



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

ISBN : 978-623-6407-004



# PROSIDING

SEMINAR NASIONAL HUKUM PERDATA

***INDUSTRY FINANCIAL TECHNOLOGY  
PEER TO PEER LENDING  
DI INDONESIA : KINI DAN NANTI***

JUNI 2021

FH UII PRESS

☎ 0274-379178

✉ penerbitan.fh@uii.ac.id

Revolusi Industri 4.0 menghadirkan era disrupsi teknologi karena otomatisasi dan konektivitas di sebuah bidang akan membuat pergerakan dunia industri dan persaingan kerja menjadi tidak linear. *Financial Technology* merupakan sebuah inovasi yang menggabungkan antara *financial service* dan teknologi sebagai alternatif pilihan pada masyarakat selain lembaga keuangan konvensional. Salah satu jenis *fintech* di bidang pembiayaan ialah *peer to peer lending*. *Peer to Peer Lending* (P2PL) di Indonesia banyak diminati masyarakat dengan berbagai alasan salah satunya ialah karena kemudahan dan singkatnya waktu pencairan dana. Hal ini terbukti dari kenaikan jumlah pinjaman yang disalurkan terhitung hingga 31 Desember 2020 mengalami kenaikan sebesar 91,30 % dibanding tahun 2019.

Saat ini bisnis *fintech* di Indonesia setidaknya diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Berbagai regulasi yang berlaku atas *fintech* diharapkan dapat mengembangkan industri keuangan yang dapat mendorong tumbuhnya alternatif pembiayaan bagi masyarakat dan mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan berbasis teknologi informasi. Namun, pada kenyataannya regulasi ini belum sepenuhnya memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak. Belum adanya aturan khusus mengenai kewajiban mitigasi risiko khususnya risiko pinjaman bermasalah, ambang batas rasio NPL (*Non-Performing Loan*), serta implikasi hukum bagi penyelenggara P2PL dengan NPL tinggi mengakibatkan persoalan hukum tersendiri.

ISBN 978-623-6407-00-4



**Prosiding Seminar Nasional Hukum Perdata**

**Tema:**

**Industri Financial Technology  
Peer to Peer Lending di Indonesia: Kini dan Nanti**

Departemen Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 6 April 2021

**Prosiding Seminar Nasional Hukum Perdata**

**Tema:**

**Industri Financial Technology  
Peer to Peer Lending di Indonesia: Kini dan Nanti**

Departemen Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 6 April 2021

Penerbit:



FH UII Press

**Prosiding Seminar Nasional Hukum Perdata**  
**Tema:**  
**Industri Financial Technology**  
**Peer to Peer Lending di Indonesia: Kini dan Nanti**

Departemen Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta, 6 April 2021

*Steering Committee* : Dr. Abdul Jamil, S.H.,M.H.  
Hanafi Amrani, S.H.,M.H.,LL.M.,Ph.D.  
Dr. Budi Agus Riswandi, S.H.,M.Hum.

*Organizing Committee*

Ketua : Ratna Hartanto, S.H.,LL.M.  
Wakil Ketua : Inda Rahadiyan, S.H., M.H.  
Sekretaris : Afiyatun, S.H., M.H.  
Bendahara : Selly Rosalia Pertiwi, S.Pd  
Sie Acara : Bagya Agung Prabowo, S.H., M.H., Ph.D.  
Muhammad Rafif  
Sie Pendaftaran : Laili Nur Aisyah  
Sie Pubdekdok : Trisna Samodra. S.Si., M.Kom.  
Heru Sudjanto, S.E.  
Reviewer : Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., Ph.D.  
Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum  
Prof. Dr. Sefriani, S.H., M.Hum.  
Dr. Ridwan, S.H., M.Hum.  
Dr. Aroma Elmina Martha, S.H., M.H.  
Dr. Sri Hastuti Puspitasari, S.H., M.H.  
Ratna Hartanto, S.H., LL.M.  
Editor/Penyunting : Prof. Dr. Sefriani, S.H., M.Hum.  
Dr. Ridwan, S.H., M.Hum.  
Dr. Aroma Elmina Martha, S.H., M.H.  
Layout Design : Hasbi Ash Shidiqi, S.Pd.I.  
Ardana Kurniawan, S.E.  
Cover Design : Hasbi Ash Shidiqi, S.Pd.I.  
Diterbitkan : Juni 2021

Penerbit:  
FH UII Press  
Jln. Tamansiswa No. 158 Yogyakarta Indonesia  
Phone: 0274-379178  
e-mail: [penerbitan.fh@uii.ac.id](mailto:penerbitan.fh@uii.ac.id)

## **Kata Pengantar**

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah Azza wa Jalla, karena atas limpahan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, Prosiding Seminar Nasional "*Industri Financial Technology Peer to Peer Lending* di Indonesia: Kini dan Nanti" yang dapat diterbitkan. Shalawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Perguruan tinggi memegang peran penting dalam mengembangkan ilmu dan pengetahuan bagi masyarakat yang dapat menghasilkan SDM intelektual, keilmuan, profesional yang kreatif, berbudaya, toleran, demokratis, dan berkarakter tangguh. Dalam rangka memperkuat peran tersebut Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia secara konsisten melakukan penerbitan prosiding seminar nasional untuk mewadahi publikasi karya ilmiah dari insan pengembang ilmu pengetahuan. Penerbitan ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan ke depannya.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada Tim Seminar dan Prosiding Seminar Nasional "*Industri Financial Technology Peer to Peer Lending* di Indonesia: Kini dan Nanti" yang atas kerja kerasnya dapat menyelesaikan tugas dalam penerbitan prosiding ini. Kita semua berharap agar prosiding ini dapat memberikan kontribusi bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Demi perbaikan penerbitan prosiding ke depannya, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia sangat terbuka untuk menampung segala kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak. Semoga Allah Azza wa Jalla meridhai dan memberikan balasan limpahan pahala kepada kita. Aamiin ya Rabbal 'alamiin.

Yogyakarta, 30 Juni 2021

Editor

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
<b>Materi Seminar Nasional</b>	
Pengaturan Financial Technology <i>Peer to Peer Lending</i> di Indonesia (Tantangan dan Harapan Pengaturan Pada Masa Mendatang)	
<i>Inda Rahadiyan, S.H., M.H.</i> .....	1
Urgensi Pengawasan Syariah bagi Peer To Peer Lending Syariah	
<i>Drs. Agus Triyanta, M.Ag., M.H., Ph.D.</i> .....	5
Dinamika Pengaturan dan Pengawasan Industri P2P Lending	
<i>Hiroanto Allifriadi, S.H.,LL.M.</i> .....	12
<b>Naskah Prosiding</b>	
Menggagas Model Penyelesaian Disharmoni Peraturan Perundang-Undangan Di Bawah Undang-Undang	
<i>Anang Zubaidy</i> .....	19
Kecenderungan Hakim dalam Penjatuhan Pidana Perkara Tindak Pidana Ujaran Kebencian, Pencemaran Nama Baik, dan Kesusilaan Melalui Media Sosial	
<i>Ari Wibowo</i> .....	27
Implikasi Hukum Islam serta Upaya Pemerintah dalam Pengaturan Donasi ASI di Indonesia	
<i>Karimatul Ummah</i> .....	41
Hak Guna Usaha (HGU) Dan Problematikanya Di Indonesia	
<i>Mukmin Zakie</i> .....	55
A Tale Of Two Countries: Comparing Indonesian And Australian Legal Systems On Public Policy In Recognition Of Foreign Arbitral Awards	
<i>Nur Gemilang Mahardhika</i> .....	61
The Challenges of Carbon Tax Adoption in Indonesia: The Legal System Perspective	
<i>Siti Rahma Novikasari, Siti Ruhama Mardhatillah</i> .....	75
Analisis Yuridis Kelayakan Kerja Perusahaan Rintisan di Kabupaten Sleman menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.	
<i>Adella Meliana, Ayunita Nur Rohanawati</i> .....	87
Kriminalisasi Pelecehan Seksual Yang Dilakukan Oleh Pengidap Fetishistic Disorder Yang Mencerminkan Prinsip Lex Certa Dan Lex Stricta	
<i>Aldila Puspa Kemala, Mahrus Ali</i> .....	104

Penegakan Hukum Pidana Terhadap Tindak Pidana Eksploitasi Anak Secara Ekonomi Di Kota Tanjungpinang <i>Andari Hanny Pratiwi, Ari Wibowo</i> .....	121
Pertanggungjawaban Pidana Bagi Guru Yang Melakukan Pencabulan Terhadap Anak Didiknya <i>Armilda Marva, Aroma Elmina Martha</i> .....	139
Pembaharuan Hukum Pidana tentang Perlindungan Hukum terhadap Whistleblower dan Justice Collaborator <i>Athika Salsabilla Harahap, Mahrus Ali</i> .....	158
Pelaksanaan Sidang Perkara Pidana Secara Online Dikaitkan Dengan Asas Peradilan Terbuka Untuk Umum <i>Danang Hendra Krisnawan, Muhammad Arif Setiawan</i> .....	176
Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Akun Palsu (Fake Account) Atas Identitas Orang Lain Dalam Media Sosial <i>Dina Tri Lestari, Aroma Elmina Martha</i> .....	193
Upaya Perlindungan Hak Cipta Dalam Pembajakan Karya Sinematografi Pada Situs Web Streaming Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta <i>Fajar Yudha Prasetya, Wahyu Priyanka Nata Permana</i> .....	210
Urgensi Dan Prospek Penerapan Pidana Berbasis Strict Liability Dalam UUPPLH <i>Fitriana Hanifa, Syarif Nurhidayat</i> .....	227
The Implementation Of Mutually Agreed Terms Of Nagoya Protocol In Protecting Genetic Resources In Indonesia From Biopiracy And Misappropriation <i>Hafizhah Azzahra Ghani, Sri Wartini</i> .....	241
Perlindungan Hak Cipta Atas Music Video yang Digunakan Sebagai Bahan dalam Pembuatan Konten Youtube “MV Reaction”™ <i>Halida Eoy Hermaya, Eko Rial Nugroho</i> .....	258
Penjatuhan Pidana Denda Bagi Anak yang Melakukan Pelanggaran Lalu Lintas <i>Irhas Hery Rizkatillah, Mahrus Ali</i> .....	275
Penerapan Pasal 12 Huruf A Undang-Undang Ri Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Ri Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Terhadap Orang Yang Tidak Berstatus Sebagai Pegawai Negeri Atau Penyelenggara Negara (Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 45/Pid.Sus-Tpk/2017/Pn.Bgl) <i>Isnanta Ahmad, Aroma Elmina Martha</i> .....	286
Pelaksanaan Tugas Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Purworejo Dalam Mencegah Pelanggaran Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2020 Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 <i>Julian Anom Setyo Nugroho, Sri Hastuti Puspitasari</i> .....	304
The Influence Of COVID - 19 Pandemic on Trade Policy in Indonesia <i>Maghfira Dzakra Diyaana, Nandang Sutrisno</i> .....	315

Kriteria Dan Penafsiran Pembelaan Terpaksa Sebagai Alasan Penghapus Pertanggungjawaban Pidana <i>Maya Shindy Maolina, Muhammad Arif Setiawan</i> .....	329
Pengaturan Dan Implementasi Pengenaan Pajak Reklame Berjalan Di Kabupaten Gunungkidul <i>Mirtsa Safira Mukti, Siti Ruhama Mardhatillah</i> .....	350
Penegakan Hukum Pidana oleh Polres Bantul dalam Kasus Tindak Pidana Pengeroyokan oleh Anak <i>Muhammad Ananda Pratama, Ari Wibowo</i> .....	363
Pembagian Royalti Oleh Platform Musik Digital Dari Perspektif Undang-Undang Hak Cipta <i>Muhammad Dary Satriokusumo, Abdurrahman Al-Faqih</i> .....	378
Analisis Hukum Praktek Modifikasi Lagu pada Aplikasi Tiktok <i>Muhammad Lukman Nurhakim, Abdurrahman Al-Faqih</i> .....	392
Tanggung jawab PT Airasia Indonesia terhadap penumpang dalam hal pengembalian dana melalui sistem voucher <i>Muhammad Sena Wiraditya Putra, Retno Wulansari</i> .....	402
Perlindungan Hukum Terhadap Anak Dibawah Umur Yang Dipekerjakan Di Kota Yogyakarta <i>Nabila Faradita Assyifanny, Suparman Marzuki</i> .....	412
Peran Seksi Pengamanan Pembangunan Strategis (Seksi D) Intelijen Kejaksaan Tinggi Papua Barat Dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi <i>Natalia Rahmadani Papuana Dewi, Wahyu Priyanka Nata Permana</i> .....	426
Pelaksanaan Rehabilitasi Medis Dan Sosial Terhadap Penyalahguna Narkotika Oleh Badan Narkotika Nasional Kabupaten Temanggung <i>Naufal Ali Zain, Mahrus Ali</i> .....	443
Implikasi Peraturan Pemerintah No.21 Tahun 2020 Terhadap Hubungan Pemerintah Pusat Dan Daerah Dalam Penanganan Covid-19 <i>Novita Eka Utami, Dian Kus Pratiwi</i> .....	460
Legalitas Bukti Elektronik Yang Dikemukakan Oleh Ahli Dipersidangan Dalam Kasus Terdakwa Lucas (Putusan No : 90/Pid.Sus-Tpk/2018/Pn.Jkt.Pst) <i>Raden Roro Fara Anissa Putri, Aroma Elmina Martha</i> .....	477
Pelaksanaan Pembinaan Narapidana Pencurian Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Wates <i>Rahesa Wirapandya Permana, Aroma Elmina Martha</i> .....	494
Rekonstruksi Kedudukan Kejaksaan dalam Sistem Ketatanegaraan RI <i>Rahmadina Bella Mahmuda, Ni'matul Huda</i> .....	512

Analisis Kewenangan Tembak Di Tempat Oleh Aparat Kepolisian Terhadap Tersangka Tindak Pidana Narkotika Ditinjau Berdasarkan Asas Praduga Tidak Bersalah <i>Rifa Damayanti, Muhammad Arif Setiawan</i> .....	532
Pendampingan Buruh Oleh Lembaga Bantuan Hukum Dalam Pemenuhan Hak Atas Pesangon Pada Kasus Phk Di Yogyakarta Berdasarkan Perspektif Hak Asasi Manusia <i>Rizki Atsari Samanha, M. Syafi'ie</i> .....	552
Tinjauan Kriminologi Dan Penegakan Hukum Pidana Terhadap Tindak Pidana Perdagangan Anak Dengan Modus Diadopsi <i>Salsabila, Aroma Elmina Martha</i> .....	568
Pengaruh Pembatasan Jam Operasional Terhadap Perlindungan Upah Pekerja Industri Retail Di Kabupaten Sleman Pada Masa Pandemi Covid 19 <i>Siti Nur Hayani, Ayunita Nur Rohanawati</i> .....	585
Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Terhadap Disrupsi Ekonomi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 <i>Suha Dewi Azharya, M. Syamsudin</i> .....	595
Perlindungan Masyarakat Adat Suku Anak Dalam dalam Pengelolaan Kawasan Hutan Adat di Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi <i>Syevira Azzahra, M. Syamsudin</i> .....	609
Urgensi Amandemen Ulang UUD NRI Tahun 1945 Untuk Pengaturan Komisi Negara Independen <i>Yustika Ardhany, Ni' matul Huda</i> .....	620
Kemungkinan Pengaturan Pembuktian Melalui Metode Victim Impact Statement (VIS) pada proses Pengadilan di Indonesia (Perbandingan dengan Sistem Hukum di Australia Selatan) <i>Zihan Tasha Maharani Fauzi, Aroma Elmina Martha</i> .....	644

## Tanggung Jawab PT Indonesia AirAsia Terhadap Penumpang Dalam Hal Pengembalian Dana Melalui Sistem Voucher

Muhammad Sena Wiraditya Putra<sup>1</sup>, Retno Wulansari<sup>2</sup>

### Abstrak

*Pada awal tahun 2020 Covid-19 menyebar secara cepat dan luas yang mengakibatkan calon penumpang berpikir kembali untuk bepergian, namun karena kepentingan tertentu beberapa penumpang tetap melanjutkan perjalanan. Beberapa hari sebelum berangkat penumpang diberitahu bahwa penerbangannya dibatalkan tanpa alasan yang jelas sehingga penumpang mengajukan permohonan pengembalian dana namun maskapai memberikan pengembalian dana dalam bentuk kupon/voucher. Objek penelitian ini adalah PT Indonesia AirAsia. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang dilakukan dengan studi kepustakaan dengan mengaitkan sudut pandang hukum yang berlaku di masyarakat. Hasil dari pembahasan dan penelitian ini menunjukkan bahwa PT Indonesia AirAsia kurang memperhatikan substansi pasal yang ada pada peraturan perundang-undangan seperti hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan kurangnya profesionalisme dikarenakan tidak adanya layanan pengaduan yang dapat digunakan oleh penumpang. Dan bentuk penyelesaian sengketa yang dapat diupayakan oleh penumpang maskapai PT Indonesia AirAsia yaitu dengan melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi)*

**Kata kunci:** Penerbangan, Pengembalian, Voucher

### Pendahuluan

Angkutan Umum seperti pesawat menjadi salah satu pilihan yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk bepergian karena jangkauan wilayah yang luas dan waktu yang digunakan ketika seseorang menggunakan transportasi pesawat saat menempuh antar pulau, antar kota hingga antar negara dapat dilakukan dengan hitungan jam bahkan hitungan menit saja. Fungsi utama dari angkutan udara adalah sebagai sarana jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air.<sup>3</sup> Perusahaan angkutan umum dalam penerbangan lebih sering disebut dengan maskapai penerbangan nasional yaitu sebuah perusahaan transportasi udara yang dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud pemenuhan perhubungan negara di dalam suatu negara yang diregistrasikan di dalam negara tersebut.<sup>4</sup>

Awal tahun 2020, pandemi Covid-19 di Indonesia menyebar dimana hal tersebut menyebabkan para penumpang mau tidak mau mengajukan penundaan penerbangan hingga membatalkan penerbangan karena penyebaran virus yang begitu cepat. Akibat dari pengajuan penundaan dan pembatalan jadwal penerbangan, banyak maskapai penerbangan dalam hal ini termasuk PT Indonesia AirAsia sangat kewalahan dalam pengembalian uang pembelian tiket milik penumpang karena permintaan yang begitu banyak sehingga PT Indonesia AirAsia inisiatif mengembalikan dana dalam bentuk

<sup>1</sup> Muhammad Sena Wiraditya, Mahasiswa Program Sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia 2017, E-mail: 17410047@students.uui.ac.id

<sup>2</sup> Retno Wulansari, Dosen Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-mail: 094100410@uui.ac.id

<sup>3</sup> Sution Usman Adji, Djoko Prakoso & Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rinka Cipta, Jakarta, 1991, hlm 1

<sup>4</sup> Maskapai penerbangan nasional adalah sebuah diregistrasikan di dalam negara tersebut [https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai\\_penerbangan\\_nasional#:~:text=Maskapai%20penerbangan%20nasiona%20adalah%20sebuah,diregistrasikan%20di%20dalam%20negara%20tersebut](https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan_nasional#:~:text=Maskapai%20penerbangan%20nasiona%20adalah%20sebuah,diregistrasikan%20di%20dalam%20negara%20tersebut). Diakses pada tanggal 12 September 2020, Pukul 00.01

voucher. Namun pengembalian dana dalam bentuk voucher tersebut kurang mendapatkan respon yang positif karena penumpang tidak mengetahui kebijakan tersebut dan voucher pesawat tersebut tidak dapat digunakan kepada maskapai lainnya. Penumpang merasa sangat dirugikan oleh kebijakan yang dibuat PT AirAsia tersebut. Terlebih ketika konsumen meminta pertanggung jawaban kepada pihak maskapai, pihak maskapai hanya menyediakan layanan pengaduan melalui Whatsapp, Facebook, Twitter dan AVA. AVA adalah Airasia Virtual Allstar merupakan robot yang diberdayakan oleh kecerdasan buatan (Artificial intelligence/AI) dan hanya menjawab pertanyaan berdasarkan kata kunci yang terkait dengan produk dan layanan AirAsia.

Penulis menemukan dalam hal ini penumpang masih lemah kesadaran dan kurang paham kan hak - haknya sebagai konsumen. Konsumen dihadapkan pada keadaan ketika tidak dapat menentukan pilihannya sendiri karena pelaku usaha memonopolinya. Karena pelaku usaha menggunakan prinsip ekonomi yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal yang seminimal mungkin artinya dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan baik langsung maupun tidak langsung.<sup>5</sup> Terlihat dari minimnya pilihan yang penumpang miliki yaitu pengembalian dana namun melalui sistem voucher (akun kredit) atau Penggantian jadwal penerbangan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan isu dan fakta hukum yang telah penulis uraikan di atas, penulis tertarik untuk membahas tentang permasalahan yang mengacu pada beberapa hal yaitu :

1. Bagaimana tanggung Jawab PT Indonesia AirAsia terhadap penumpang dalam hal pengembalian dana tiket pesawat melalui sistem Voucher?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang terkait pengembalian dana berupa voucher?

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian yuridis-normatif. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus. Data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Teknik pengumpulan bahan hukum penelitian ini menggunakan studi pustaka dan studi dokumen. Metode analisis data dalam penulisan ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dengan cara data yang diperoleh dilihat kesesuaiannya kemudian disimpulkan untuk mendapatkan gambaran atas jawaban permasalahan yang dikemukakan. Adapun beberapa penelitian yang mirip dan pernah dilakukan sebelumnya diantaranya:

---

<sup>5</sup> Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, Hlm 114

## Pembahasan

### Tanggung jawab PT Indonesia Airasia Terhadap Penumpang Dalam Pengembalian Dana Tiket Pesawat Melalui Sistem Voucher

Pada awal tahun 2020 pandemi Covid-19 di Indonesia menyebar dimana hal tersebut menyebabkan para penumpang mau tidak mau mengajukan penundaan penerbangan hingga membatalkan penerbangan karena penyebaran virus yang begitu cepat. Termasuk PT Indonesia AirAsia sangat kewalahan dalam pengembalian uang pembelian tiket milik penumpang karena permintaan yang begitu banyak sehingga PT Indonesia AirAsia inisiatif mengembalikan dana dalam bentuk voucher.

Hal seperti ini untuk beberapa konsumen yang tingkat ekonominya tinggi penjadwalan ulang dan penggantian dengan voucher tidak masalah karena masih bisa menjadwalkan ulang kepentingannya dikemudian hari namun untuk konsumen yang tingkat ekonominya rendah *refund* dalam bentuk uang tunai sangat diperlukan terlebih dalam masa Covid-19 dimana uang tersebut dapat digunakan untuk keperluan lain.

Inisiatif pengembalian dana tersebut menimbulkan beberapa persoalan yaitu Penumpang dipaksa untuk membuka sistem pembayaran elektronik (uang elektronik) yang diwajibkan oleh pengelola platform karena pengembalian dana akan dilakukan melalui sistem pembayaran elektronik tersebut. Hal seperti ini untuk beberapa konsumen yang tingkat ekonominya tinggi penjadwalan ulang dan penggantian dengan voucher tidak masalah karena masih bisa menjadwalkan ulang kepentingannya dikemudian hari namun untuk konsumen yang tingkat ekonominya rendah *refund* dalam bentuk uang tunai sangat diperlukan terlebih dalam masa Covid-19 dimana uang tersebut dapat digunakan untuk keperluan lain.

Pada pasal pertama dari buku III KUHPPerdata prestasi adalah memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan atau tidak berbuat sesuatu.<sup>6</sup> Prestasi dari penumpang ialah membayar sejumlah uang yang disepakati oleh pengangkut, sedangkan prestasi dari pengangkut adalah mengangkut barang dan/atau penumpang dengan selamat sampai tujuan tanpa adanya hambatan. Jika pengangkut tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang sudah diperjanjikan maka pengangkut wajib bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya hak - hak penumpang.

Salah satu pokok dalam bidang Hukum Udara Perdata adalah masalah Perjanjian Angkutan Udara; antara lain karena erat berhubungan dengan suatu masalah lain, yang sejak permulaan pertumbuhan Hukum Udara mendapatkan perhatian yang besar dari para ahli Hukum Udara, yaitu masalah tanggung jawab pengangkut udara.<sup>7</sup>

Terdapat beberapa hak yang diatur dalam UU Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 antara lain adalah:

- a. Penumpang berhak untuk diangkut oleh angkutan udara setelah disepakati perjanjian pengangkutan.
- b. Penumpang berhak mendapatkan pelayanan yang layak

---

<sup>6</sup> R setiawan, *Pokok – pokok Hukum Perikatan*, Raja Abardin, Bandung, 1977, hlm 15

<sup>7</sup> E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan Bandung*, Mandar Maju, 2000, hlm 36

- c. Penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian yang diakibatkan oleh angkutan udara di dalam pesawat atau/ dan naik turun pesawat udara.
- d. Penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak.
- e. Penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian atas terjadinya keterlambatan, tidak terangkutnya penumpang.
- f. Ahli Waris atau korban sebagai akibat kejadian angkutan udara berhak mengajukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan selain ganti kerugian yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya, keterlambatan atau penundaan penerbangan adalah suatu bentuk wanprestasi karena pihak maskapai gagal memenuhi kesepakatan / perjanjian untuk mengangkut penumpang. sehingga penumpang mengalami kerugian waktu, biaya dan tenaga. Wanprestasi adalah tidak terpenuhinya atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.<sup>8</sup> Dalam Hukum Internasional, setiap perbuatan yang merugikan pihak lainnya harus bertanggung jawab dengan cara membayar ganti rugi atau kompensasi.<sup>9</sup> Pada Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan diatur tentang pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional. Faktor cuaca yang dimaksud adalah hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang di bawah standar minimal atau kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Sedangkan untuk teknis operasional yang dimaksud adalah bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara, lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir atau kebakaran. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara. Keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*). Dalam hal ini keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor cuaca atau *force majeure* (keadaan memaksa) masih dapat dikecualikan namun apabila keterlambatan tersebut akibat dari kelalaian manajemen maskapai maka hal tersebut sudah termasuk pelanggaran hak - hak konsumen jasa penerbangan.

Setiap kerugian yang dialami oleh penumpang merupakan suatu permasalahan hukum khususnya merupakan tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang dan pemilik barang baik sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan maupun sebagai konsumen.<sup>10</sup> Prinsip tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang atas pembatalan penerbangan berdasarkan peraturan yang berlaku

---

<sup>8</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 1984, hlm 45

<sup>9</sup> Huala Adolf, *Aspek-Aspek Negara dalam Hukum Internasional*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002, hlm 87

<sup>10</sup> Ridwan Khairandy, *Tanggung Jawab pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Jurnal Hukum Bisnis vol 25, Jakarta, 2006, hlm 20-21

menerapkan prinsip tanggung jawab hukum praduga bersalah (*Presumption of liability*) yaitu pengangkut secara otomatis berkewajiban mengganti kerugian kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah atau beban pembuktian terbalik.<sup>11</sup>

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan negara/pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan – kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi udara terlindungi.<sup>12</sup>

Sejalan dengan adanya Covid-19 berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional pada bagian kesatu yang menyatakan bencana non alam yang diakibatkan oleh penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) sebagai bencana nasional. Oleh sebab itu keputusan presiden tersebut digunakan sebagai dasar hukum *force majeure* karena tidak terpenuhinya prestasi karena hal tersebut diluar kemampuannya. Namun hal tersebut tidak bisa otomatis dijadikan alasan untuk membatalkan kontrak karena kontrak tetap dilaksanakan sesuai dengan isinya.

Apabila maskapai mengalami keterlambatan sesuai dengan Pasal 9 Ayat (1) Huruf f Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 menyebutkan pihak maskapai melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket. Sejalan dengan pemberian ganti rugi tersebut pada Pasal 10 Ayat (1) Permenhub Nomor 89 Tahun 2015 menjelaskan bahwa apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara. Sedangkan untuk penumpang yang melakukan pembelian tiket melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka maskapai badan usaha mengembalikannya melalui transfer ke rekening kartu kredit selama – lamanya 30 hari kalender.

Penumpang tidak dapat memutuskan perikatan dengan maskapai karena masih ada hubungan hukum berupa voucher yang tersimpan pada aplikasi Airasia hal ini seolah memaksa penumpang untuk membuat hubungan hukum dengan memesan tiket baru, sedangkan penumpang belum tentu memerlukan perjalanan pada masa keberlakuan voucher tetapi penumpang tidak mempunyai pilihan lain selain menggunakan voucher karena pada akhirnya jika voucher tidak digunakan maka otomatis hak konsumen<sup>13</sup> untuk melaksanakan prestasi maskapai pasca berakhirnya jangka waktu berlakunya voucher.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Sri Syawali Dan Nani Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.95.

<sup>12</sup> Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003, Hlm ix

<sup>13</sup> Retna Gumanti, “Reconceptualizing Consumer Contracts In The Philosophical Perspective of Pancasila,” *Prophetic Law Review* vol. 1, no. 1, 2019, hlm. 37–57.

<sup>14</sup> <https://kliklegal.com/refund-tiket-pesawat-dalam-bentuk-voucher-akibat-pandemi-covid-19-dalam-perspektif-hukum-perdata/> diakses pada 12 april 2021 pukul 20.21



**AirAsia Flight Cancellation Notice**

Booking Number: **Q4PB6D**

Dear Guest,

We regret to inform you that your AirAsia flight **QZ 7550** scheduled to depart from **Jakarta (CGK)** to **Yogyakarta - Kulon Progo (YIA)** on **11 August 2020** has now been **cancelled**.

We sincerely apologize for any inconvenience caused, and you may select one of the following service recovery options below:

• **Unlimited flight change:** Change to any new travel date before 31 October 2020 on the same route any time up to 48 hours before flight departure an unlimited amount of times without any additional cost subject to seat availability.

For change travel date, you may chat with Ava now at <http://tinyurl.com/vi9mayx>. Once the AVA chat window opens, select "COVID-19 Flight Changes" from the menu followed by "AirAsia cancelled My Flight" and select "Move Flight" as your option, provide your new flight details (date and time) and complete the fields as directed by AVA.

• **Credit account:** Request for a **credit account** of the value of your booking which is to be redeemed within 730 calendar days (2 years) from the issuance date for your future travel with us. The actual travel dates can be after the expiry date as long as our schedule is out. Credit Accounts are not only faster to redeem, but also have a longer validity, and are more convenient for you, as you can simply top up for future bookings, if need be.

For Credit Account, you may chat with Ava now at <https://air.asia/CA>. Once the AVA chat window opens, complete the fields as directed by AVA.

In the case that you wish to request for the full amount of refund option, you may also contact our Allstars via AVA Live Chat which is available to service you 24 hours everyday. However if you already submitted or received the preferred options, you may ignore this email immediately.

The above options are only applicable for direct online booking made via [airasia.com](http://airasia.com). These options are not applicable for group bookings. Kindly refer back to your respective travel agency for any group booking recovery options.

Gambar diatas merupakan salah satu pemberitahuan pembatalan penerbangan secara sepihak oleh pihak maskapai PT Indonesia AirAsia tanpa alasan yang jelas. Seperti yang diketahui bahwa dalam hal terjadi keterlambatan (penerbangan) maskapai penerbangan wajib memberikan informasi pembatalan penerbangan yang meliputi informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 yang menyebutkan apabila badan usaha angkutan udara atau maskapai penerbangan mengalami keterlambatan penerbangan atau pembatalan penerbangan maka pihak maskapai melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya. Memang pihak maskapai telah memenuhi ketentuan di dalam Pasal 24 Ayat (1) Huruf d Permenhub Nomor 85 Tahun 2020 dimana pihak maskapai memberikan voucher sebesar nilai biaya jasa angkutan udara (tiket) yang dibeli oleh penumpang dapat digunakan kembali untuk penerbangan lainnya dan berlaku paling singkat 1 (satu) tahun serta dapat diperpanjang paling banyak 1 (satu) kali. Namun pengembalian dana dalam bentuk voucher tersebut dilakukan tanpa persetujuan dari penumpang, hal tersebut bertentangan dengan Pasal 24 Ayat 2 Permenhub Nomor 85 Tahun 2020 dimana pihak maskapai PT Indonesia AirAsia tidak mengikuti ketentuan di dalam pasal tersebut yang menerangkan bahwa "ketentuan

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu kesepakatan antara badan usaha angkutan udara dengan calon penumpang”.

Walaupun dengan adanya situasi keadaan memaksa seperti Covid-19, maka dikeluarkannya regulasi seperti Permenhub Nomor 25 Tahun 2020. Maka pengembalian uang sebagai kompensasi *refund* haruslah yang pertama dan terutama barulah jika ada pilihan lain bisa diatur selanjutnya. Meskipun sudah setahun berjalan maskapai AirAsia masih saja kurang memperhatikan substansi Pasal 27 Ayat (1) Huruf a Permenhub Nomor 13 Tahun 2021 yang dimana pengembalian dana sebesar 100% (seratus persen) secara tunai dan dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah calon penumpang mengajukan permohonan pengembalian. Maskapai AirAsia tidak mengembalikan voucher tersebut menjadi uang tunai kepada para penumpangnya meskipun Peraturan Menteri Perhubungan yang baru sudah dikeluarkan.

Yang menarik dalam Permenhub 25 tahun 2020 tersebut untuk pembatalan pengangkutan dengan kereta api dan kapal laut pilihan pertama kompensasi adalah pengembalian uang barulah kemudian penjadwalan ulang, perubahan rute dan penggantian dengan voucher sementara untuk kompensasi pembatalan penerbangan tidak ada pilihan penggantian dengan uang sehingga terlihat adanya diskriminasi bagi pemakai transportasi udara.<sup>15</sup>

### **Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Penumpang Terkait Pengembalian Dana Berupa Voucher**

Pada dasarnya penyelesaian sengketa menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibagi menjadi dua yaitu penyelesaian diluar lembaga atau peradilan umum dan penyelesaian melalui lembaga atau peradilan umum. Dua penyelesaian sengketa tersebut tujuannya untuk mempermudah konsumen untuk mendapatkan kepastian hukum untuk menuntut tanggung jawab atas kelalaian atau kerugian yang dihasilkan oleh maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha. Adapun beberapa mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu:

1. Penyelesaian diluar lembaga atau peradilan umum.

Pada Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencari kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindak tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam memilih penyelesaiannya dapat menggunakan beberapa macam penyelesaiannya antara lain:

- a. Melalui kritik dan saran, pengaduan atau *call centre* maskapai Airasia.
  - b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)
  - c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
2. Sedangkan untuk mekanisme penyelesaian peradilan umum. Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melaksanakan putusan yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian

---

<sup>15</sup> <https://komunitaskonsumen.id/refund/> diakses pada 13 Mei 2021 Pukul 20.58

Sengketa Konsumen. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan putusan yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maka BPSK akan menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku seperti apa yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 56 ayat (4). Peradilan dalam hal ini ialah peradilan perdata yang berada pada pengadilan negeri yang mengacu pada ketentuan peradilan umum. namun sebelum mengajukan upaya hukum konsumen itu sendiri harus memenuhi ketentuan dan prosedur dalam berperkara di pengadilan. Adapun langkah - langkah yang harus disiapkan antara lain:

- a. Menyusun gugatan
- b. Mempersiapkan alat bukti atau dokumen yang berhubungan dengan pengangkutan udara, seperti tiket pesawat dan/atau *invoice* surat tagihan pembayaran tiket pesawat
- c. Menyusun rincian kerugian yang diderita

Realitanya bagi penumpang sulit untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya. Sebaliknya, bagi pelaku usaha dengan berbagai keunggulannya (secara ekonomis, sosial, psikologis), relatif lebih mudah berkelit menghindar dari gugatan penumpang.<sup>16</sup>

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang sudah diuraikan diatas mengenai Tanggung jawab PT AirAsia Indonesia terhadap penumpang dalam hal pengembalian dana melalui sistem voucher dapat disimpulkan bahwa:

1. Maskapai AirAsia kurang memperhatikan substansi Pasal 140 Ayat (2) Undang-Undang Penerbangan mengenai pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara. Serta substansi pada Pasal 27 Ayat (1) Huruf a Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Idul Fitri 1442 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 dimana pengembalian biaya tiket dilakukan 100% (seratus persen) secara tunai dan pada Pasal 1 ayat (1), ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana penumpang berhak mendapatkan kenyamanan seperti kemudahan dalam berkomunikasi dengan layanan pengaduan AirAsia serta mendapatkan informasi yang jelas mengenai penyebab pembatalan penerbangan.
2. Mengacu pada Pasal 45 Undang - Undang Perlindungan Konsumen bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Terdapat berbagai upaya hukum yang dapat penumpang lakukan asas apabila mengalami kerugian yang disebabkan oleh maskapai dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Untuk penyelesaian diluar lembaga atau peradilan umum dapat dilakukan melalui:

---

<sup>16</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 63

- a. Kritik dan saran, pengaduan atau *call centre* maskapai air asia.
- b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Sedangkan untuk penyelesaian melalui peradilan umum sama seperti peradilan perdata seperti biasanya yang mengacu pada ketentuan – ketentuan peradilan umum.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian yang telah dijabarkan diatas maka perlu regulasi terperinci mengenai ganti rugi khususnya dalam hal pengembalian dana dalam bentuk voucher. Tanpa mengurangi hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Serta mekanisme pengawasan agar lebih diperketat dan dipertegas dalam mengenakan sanksi terhadap pelanggaran hukum yang dilakukan oleh penyedia jasa penerbangan. Sedangkan untuk maskapai penerbangan AirAsia seharusnya memberikan pilihan dalam sistem pengembalian dana apakah mau di simpan di akun kredit tersebut atau dapat dicairkan secara tunai kepada penumpangnya. PT Indonesia AirAsia seharusnya bersikap profesional dengan tetap menyediakan layanan pengaduan via telepon dan tidak mengandalkan robot yang ada pada situs dan aplikasi Airasia agar mempermudah memproses keluhan dari penumpangnya. Dan untuk para Konsumen diharapkan agar lebih berhati – hati dan teliti dalam membaca syarat dan ketentuan yang dimiliki oleh suatu maskapai dalam pengembalian dana khususnya maskapai AirAsia karena terdapat syarat dan ketentuan yang baru menyesuaikan dengan adanya Covid-19. Selanjutnya konsumen yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan permasalahannya dengan menggunakan sarana penyelesaian sengketa baik diluar lembaga maupun pada peradilan umum itu sendiri.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

- Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993  
E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan Bandung*, Mandar Maju, 2000,  
Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia  
Pustaka Utama, Jakarta 2003  
Huala Adolf, *Aspek-Aspek Negara dalam Hukum Internasional*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002  
R setiawan, *Pokok – pokok Hukum Perikatan*, Raja Abardin, Bandung, 1977  
Ridwan Khairandy, *Tanggung Jawab pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai  
Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara*, Jurnal Hukum Bisnis vol 25,  
Jakarta, 2006  
Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2000  
Sri Syawali Dan Nani Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju,  
Bandung, 2000  
Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, 1984  
Sution Usman Adji, Djoko Prakoso & Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT.  
Rinka Cipta, Jakarta, 1991

#### **Jurnal**

- Retna Gumanti, “Reconceptualizing Consumer Contracts in the Philosophical Perspective of Pancasila,” *Prophetic Law Review* vol. 1, no. 1, 2019.

### **Internet**

[https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai\\_penerbangan\\_nasional#:~:text=Maskapai%20penerbangan%20nasional%20adalah%20sebuah,diregistrasikan%20di%20dalam%20negara%20tersebut.](https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan_nasional#:~:text=Maskapai%20penerbangan%20nasional%20adalah%20sebuah,diregistrasikan%20di%20dalam%20negara%20tersebut.)

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pengendalian Transportasi Selama Mudik Idul Fitri Tahun 1442 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)