanbaru. While the population and sample are parties related to the problem under study. This study used primary and secondary data sources, and data collection techniques were carried out through interviews and a literature review.

The results of the research conducted by the author are: First, when a plane ticket cancellation has been made, the Star Tour and Travel Tower will be responsible for all refunds for plane tickets that have been traded to consumers. There are at least 10 (ten) people who have received flight ticket refunds in the form of cash returns of 100% of the plane ticket price. The airline provides responsibility by returning 100% of the ticket price value in the form of a voucher and also applying normal regulatory refunds in cash, but with a stated time limit. Second, the obstacles experienced by Menara Star Tour and Travel in returning airplane tickets are due to several factors, namely airline policies, Income that must be returned, time required, and the system used. To overcome these obstacles, Menara Star Tour and Travel has several solutions, such as ensuring that the refund process is carried out quickly and accurately; providing clear and open communication to consumers; solving the problem as soon as possible; and providing responsive customer service.

Keywords: Responsibility - Refund - Airline Passengers

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan salah satu faktor pendukung kegiatan ekonomi dalam pembangunan Indonesia. Jasa pengangkutan khususnya transportasi udara sangat penting dalam menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain dan Negara lain.¹ Oleh sebab itu pengangkutan udara menjadi salah satu modal transportasi yang sangat populer dan menjadi pilihan masyarakat.²

Saat ini wabah virus Corona (Yang selanjutnya disebut COVID-19) yang disinyalir berasal dari Wuhan telah dinyatakan sebagai pandemi global oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Terlepas dari minat internasional yang tak tergoyahkan tentang krisis kesehatan masyarakat ini, informasi tentang biologi dan penularan virus ini dibatasi dan tingkat kematian akhir hanya tunduk pada perkiraan kasar.³

Pandemi virus corona adalah tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam skala global. Hanya dalam beberapa bulan, wabah COVID-19 telah mengganggu perdagangan, membawa industri perjalanan jatuh terpuruk dan menghapus triliunan dolar dari pasar saham di seluruh dunia.⁴ Kewajiban

maskapai penerbangan untuk memberikan pengembalian dana, termasuk harga tiket dan biaya opsional apa pun yang dikenakan untuk layanan yang tidak dapat digunakan oleh penumpang tidak berhenti ketika gangguan penerbangan berada di luar kendali maskapai (misalnya, akibat dari pembatasan pemerintah). Karena darurat kesehatan masyarakat COVID-19 memiliki dampak yang belum pernah terjadi sebelumnya pada perjalanan udara.⁵

Akibat terjadinya wabah virus corona di setiap negara, menyebabkan dampak negatif di semua sektor tak terkecuali di sektor penerbangan atau angkutan udara yang terkena dampak besar karena pemerintah membatasi penerbangan yang menyebabkan banyaknya penumpang yang batal berangkat diakibatkan virus Corona ini.

Pengurangan frekuensi penerbangan ini terjadi akibat *virus Corona* yang merajalela sehingga pihak yang berwenang segera membuat Pembatasan sosial yang meliputi pembatasan moda transportasi yang tertuang pada Pasal 13 ayat (1) huruf e Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19). Serta di dalam Pasal 1 dan 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19), yaitu Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) adalah pengendalian dalam bentuk pembatasan moda transportasi. Pada Pasal

<http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/>, pada 2 maret 2021.

⁵Department Of Transportation, "Enforcement Notice Regarding Refunds Be Carriers Given The Unprecedented Impact Of The Covid-19public Health Emergency On Air Travel", *Journal WestLaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/>, pada 2 maret 2021.

---

¹Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia Jilid 1*, Rajawali Press, Jakarta, 1981, hlm. 4.

² Glory Rumondang Simanjuntak, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999)", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Volume. 5, No. 2, Tahun 2016, hlm.1.

³Hien Lau, Veria Khosrawipoura, "The association between international and domestic air traffic and the coronavirus(COVID-19) outbreak" *Journal of Microbiology, Immunology and infection*, Department of General Surgery, University of California Irvine, No. 28 Maret 2020, hlm. 468

⁴ Diana Caceres, "How COVID-19 is impacting trade and business resilience in the GCC", *Journal WestLaw*, diakses melalui

9 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 yang menjelaskan bahwa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b dilakukan terhadap transportasi yang mengangkut penumpang dan logistik / barang.⁶

Penumpang banyak yang merasa dirugikan oleh pembatalan keberangkatan ini dimana hak penumpang belum terpenuhi, seperti adanya laporan yang menyatakan maskapai belum memberikan pengembalian dana atau *refund* tiket pesawat yang terlanjur dipesan. Pengendalian transportasi ini juga tertuang pada Pasal 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 25 TH 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri TH 1441 H.

Hal inilah yang menyebabkan banyaknya calon penumpang batal berangkat dan adanya laporan belum ada pengembalian dana serta terhambatnya pengembalian dana tiket pesawat oleh agen tiket pesawat kepada konsumennya. Dimana hal ini menyebabkan tidak terpenuhinya hak penumpang sebagai konsumen dan konsumen pun merasa dirugikan oleh hal tersebut. Disinyalir karena keterlambatan dari pihak maskapai mengembalikan dana melalui Travel Agent dikarenakan maskapai mengalami kerugian. Saat ini seluruh maskapai penerbangan mengalami kesulitan likuiditas (melunasi utang atau kewajiban jangka pendek).⁷

Berdasarkan informasi dari Travel Agent Menara Star Tour dan Travel bahwa uang *refund* tiket itu sudah masuk ke deposit akunnya tetapi pihak yang bersangkutan belum sepenuhnya mengembalikan uang *refund* itu kepada

---

⁶Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)

⁷<https://travel.kompas.com/read/2020/04/20/210100827/travel-agent-minta-maskapai-bayar-uang-refund-tiket-tunai-dan-kembalikan-top?page=all> diakses, tanggal 12 februari 2021

para penumpang pesawat yang batal berangkat dikarenakan beberapa hal.

Dalam Pasal 10 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. yang menyebutkan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund* ticket). Namun dalam pengembalian dana tiket pesawat sampai sekarang masih belum terbayarkan lunas karena travel agent tersebut mengalami kendala keuangan untuk pengembalian dana tersebut dan membuat penumpang terpaksa bersabar menunggu travel agent mengembalikan uang dari pengembalian tiket pesawat tersebut.

Serta diuraikan pada Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2020 tentang pengendalian transportasi selama masa mudik idul fitri Tahun 1441 Hijriah dalam rangka pencegahan penyebaran *coronavirus disease* 2019 (COVID-19). yaitu, Badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan biaya tiket secara penuh atau 100% (seratus persen) kepada calon penumpang yang telah membeli tiket yang untuk perjalanan pada tanggal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1.⁸

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pertanggung jawaban pihak Travel Agent atas pembatalan tiket pesawat penumpang selama pandemi covid-19?
2. Apa sajakah hambatan Menara Star Tour dan Travel dan solusi penyelesaian dalam menjalankan tanggung jawabnya?

---

⁸Pasal 1 Peraturan Menteri 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak Travel Agent Menara Star Tour dan Travel Agent atas pembatalan tiket pesawat penumpang selama pandemi covid-19
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan solusi penyelesaian bagi Travel Agent tiket pesawat dalam menjalankan tanggung jawabannya

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Sebagai sumbangsih pemikiran pada bidang Ilmu Hukum Perdata dan memberikan kontribusi khususnya mengenai tanggung jawab pengembalian dana penumpang pesawat.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bentuk publikasi tentang tanggung jawab menara star tour dan travel terhadap pengembalian dana penumpang pesawat yang batal berangkat karena covid-19.

D. Kerangka Teori

1. Teori Pertanggung Jawaban

Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: "seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan."⁹

---

⁹ Hans Kelsen (a) , 2007, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu*

2. Konsep Pengangkutan Udara

Menurut Ridwan Khairandy, pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkutan udara menurut Konversi Warsawa 1929 adalah meliputi jangka waktu selama bagasi atau kargo tersebut berada di dalam pengawasan pengangkut, baik di pelabuhan udara atau di dalam pesawat udara, atau di tempat lain dalam hal terjadinya pendaratan di luar pelabuhan udara.

Menurut HMN Purwosutjipto, pihak-pihak dalam pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Abdulkadir Muhammad menjelaskan, pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan niaga adalah mereka yang langsung terkait memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan niaga. Mereka adalah pertama pengangkut berkewajiban pokok menyelenggarakan pengangkutan dan berhak atas biaya angkutan. Kedua pengirim yang berkewajiban pokok membayar biaya angkutan dan berhak atas penyelenggaraan pengangkutan.¹⁰

E. Kerangka Konseptual

Untuk tidak menimbulkan salah penafsiran, serta untuk pijakan bagi penulis dalam menentukan langkah-langkah penelitian, maka penulis memberikan batasan-batasan definisi antara lain:

1. Tanggung Jawab yaitu diartikan sebagai kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.¹¹
2. Travel Agent yaitu suatu perusahaan keagenan yang kegiatannya

---

Hukum Deskriptif Empirik, BEE Media Indonesia, Jakarta, hlm. 81

¹⁰ Agus Pramono. *Op. Cit.*, hlm. 31

¹¹ K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 217.

- menitikberatkan pada bisnis perjalanan.¹²
3. Pengembalian Dana yaitu pengembalian biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund ticket*).¹³
  4. Penumpang yaitu orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).¹⁴
  5. Pesawat yaitu Pesawat Udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.¹⁵
  6. *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrom Corona Virus 2* (SARS-CoV-2).¹⁶

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis adalah penelitian yang dilakukan langsung di lokasi atau lapangan untuk memperoleh data guna memberikan gambaran secara

lengkap dan jelas tentang masalah yang diteliti.¹⁷

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Travel Agen Menara Star Tour dan Travel yang terletak di Jalan Wahid Hasim, kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian.¹⁸ Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah direktur Menara Star Tour dan Travel serta konsumen yang belum menerima *refund* tiket.

b. Sampel

Sampel merupakan himpunan atau populasi yang dijadikan objek penelitian yang dianggap mewakili seluruh populasi.¹⁹ Metode sampel yang digunakan penulis adalah *cluster random sampling*, yaitu pengambilan sampel acak berdasarkan area.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan atau diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan responden dilapangan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti.²⁰ Adapun sumber data primernya yaitu hasil wawancara kepada direktur Menara Star Tour dan Travel serta konsumen yang belum menerima *refund* tiket.

---

¹² Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

¹³ Pasal 10 angka 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

¹⁴ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

¹⁶ Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 18 Tahun 2021 Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam rangka Penanggulangan Pandemi *corona virus Diales* 2019 (Covid-19).

---

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2010, hlm. 42

¹⁸ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.79

¹⁹ Bambang Sungono, *Metode Penelitian Hukum*, Pt. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996, hlm. 121.

²⁰ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum Edisi I Cetakan ke-4*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm.23.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari Undang-Undang, Peraturan Perundang-undangan, literatur-literatur atau melalui kepustakaan antara lain berasal dari :²¹

1) Bahan hukum primer

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan hakim.²²

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
- c) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan (Lembaran Negara Ri Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6236);
- e) Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19);
- f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Niaga Berjadwal dalam Negeri;
- g) Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441H;

h) Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: Kp 89 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *corona virus disease* 2019 (Covid-19);

i) Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penangan *corona virus disease* 2019 (Covid-19).

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi. Publikasi tersebut terdiri atas buku-buku teks yang membahas tentang permasalahan hukum.²³

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia.²⁴

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara yaitu cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.²⁵
- b. Kajian kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengambil, mengkaji, menelaah, dan /menganalisis kutipan dari buku bacaan, literatur atau buku pendukung lainnya yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

6. Analisis Data

Teknik analisis data penulisan dilakukan dengan metode analisis data *kualitatif*. Pengumpulan data

²¹ *Ibid.*

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 141.

²³Burhan Ashshofa, *Op.cit*,hlm. 104

²⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 18.

²⁵Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, PT Renika Cipta, Jakarta, 2014, hlm. 165

menggunakan metode wawancara dan pengamatan, dan penggunaan-penggunaan teori kurang diperlukan.²⁶ Dalam menarik kesimpulan, penulis menggunakan metode secara deduktif, yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.²⁷

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

1. Pengertian Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab hukum menurut hukum perdata merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Dalam sistem hukum adanya tanggung jawab sebagai akibat dari tidak dipenuhinya kewajiban-kewajiban menurut hukum. Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang selalu berhubungan dengan kewajiban pada orang lain.²⁸ Konsep tanggung jawab (pertanggungjawaban) menjelaskan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.²⁹

2. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Hukum Perdata

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*);
- b. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)
- c. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- d. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab.
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun berama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁰

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban Pelaku usaha merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.³¹ Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Adapun hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 UUPK dan dalam Bab III Pasal 7 terkait kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha.

---

²⁶Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 2002, hlm. 77

²⁷Syarifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2003, hlm. 40.

²⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, hlm.57

²⁹ Hans Kalsen, *Op.Cit*, hlm. 95.

---

³⁰ Pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

³¹Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 34.

3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Dalam upaya untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan Pasal 8 UUPK, disebutkan larangan-larangan tentang produksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa.³²

Dalam ketentuan pasal 10 dan 11 UUPK, berkaitan dengan larangan-larangan representasi yang tertuju pada perilaku pelaku usaha guna memastikan produk yang diperjualbelikan di masyarakat diproduksi dengan jalan sesuai dengan peraturan yang berlaku/tidak melanggar hukum.

Dalam ketentuan Pasal 12 dan Pasal 13 ayat (1) UUPK masih berkaitan dengan larangan yang tertuju pada cara-cara penjualan yang dilakukan melalui sarana penawaran, promosi atau pengiklanan dan larangan untuk mengelabui atau menyesatkan konsumen.

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut A.Z Nasution konsumen adalah pemakai akhir barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri atau keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

---

³² Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen diatur dalam UUPK menjadi sembilan hak dan hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 UUPK. Dari hak konsumen pada UUPK dapat disimpulkan bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK.

3. Definisi Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 2. Ada 5 asas perlindungan konsumen yaitu:

- a. Asas Manfaat,
- b. Asas Keadilan,
- c. Asas Keseimbangan,
- d. Asas Kemanan dan Keselamatan Konsumen,
- e. Asas Kepastian Hukum.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi, dan urbanisasi yang tinggi. Sebelum Tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km yang kemudian bertambah menjadi 62,96 km dengan dua kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh.

Pekanbaru ditetapkan menjadi Ibu Kota Provinsi Riau melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 52/14-25 tanggal 20 Januari 1959.³³ Nama

---

³³ Marwan Ali, *Sejarah dan Perkembangan Kota Pekanbaru*, World Press, Jakarta, 2012, hlm.7

Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

2. Visi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2025 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor Tahun 2011, yaitu” Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan jasa, Pendidikan serta Pusat Budaya Melayu, Menuju Masyarakat Sejahterah serta Iman dan Taqwa.” Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2012-2017, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) Tahun kepemimpinannya yaitu: “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Kota Metropolitan yang Madani”.

3. Wilayah Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.³⁴ Berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda Tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

4. Pembangunan Kota Pekanbaru

Sebelum Tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada Tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan Tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km².

---

³⁴<http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis/> diakses, Tanggal 16 Oktober 2020, Pukul 12.10.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda Tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.³⁵

B. Gambaran Umum Tentang Menara Star Tour dan Travel

Menara Star Tour dan Travel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penjualan tiket pesawat yang bermitra dengan beberapa maskapai seperti Lion Air, Garuda, Citilink, Batik Air, dan Super Air Jet dan penyalur tiket lainnya. Menara Star Tour dan Travel telah beroperasi sejak Tahun 2016 yang merupakan travel agen yang memiliki badan hukum bernama PT. Disiko Esa Wisata. Agen ini awalnya beroperasi hanya bekerjasama dengan satu maskapai yaitu Lion Air. Seiring berjalannya waktu travel agen ini mulai berkembang pesat hingga di Tahun 2019, travel agen Menara Star Tour dan Travel bekerjasama dengan beberapa maskapai seperti Garuda, Citilink, Batik Air, dan Super Air Jet akibat banyaknya permintaan dari calon penumpang pesawat dan persaingan di industri travel agen yang semakin ketat.³⁶

Visi dan misi dari travel agen ini yaitu, dalam industri travel agen, faktor-faktor seperti harga, kualitas pelayanan dan promosi sangat mempengaruhi minat Konsumen dalam memilih paket wisata. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan minat konsumen dan kepuasan konsumen.

---

³⁵ *Ibid.*

³⁶ Wawancara dengan Ibu Nisa, Direktur Travel Agent Menara Tour& Travel, Selasa, 12 Januari 2020, bertempat di Kantor Travel Agent Menara Star Tour&Travel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pihak Travel Agent Atas Pembatalan Tiket Pesawat Penumpang Selama Pandemic Covid-19.

Pengangkutan udara menjadi salah satu moda transportasi yang sangat populer dan menjadi pilihan masyarakat.³⁷ Hal ini dapat menandakan angkutan udara menjadi kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat Indonesia karena memiliki keunggulan daripada moda lainnya, seperti kecepatan sangat tinggi dan dapat digunakan secara flexible karena tidak terikat pada hambatan alam, kecuali cuaca.³⁸

Kebijakan transportasi dimasa pandemi Covid-19, Indonesia telah mengeluarkan dua Permenhub yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Virus COVID 19 tanggal 09 April 2020 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi selama masa mudik yang berlaku sejak 23 April 2020.³⁹ Diikuti pula dengan peraturan pemerintah daerah yakni Surat Edaran Walikota, Dengan berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 ini pemerintah secara tegas melarang operasional seluruh moda transportasi dan menutup seluruh fasilitas

terkait yang digunakan dalam rangka mudik.⁴⁰

Terhitung sejak tanggal 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020, pemerintah juga telah menutup seluruh fasilitas terkait yang dilakukan dalam rangka mudik. Mengingat potensi penularan wabah yang akan semakin meluas akibat tradisi mudik karena mudik akan menjadi momentum terjadinya mobilisasi/pergerakan masa secara besar-besaran. Salah satu yang terdampak sarana transportasi udara (maskapai penerbangan), yaitu dengan pembatalan sejumlah perjalanan transportasi udara.

Pembatalan tiket pesawat saat pandemi Covid 19, merupakan bentuk pengendalian lalu lintas sarana transportasi selama pandemi. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi. Peraturan – peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pada masa pandemi Covid-19 memang ditujukan untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan baik kepada maskapai penerbangan maupun penumpang. Selain itu, pembentukan peraturan –peraturan ini juga bertujuan agar kegiatan pengangkutan udara di tengah pandemi Covid-19 dapat berjalan sesuai dengan tujuan hukum yakni agar masyarakat memperoleh kepastian, kemanfaatan dan keadilan di dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.⁴¹

Pembatalan terjadi karena adanya perjanjian jual beli yang dilaksanakan dengan adanya dua pihak atau lebih yang

---

³⁷ Glory Rumondang Simanjuntak, Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999), *Jurnal Hukum Diponegoro Law Review*, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016, hlm. 1.

³⁸ Nasution Nur M., *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004, hlm 238.

³⁹<https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/articel/view/545/300>, Di akses pada tanggal 24 Maret 2023, pukul 16.00 WIB

---

⁴⁰ Rory Jeff Akyuwen, “Refund Akibat Pembatalan Tiket Pesawat Sebagai Dampak Pandemi Covid-19,” *Jurnal Sasi*, Vol.27, No. 1, 2021, hlm.124.

⁴¹ Syarifah Renisa Hanum dan Tatty Aryani Ramli, *Refund Tiket Penerbangan Dalam Bentuk Vouvher Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari larangan Pencantuman Klausula Baku Yang Bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Prosiding Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 1, 2021, hlm. 8.

berperan untuk melaksanakan perjanjian jual beli. Pihak- pihak yang dimaksud disini adalah pihak penjual dan pembeli.⁴² Hubungan maskapai dengan penumpang sudah memiliki perjanjian yang tertulis pada tiket pesawat tersebut. Kewajiban penumpang adalah membayar tiket pesawat sesuai dengan harga yang tertera, sementara kewajiban maskapai adalah memberangkatkan penumpang yang telah membeli tiket.⁴³

Penumpang yang menggunakan jasa angkutan penerbangan perlu dilindungi hak-haknya terutama hak untuk mendapatkan ganti kerugian ketika penumpang mengalami kecelakaan atau kerusakan atau kehilangan bagasi atau keterlambatan pada jadwal penerbangan hingga pembatalan penerbangan.⁴⁴

Dalam kondisi tersebut dibutuhkan adanya penyelesaian alternatif untuk mengkondisikan laju transportasi secara tepat dan terpadu penetapan refund merupakan upaya pemerintah yaitu kementerian Perhubungan dengan memberikan bentuk perlindungan dengan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan Indonesia. Refund transportasi dalam Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020, bahwa setiap moda transportasi memiliki ketentuan refund tersendiri.

Adanya keterlambatan pengembalian tiket dari pihak maskapai mengembalikan dana/voucher melalui Travel Agen dikarenakan maskapai juga mengalami kerugian. Kerugian yang di timbulkan

dari pihak maskapai membuat para pelaku usaha travel agen menjadi kena imbasnya oleh pihak konsumen.

Berdasarkan informasi yang telah di teliti bahwa Agen Menara Star Tour dan Travel sudah mendapat deposit pengembalian dana dari pihak maskapai. Tetapi pihak agen tidak menginformasikan dan mengirim *refund* tersebut langsung kepada konsumen. Menurut wawancara dengan pihak agen tersebut, *refund* yang seharusnya langsung disalurkan kembali kepada konsumen memerlukan waktu karna tidak sedikitnya permintaan pengembalian tiket dan menurunnya pendapatan agen, sehingga dana pendapatan yang sudah menjadi perputaran biaya operasional harus dikembalikan oleh pihak agen. Agen memerlukan waktu untuk menutup modal atau kerugian yang sedang dialami.⁴⁵

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang telah penulis dapatkan dari penumpang, bahwasanya penumpang atas nama Ahmad Anugrah dan Nadia Br melakukan pemesanan tiket pada tanggal 30 Maret 2020, untuk rute penerbangan Pangkal Pinang-Pekanbaru tanggal 21 Juli 2020. Namun di tanggal 1 April pihak Ahmad Anugrah dan Nadia Br menghubungi pihak travel agent untuk segera melakukan pembatalan penerbangannya, hal itu disebabkan karena pihak Ahmad Anugrah dan Nadia Br mengetahui adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yaitu pembatasan penggunaan transportasi karena sedang berada di masa pandemi covid-19.⁴⁶

Saat pembatalan tiket pesawat telah dilakukan, Menara Star Tour dan Travel akan bertanggung jawab atas semua *refund* tiket pesawat yang telah di perjualbelikan kepada konsumen. . Pihak

---

⁴² Wirjono Projudikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, (Bandung: Sumur, 1991), hlm. 17.

⁴³ Ni Made Trisna Dewi, 2021, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Jika Terjadi Keterlambatan Jadwal Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1999 Tentang Penerbangan", *Kertha Wicaksana: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*, Vol.15. No. 5, Juli 2021, Kerta Wicaksana, hlm.123.

⁴⁴ Annalisa Yahanan Norsuhaida Che Musa, "Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang", *Mimbar Hukum*, Volume 22, Nomor 2, Juni 2010, hlm. 234.

---

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Nisa, Direktur Travel Agent Menara Tour& Travel, Selasa, 12 Januari 2021, bertempat di Kantor Travel Agent Menara Star Tour&Travel.

⁴⁶ Wawancara dengan konsumen, Sabtu, 18 Maret 2023, bertempat di caffe.

agen langsung mengkonfirmasi untuk pembatalan tiket tersebut dengan meminta bukti berupa foto KTP penumpang sebagai syarat bukti pembatalan tiket dari pihak yang bersangkutan.⁴⁷ Dari agen sendiri memiliki berbagai hambatan untuk memproses pengembalian dana itu secara cepat, namun terkait dengan pengembalian dana yang belum diterima oleh 2 (dua) orang. Pada implementasinya jumlah penumpang yang sudah menerima pengembalian tiket secara tunai maupun voucher berjumlah 8 orang. Pengembalian tersebut sebagian besar diberikan oleh agen secara langsung, dimana penumpang datang ke lokasi travel agen untuk mengambil dana tersebut setelah mendapat kabar dari pihak agen.⁴⁸

B. Hambatan Menara Star Tour Dan Travel dan Solusi Penyelesaian Dalam Menjalankan Tanggung Jawabnya

Dalam praktek, pembayaran tiket secara penuh selalu dipersyaratkan untuk dilakukan di depan sebelum tiket diterbitkan oleh Maskapai. Dengan demikian, dalam tahapan pembelian, konsumen telah memenuhi prestasinya untuk melakukan kewajiban pembayaran yang disisi lain menimbulkan kewajiban secara berimbang bagi Maskapai untuk melaksanakan pengangkutan sesuai dengan jadwal yang disepakati di dalam tiket.

Hubungan hukum antara Perusahaan Angkutan Penerbangan dengan penumpang adalah bersifat perjanjian berkala yaitu perjanjian dengan syarat dilakukan hanya untuk waktu tertentu dan perbuatan tertentu sesuai dengan hak

---

⁴⁷ Wawancara dengan bu Nisa, Direktur Travel Agent Menara Star Tour & Travel, Selasa, 12 Januari 2021 , bertempat di kantor Travel Agent Menara Star Tour & Travel

⁴⁸ Wawancara dengan bu Nisa, Direktur Travel Agent Menara Star Tour & Travel, Selasa, 1 Februari 2023 , bertempat di kantor Travel Agent Menara Star Tour & Travel

dan kewajiban penumpang dan Perusahaan Angkutan Penerbangan.

Beberapa hambatan yang di alami oleh Menara Star Tour Dan Travel dalam pengembalian tiket pesawat antara lain:⁴⁹

1. Kebijakan Maskapai Penerbangan

Beberapa maskapai penerbangan memiliki kebijakan pengembalian tiket yang ketat, memiliki aturan waktu atau bahkan tidak memberikan pengembalian tiket sama sekali dalam situasi tertentu. Biaya pengembalian dana juga membutuhkan waktu untuk disetujui dan diproses oleh pihak maskapai. Hal ini dapat membuat pihak Menara Star Tour dan Travel mengalami Kesulitan dalam memproses pengembalian uang tiket untuk konsumen.

2. Pendapatan Yang Harus Dikembalikan

Pengembalian dana secara tunai ini dapat menjadi penghalang bagi pihak agen dalam proses pengembalian uang tiket pesawat karena kurangnya angka pemasukan dana dari pada jumlah pengeluaran dan juga di masa pandemi Covid-19 seluruh perekonomian dan keuangan menurun termasuk keuangan pelaku usaha agen travel yang usahanya terpaksa dihentikan oleh keadaan dan aturan

3. Sistem yang digunakan

Sistem yang digunakan oleh maskapai harus dapat mendukung pengembalian tiket pesawat dengan cepat dan efisien, dan jika sistem tersebut tidak berfungsi dengan baik, hal ini dapat memperlambat proses pengembalian tiket pesawat. Maskapai penerbangan Garuda menggunakan sistem pengembalian dana berupa voucher, sedangkan maskapai penerbangan Lion air, batik, Citilink menggunakan pengembalian dana secara tunai. Dalam penginputan kembalinya

---

⁴⁹ Wawancara dengan bu Nisa, Direktur Travel Agent Menara Star Tour & Travel, Selasa, 12 Januari 2021 , bertempat di kantor Travel Agent Menara Star Tour & Travel

dana tersebut sebaiknya maskapai menggunakan *refund management system*. Dengan menggunakan sistem ini tentunya dana yang dikembalikan lebih cepat dan *real-time*.

Sebagai maskapai dan agen tiket, terdapat beberapa solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi keterlambatan pengembalian *refund* kepada konsumen, di antaranya:⁵⁰

1. Memastikan proses *refund* dilakukan secara cepat dan akurat;
2. Memberikan komunikasi yang jelas dan terbuka kepada agen dan konsumen;
3. Menyelesaikan masalah secepat mungkin;
4. Menyediakan layanan yang responsif;
5. Meningkatkan proses *refund* dengan teknologi.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, agen dapat mengatasi keterlambatan pengembalian *refund* kepada konsumen dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Permasalahan antara pengangkut dan penumpang dalam proses *refund* sejatinya harus menerapkan prinsip keadilan komutatif, yang pada dasarnya memberikan setiap orang porsi sama banyak tanpa membedakan prestasinya meskipun kebijakan pembatasan akibat Covid-19 yang dibuat pemerintah menjadi hambatan dan permasalahan ekonomi bagi agen tour dan travel.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pada saat pembatalan tiket pesawat telah dilakukan, Menara Star Tour dan Travel akan bertanggungjawab atas semua *refund* tiket pesawat yang telah diperjualbelikan kepada konsumen. Terdapat paling tidaknya 10 (sepuluh) orang yang harus menerima *refund* tiket

pesawat dalam bentuk pengembalian secara tunai sebesar 100% dari harga tiket pesawat. Pihak maskapai sendiri sudah memberikan pertanggung jawaban dengan pengembalian 100% dari nilai harga tiket ke dalam bentuk voucher juga memberlakukan *refund* regulasi normal dalam bentuk *cash*, namun dengan batas waktu yang tertera.

2. Permasalahan antara pengangkut dan penumpang dalam proses *refund* sejatinya harus menerapkan prinsip keadilan komutatif, yang pada dasarnya memberikan setiap orang porsi sama banyak tanpa membedakan prestasinya. Adapun hambatan yang dialami oleh Menara Star Tour Dan Travel dalam pengembalian tiket pesawat disebabkan beberapa faktor yaitu, kebijakan maskapai penerbangan; Pendapatan yang harus dikembalikan; dan sistem yang digunakan. Untuk mengatasi hambatan tersebut maka Menara Star Tour Dan Travel memiliki beberapa solusi seperti, Memastikan proses *refund* dilakukan secara cepat dan akurat; Memberikan komunikasi yang jelas dan terbuka kepada konsumen; Menyelesaikan masalah secepat mungkin; Menyediakan layanan pelanggan yang responsif.

B. Saran

1. Kepada Maskapai penerbangan agar dapat memeriksa dan memberi arahan kepada agent-agentnya yang masih mendapat kendala dalam melaksanakan kewajibannya. Kemudian bagi pelaku usaha sepatutnya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan rasa kepercayaan konsumen dengan memberi informasi yang jelas dan jujur.
2. Kepada masyarakat, harus lebih cerdas dalam memahami hak mereka selaku penumpang agar bisa optimal dalam memperjuangkan hak jika ada pelanggaran yang dilaksanakan pelaku usaha.

---

⁵⁰ Wawancara dengan bu Nisa, Direktur Travel Agent Menara Star Tour & Travel, Selasa, 12 Januari 2020, bertempat di kantor Travel Agent Menara Star Tour & Travel

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Marwan, 2012, *Sejarah dan Perkembangan Kota Pekanbaru*, World Press, Jakarta.
- Ali, Zainudin, 2013, *Metode Penelitian Hukum Edisi 1 Cetakan ke-4*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anwar, Syarifuddin, 2003, *Metode Penelitian*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Ashshofa, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- K. Martono, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Margono, 2014, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, PT Renika Cipta, Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2011, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Ningrum, Lestari. 2004, *Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution Nur M., 2004, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Projodikoro, Wirjono, 1991, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Soekardono R, 1981, *Hukum Dagang Indonesia Jilid 1*, Rajawali Press, Jakarta.

Sungono, Bambang, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Widjaja, Gunawan, & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,

B. Jurnal/Makalah/Skripsi

Annalisa Yahanan Norsuhaida Che Musa, 2010, "Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang", *Mimbar Hukum*, Volume 22, Nomor 2.

Department Of Transportation, "Enforcement Notice Regarding Refunds Be Carriers Given The Unprecedented Impact Of The Covid-19public Health Emergency On Air Travel", *Journal WestLaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/>, pada 2 maret 2021.

Diana Caceres, "How COVID-19 is impacting trade and business resilience in the GCC", *Journal WestLaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/>, pada 2 maret 2021.

Glory Rumondang Simanjuntak, 2016, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999)", *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro*, Volume. 5, No. 2.

Hien Lau, Veria Khosrawipoura, 2020, "The association between international and domestic air traffic and the coronavirus(COVID-19) outbreak" *Journal of Microbiology, Immunology and infection*,

Department of General Surgery,
University of California Irvine, No.
28.

Ni Made Trisna Dewi, 2021,
“Perlindungan Hukum Bagi
Penumpang Pesawat Udara Jika
Terjadi Keterlambatan Jadwal
Penerbangan Menurut Undang-
Undang Nomor 1 Tahun 1999
Tentang Penerbangan”, *Kertha
Wicaksana: Sarana Komunikasi
Dosen dan Mahasiswa*, Vol.15. No.
5.

Rory Jeff Akyuwen, 2021, “*Refund* Akibat
Pembatalan Tiket Pesawat Sebagai
Dampak Pandemi Covid-19,”
Jurnal Sasi, Vol.27, No. 1.

Syarifah Renisa Hanum dan Tatty Aryani
Ramli, 2021, *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,
Prosiding Ilmu Hukum, Vol. 7, No.
1.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 1 Tahun 2009 Tentang
Penerbangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 58 Tahun 2001 Tentang
Pembinaan Dan Pengawasan
Penyelenggaraan Perlindungan
Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Republik
Indonesia Nomor 18 Tahun 2020
Tentang Pengendalian Transportasi
Dalam Rangka Pencegahan
Penyebaran Coronavirus Disease
2019 (Covid-19)

Peraturan Menteri 25 Tahun 2020 Tentang
Pengendalian Transportasi Selama

Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441
Hijriah Dalam Rangka Pencegahan
Penyebaran.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik
Indonesia Nomor PM 185 Tahun
2015 Tentang Standar Pelayanan
Penumpang Kelas Ekonomi
Angkutan Udara Niaga Berjadwal
Dalam Negeri

D. Wawancara

Wawancara dengan Ibu Nisa, Direktur
Travel Agent Menara Tour & Travel,
Selasa, 12 Januari 2020, bertempat
di Kantor Travel Agent Menara Star
Tour & Travel.

Wawancara dengan bu Nisa, Direktur
Travel Agent Menara Star Tour &
Travel, Selasa, 1 Februari 2023 ,
bertempat di kantor Travel Agent
Menara Star Tour & Travel

Wawancara dengan konsumen, Sabtu, 18
Maret 2023, bertempat di caffe.

E. Website

<https://travel.kompas.com/read/2020/04/20/210100827/travel-agent-minta-maskapai-bayar-uang-refund-tiket-tunai-dan-kembalikan-top?page=all> diakses, tanggal 12 februari 2021

<http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis/> diakses, Tanggal 16 Oktober 2020

<https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/view/545/300>, Di akses pada tanggal 24 Maret 2023.