

TANGGUNG GUGAT MASKAPAI PENERBANGAN TERKAIT BATALNYA PENERBANGAN AKIBAT PANDEMI COVID-19

Theresia Priska Nataliyana

Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

E-mail: ikasmater.46@gmail.com

Kata kunci:

Tanggung Gugat,
Maskapai Penerbangan

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terkait Batalnya Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19 bertujuan pertama untuk mengetahui bentuk tanggung gugat maskapai Penerbangan terkait batalnya penerbangan akibat Pandemi Covid-19. Kedua untuk mengetahui kesesuaian implementasi *Refund Ticket* Terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020. Metode penelitian yang dipakai dalam skripsi ini adalah metode penelitian penelitian hukum normatif, yakni dengan mengkaji norma-norma serta kaidah-kaidah yang berlaku pada hukum positif, serta penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana, tidak hanya itu penelitian jenis normatif ini menggunakan analisis kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan Pertama: bahwa bentuk tanggung gugat maskapai penerbangan terkait batalnya penerbangan akibat Pandemi Covid-19 diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 25 Tahun 2020. Yang dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut mengatur penerbangan yang batal akibat Pandemi Covid-19, tanggung gugat maskapai penerbangan adalah berupa pengembalian biaya tiket secara penuh atau 100% kepada calon penumpang yang tiketnya dilakukan pembatalan pada tanggal-tanggal yang ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut. Kedua: implementasi *refund ticket* pada Peraturan Menteri Perhubungan lainnya adalah berupa pengembalian biaya tiket sesuai dengan ketentuan. Selanjutnya, kesesuaian implementasi *refund ticket* dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 Tahun 2020 ditentukan bahwa bentuknya berupa kupon atau *voucher*.

Keywords:

Liability, Airline

ABSTRACT

The research entitled Airline Liability Related to Flight Cancellations Due to the Covid-19 Pandemic aims first to find out the form of airline liability related to flight cancellations due to the Covid-19 Pandemic. The second is to determine the suitability of the implementation of the Refund Ticket against the Minister of Transportation Regulation Number PM 25 of 2020. The research method used in this thesis is a normative legal research method, namely by examining the norms and principles that apply to positive law, as well as research that examine document studies, namely using various secondary data such as laws and regulations, court decisions, legal theory, and can be in the form of opinions of scholars, not only that this type of normative research uses qualitative analysis. From the research results it can be concluded First: that the form of airline liability related to flight cancellations due to the Covid-19 Pandemic is regulated in the Minister of Transportation Regulation of the Republic of Indonesia Number PM 25 of 2020. Which in the Minister of Transportation Regulation regulates flights that are canceled due to the Covid-19 Pandemic, the responsibility Airline

claim is in the form of a full or 100% refund of ticket costs to prospective passengers whose tickets have been canceled on the dates specified in the Minister of Transportation Regulation. Second: the implementation of ticket refunds in other Minister of Transportation Regulations is in the form of refunding ticket fees in accordance with the provisions. Furthermore, the conformity of the refund ticket implementation in the Minister of Transportation Regulation No. PM 25 of 2020 stipulates that the form is in the form of a coupon or voucher.

PENDAHULUAN

Transportasi Udara pada jaman sekarang telah banyak diminati masyarakat sebagai transportasi untuk berpergian yang menempuh jarak jauh, seperti antar provinsi maupun antar negara. Ini dikarenakan waktu yang ditempuh dengan menggunakan transportasi udara yakni pesawat lebih efisien dibandingkan harus menggunakan transportasi laut maupun transportasi darat. Tidak hanya waktu tempuhnya yang lebih cepat, pesawat sebagai transportasi udara terdapat fasilitas lebih nyaman untuk masyarakat sebagai penumpang pesawat tersebut. Selain itu, proses untuk menumpang pesawat ini cukup mudah, dengan membeli tiket, dan dengan kemajuan jaman sekarang proses pemesanan dan pembelian tiket sudah sangat mudah (Ratnasari & Nasruddin, 2014). Di Indonesia sendiri, telah memiliki banyak Bandar Udara sebagai salah satu sarana pendukung adanya transportasi udara, dan tidak banyak itu untuk mengatur tertibnya transportasi udara ini Indonesia memiliki peraturannya sendiri.

Ketentuan hukum Indonesia yang secara khusus mengatur mengenai penerbangan adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, yang mana pengangkutan udara diselenggarakan dengan tujuan mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang aman dan selamat (*safety and security*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*), dan ekonomis (*economy for company*). Sehingga dalam prakteknya pengangkutan udara harus dipatuhi dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, selamat, aman, efektif, dan efisien (Agusinta et al., 2017).

Adanya ketentuan peraturan nasional ini, selain menunjukkan penyelenggaraan penerbangan berjalan sebagaimana mestinya, juga menunjukkan bahwa untuk mengantisipasi jika terjadi permasalahan dalam pengangkutan saat penerbangan. Dalam pengangkutan udara, banyak masalah yang harus diantisipasi, beberapa diantaranya yakni, masalah keselamatan nyawa penumpang pesawat, terjaminnya keamanan barang bawaan penumpang maupun barang paketan, masalah jika terjadinya keterlambatan penerbangan, dan bahkan sampai pada batalnya penerbangan. Masalah-masalah tersebut akan mempengaruhi beberapa aspek yakni, pihak yang menyediakan jasa penerbangan dalam hal ini maskapai penerbangan maupun *travel agent*, kewajibannya dan tanggung jawabnya akan diuji bahkan bisa sampai diragukan. Dan juga hak penumpang sebagai konsumen yang telah membeli tiket dan harusnya menggunakan jasa penerbangan, justru tidak terpenuhi.

Beberapa masalah tersebut bisa terjadi karena beberapa faktor penyebabnya, bisa karena kesalahan teknis dari pihak maskapai, sampai pada masalah yang tidak terduga. Dalam hal ini, penulis lebih mengkhususkan terjadinya pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan, akibat terjadinya masalah yang tidak terduga. Masalah tidak terduga pada tahun 2020 ini, yakni penyebaran Covid-19 yang berbahaya bagi kesehatan masyarakat yang bisa berujung pada kematian. Masa pandemi Covid-19 ini, telah berdampak pada beberapa aspek kehidupan, baik sosial, ekonomi, sampai pada keamanan negara. Akibat masa pandemi Covid-19 juga membawa dampak dalam sektor penerbangan. Masalah di sektor penerbangan pada masa pandemi Covid-19 ini, mengenai pembatalan penerbangan yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan (Amalia, 2021).

Kebijakan *new normal* oleh pemerintah menjadi salah satu faktor terjadinya pembatalan penerbangan pada masa Covid-19 oleh pihak maskapai penerbangan. Dalam kebijakan pemerintahan tersebut, didalamnya tetap menerapkan prosedur kesehatan untuk pencegahan virus corona (Covid-19). Karena hal itu, harus ada pengendalian terhadap rombongan pejalan pada masa pandemi Covid-19, khususnya yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19). Pengendalian sebagai salah satu wujud dari kebijakan *new normal* ini, mempengaruhi kebijakan maskapai penerbangan untuk melakukan perjalanan, yang mana berujung untuk dilakukannya pembatalan terhadap tiket penerbangan yang telah dibeli atau dibayar penumpang (Rosa & Widad, 2018).

Akibat dari pembatalan penerbangan pada masa pandemi Covid-19 yang dilakukan maskapai penerbangan ini, banyak calon penumpang yang penerbangannya di batalkan, yang berarti penerbangan tidak terjadi sesuai dengan rencana awal calon penumpang. Ini tentu saja, berpengaruh pada nasib calon penumpang sebagai konsumen yang telah membeli tiket penerbangan baik itu yang dibeli langsung di bandara, maupun yang melalui *travel agent*. Tiket yang telah dibeli pastinya sudah dibayar lunas, karena adanya pembatalan penerbangan ini tiket tersebut tidak bisa digunakan (Humaira, 2019).

Ini berarti membuat calon penumpang rugi, mengingat biaya atau uang yang telah dikeluarkan untuk membayar pembelian tiket penerbangan tersebut. Kerugian yang diperoleh calon penumpang berupa batalnya penerbangan yang harusnya berjalansesuai rencana dan juga berupa biaya yang telah calon penumpang keluarkan untuk membeli tiket, tidak terlepas dari peran maskapai sebagai penyedia tiket penerbangan, yang mana pembelian tiket penerbangan oleh calon penumpang dikarenakan memang tersedianya tiket penerbangan tersebut.

Maskapai yang menyediakan tiket penerbangan berarti menunjukkan jika pihak maskapai siap untuk melakukan penerbangan tersebut. Namun, justru yang diperoleh calon penumpang adalah batalnya penerbangan. Yang berarti hak calon penumpang justru tidak terpenuhi, karena informasi tersedia dan tidaknya tiket penerbangan diperoleh calon penumpang atas campur tangan

dari pihak maskapai. Mengingat hubungan hukum yang terbentuk antara pihak maskapai dan penumpang karena adanya perjanjian timbal balik diwujudkan dalam bentuk jual beli tiket, yang menunjukkan pihak maskapai memiliki kewajiban untuk menyerahkan suatu benda atau barang berupa jasa untuk mengangkut penumpang sebagai pihak konsumen, dan penumpang atau konsumen itu sendiri juga memiliki kewajiban untuk membayar pembelian tiket sesuai harga yang dijanjikan.

Dalam hubungan hukum tersebut, pada prakteknya selalu kewajiban konsumen yang diharuskan terlaksana terlebih dahulu mengingat setelah melakukan pembayaran barulah tiket bisa diterima oleh konsumen yang akan menjadi penumpang atau pemakai jasa dari maskapai penerbangan tersebut. Namun dalam hal permasalahan yang terjadi ditengah pandemi Covid-19 ini, kewajiban kedua belah pihak justru hanya dipenuhi oleh pihak konsumen, sedangkan kewajiban maskapai untuk melaksanakan kewajiban dengan memberikan jasa pengangkutan bagi konsumen justru tidak dilaksanakan. Jika, pihak maskapai memang tidak akan melakukan penerbangan pada masa pandemi Covid-19, maka seharusnya tiket penerbangan tersebut tidak disediakan, sehingga calon penumpang tidak memesan hingga membeli tiket penerbangan tersebut, dan berujung pada pembatalan penerbangan yang merugikan calon penumpang (Mailawati & Wahyuni, 2021).

Kerugian yang diperoleh calon penumpang ini, akan berpengaruh pada kenyamanan dan kepercayaan calon penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan untuk berpergian. Walaupun hal ini terjadi karena masalah yang tidak terduga, yakni adanya Covid-19 yang berbahaya, tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa pihak maskapai menjadi pihak yang harus berperan besar terjadinya kerugian yang telah diperoleh calon penumpang yang telah membeli tiket penerbangan karena ketersediaan tiket yang memang disediakan oleh maskapai penerbangan itu sendiri, sehingga membuat konsumen yang akan menjadi penumpang pengguna jasa pengangkutan maskapai penerbangan berpikir serta yakin bahwa pada jadwal atau hari yang telah direncanakan memang telah tersedia tiket dan bisa dilakukan penerbangan.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian hukum normatif, yakni dengan mengkaji norma-norma serta kaidah-kaidah yang berlaku pada hukum positif, serta penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana, tidak hanya itu penelitian jenis normatif ini menggunakan analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perjanjian Antara Maskapai Penerbangan Sebagai Pengangkut Dengan Penumpang Sebagai Konsumen

Suatu Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah

suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

Perjanjian antara maskapai penerbangan dengan penumpang sendiri, termuat dalam Undang-Undang RI No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yakni pada Pasal 1 angka 29 menyebutkan perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain. Untuk perjanjian sendiri telah diatur dalam Pasal 1320 BW mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yakni:

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Mengenai perjanjian penerbangan ini, dalam Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Penerbangan yang berbunyi tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Berdasarkan Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Penerbangan tersebut menunjukkan bahwa tiket menjadi salah satu bentuk dari perjanjian antara maskapai penerbangan sebagai pengangkut dengan penumpang sebagai konsumen. Perjanjian pengangkutan udara berupa tiket, menurut Pasal 151 ayat (2) Undang-Undang RI No. 1 tentang Penerbangan antara lain memuat:

1. Nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
2. Nama maskapai dan nama penumpang;
3. Nomor penerbangan;
4. Tempat, tanggal, waktu pemberangkatan dan tujuan pendaratan;
5. Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;
6. Ketentuan bagasi sebesar maksimal 20kg;
7. Pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.

Perjanjian berupa tiket ini, semuanya telah sesuai dengan ketentuan isi perjanjian pengangkutan udara yang berdasarkan Pasal

151 ayat (2) Undang-Undang No.1 tentang Penerbangan hanya yang berbeda didalam susunannya. Ketentuan-ketentuan isi perjanjian pengangkutan udara yang tidak tercantum dalam tiket, baik itu bentuk pertanggungjawaban maskapai penerbangan ataupun yang lainnya

tercantum dalam “*General Condition of Carriage*” terdapat dalam website tiap-tiap maskapai penerbangan yang dapat di download dan baca oleh penumpang (Bambang et al., 2022).

Tidak hanya itu, tiket yang merupakan bukti dari adanya perjanjian penerbangan ini juga pada masa sekarang telah mengalami pengembangan, yakni tiket elektronik (*e-ticket*). Perjanjian jual beli melalui internet (*e-commerce*) hampir sama halnya dengan perjanjian jual beli pada umumnya, hanya saja yang membedakan adalah media yang digunakan pada saat perjanjian itu terjadi. Mengenai pengaturannya, perjanjian jual beli melalui internet tidak terdapat dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata secara khusus, namun dapat dipakai ketentuan yang berlaku secara umum mengenai perjanjian. Yang mana perjanjian jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) melalui internet tersebut mengikat dan berlaku bagi para pihak yang membuat ketika pembeli menyetujui jadwal penerbangan dan harga yang telah ada (Putra et al., 2020).

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, bahwa Surat Edaran Menteri Perhubungan telah menetapkan bahwa di Bandar Udara tidak diperkenankan untuk menjual tiket, yang berarti ini menjurus pada keharusan penjualan tiket secara elektronik. Tiket elektronik (*e-ticket*) ini tetap menjadi salah satu bukti dari perjanjian jika syarat-syaratnya terpenuhi, yakni:

1. Perjanjian yang ada dalam jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) muncul pada saat pihak konsumen menentukan pada hari dan jam berapa akan melakukan penerbangan dan harga dari tiket elektronik (*e-ticket*) pun sudah tertera berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan. Jika konsumen sepakat dengan harga yang telah tertera maka selanjutnya konsumen meng-klik tombol “*Next/Berikutnya*” untuk melakukan pembayaran atas tiket yang sudah di-*booking*. Maka dengan begitu salah satu syarat sahnya perjanjian sudah terpenuhi yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Calon konsumen yang akan membeli tiket pada saat pembayaran tentunya akan memilih melalui cara apa akan dilakukan pembayaran atas tiket yang sudah di-*booking*, baik melalui ATM atau pun kartu kredit. Hal ini tentunya membuktikan salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu kecakapan untuk membuat perjanjian, karena hanya orang dewasa yang dapat memiliki ATM dan kartu kredit.

Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian, maksudnya bahwa objek perjanjian itu harus jelas, dapat ditentukan dan diperhitungkan jenis dan jumlahnya, diperkenankan oleh Undang-Undang dan mungkin untuk dilakukan para pihak. Dalam jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) yang menjadi objek dari perjanjian yaitu tiket elektronik (*e-ticket*) itu sendiri. Setelah pembeli melakukan reservasi tiket dan menerima kode *booking* yang dikirim melalui *e-mail* dan sms, maka si pembeli bisa melakukan *print-out* dari tiket elektronik (*e-ticket*) tersebut (Subagiyo, 2018).

Suatu sebab yang halal, berarti perjanjian tersebut harus dilakukan berdasarkan itikad baik. Sebab yang halal adalah mutlak untuk dipenuhi dalam mengadakan suatu perjanjian, pembuatan perjanjian tersebut haruslah didasari dengan itikad baik untuk mengadakan suatu perjanjian.

Dari ketentuan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara tidak langsung dalam melakukan reservasi tiket elektronik (*e-ticket*) melalui internet memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Lahirnya suatu perjanjian dalam jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) yaitu pada saat terjadinya kata sepakat antara penjual dan pembeli tentang harga dan jadwal penerbangan tiket elektronik (*e-ticket*) serta sudah terlaksananya perbuatan yang riil yaitu pembayaran atas tiket elektronik (*e-ticket*) tersebut.

2. Hubungan Hukum Maskapai Penerbangan Dengan Penumpang Sebagai Konsumen

Membahas mengenai hubungan hukum tentunya tidak terlepas dari subjek hukum yang berperan menjalankan hubungan hukum tersebut. Dalam hukum perdata subyek hukum sendiri terdiri dari dua yakni orang dan badan hukum. Orang menurut Subekti dalam bukunya yang berjudul Pokok-Pokok Hukum Perdata mengatakan bahwa dalam hukum, orang (*persoon*) berarti pembawa hak atau subyek di dalam hukum. Seseorang dikatakan sebagai subjek hukum (pembawa hak), dimulai dari ia dilahirkan dan berakhir saat ia meninggal. Bahkan, jika diperlukan (seperti misalnya dalam hal waris), dapat dihitung sejak ia dalam kandungan, asal ia kemudian dilahirkan dalam keadaan hidup. Sedangkan badan hukum menurut Subekti yaitu bahwa di samping orang, badan-badan atau perkumpulan-perkumpulan juga memiliki hak dan melakukan perbuatan hukum seperti seorang manusia. Badan-badan atau perkumpulan-perkumpulan itu mempunyai kekayaan sendiri, ikut serta dalam lalu lintas hukum dengan perantara pengurusnya, dapat digugat, dan dapat juga menggugat di muka hakim (OKTAVIA, 2019).

Selanjutnya mengenai hubungan hukum, menurut Soeroso, hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan/hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi, yakni: segi *bevoegdheid* (kekuasaan/kewenangan atau hak) dengan lawannya *plicht* atau kewajiban. Kewenangan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum (orang atau badan hukum) dinamakan hak (Juliana et al., 2016).

Mengenai hubungan hukum ini, Logemann sebagaimana dikutip oleh Soeroso, berpendapat bahwa dalam tiap hubungan hukum terdapat pihak yang berwenang/berhak meminta prestasi yang disebut dengan *prestatie subject* dan pihak yang wajib melakukan prestasi disebut *plicht subject*. Hubungan hukum juga memiliki 3 unsur yaitu:

- a. Adanya orang-orang yang hak/kewajiban saling berhadapan;
- b. Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban tersebut di atas;
- c. Adanya hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas objek yang bersangkutan.

Syarat-syarat hubungan hukum adalah:

1. Adanya dasar hukum, maksudnya peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum itu, dan
2. Timbulnya peristiwa hukum.
 - a. Dasar hukumnya Pasal 1474 dan Pasal 1513 KUHPerdara yang masing-masing menetapkan bahwa penjual mempunyai kewajiban menyerahkan barang (Pasal 1474 KUHPerdara) dan sebaliknya pembeli berkewajiban membayar harga pembelian (Pasal 1513 KUHPerdara).
 - b. Karena adanya perjanjian jual-beli, maka timbul peristiwa hukum (jual-beli), ialah suatu perbuatan hukum yang akibatnya diatur oleh hukum.

Dari penjelasan tersebut dapat dikaitkan dengan hubungan hukum antara dua subyek hukum yakni, pelaku usaha sebagai penyedia jasa penerbangan (maskapai) dengan penumpang sebagai konsumen, bahwa adanya suatu penyelenggaraan pengangkutan udara harus terlebih dahulu diawali dengan adanya perjanjian pengangkutan antara pengangkut (maskapai) dan penumpang/pemilik barang, yang kemudian akan menimbulkan hak dan kewajiban antara pengangkut dan penumpang/pemilik barang. Perikatan dalam perjanjian pengangkutan tersebut juga sesuai dengan pengaturan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara) yang menyebutkan bahwa sebuah perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Sehingga sebagaimana mestinya suatu perjanjian, perikatan antara penumpang pesawat udara dengan Badan Usaha Angkutan Udara (maskapai) merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan yang di dalamnya termuat hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi.

Selanjutnya, pengangkutan udara terdiri dari tiket penumpang, tiket bagasi, dan surat muatan udara (SMU), ketiganya tersebut dapat dijadikan sebagai alat bukti adanya perjanjian pengangkutan udara. Tiket penumpang dan tiket bagasi merupakan tanda bukti telah terjadi kesepakatan perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut (maskapai penerbangan) dengan penumpang dan pembayaran biaya angkutan. Pada praktiknya, perjanjian pengangkutan udara terjadi saat penumpang pesawat udara telah setuju untuk mengeluarkan biaya melalui pembelian tiket pesawat udara kepada pengangkut dalam hal ini Badan Usaha Angkutan Udara. Sehingga dalam konteks tersebut dapat dipahami bahwa terdapat hubungan hukum antara pengguna jasa angkutan udara niaga (penumpang) dan penyedia jasa angkutan udara niaga (pengangkut atau maskapai) yang merupakan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha karena penyedia jasa menyediakan produk jasa untuk dijual dan mendapat keuntungan. Sebaliknya, pengguna jasa sebagai konsumen dapat menikmati layanan dari penyedia jasa angkutan udara niaga diwajibkan untuk membayar suatu biaya tertentu (Rafirnahafi & Perdana, 2019).

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa untuk mengurai hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha jasa transportasi udara (maskapai) perlu dilihat hubungan hukumnya terlebih dahulu dan merujuk pada Pasal 1457 KUH Perdata, hubungan hukum yang terbentuk di antara para pihak terjadi karena penutupan perjanjian bertimbal balik dalam bentuk jual beli tiket,

dimana Maskapai mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan (dalam hal ini jasa untuk mengangkut konsumen melalui moda angkutannya) dan konsumen mengikatkan diri untuk membayar harga yang dijanjikan.

Selain pembahas hubungan hukum diatas, yang subyek hukumnya yakni pelaku usaha sebagai penyedia jasa penerbangan (maskapai) dengan penumpang sebagai konsumen, menunjukkan bahwa hubungan hukum tersebut dibuktikan dengan adanya perjanjian yang wujud nyatanya berupa tiket. Namun, di jaman sekarang yakni era digital, pembelian tiket tidak selamanya terjadi antara maskapai penerbangan dengan penumpang sebagai konsumen atau pembeli tiket saja, melainkan bisa dilakukan antara agen perjalanan dengan penumpang sebagai konsumen.

Didukung dengan adanya Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor HK 209/I/16 PHB.2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik Di Bandar Udara Seluruh Indonesia, yang didalamnya termuat:

1. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat pengguna jasa transportasi udara diperintahkan kepada seluruh penyelenggara bandar udara, untuk mengambil langkah-langkah perbaikan sehingga sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
2. Secara khusus, diminta untuk mengambil langkah sebagai berikut:
 - a. Meniadakan ruangan penjualan tiket penerbangan (*ticket sales counter*) di gedung terminal penumpang;
 - b. Melarang penggunaan taksi yang tidak terdaftar (taksi gelap) untuk beroperasi di Bandar Udara;
 - c. Memberlakukan larangan merokok di area sisi udara (*air side*) dan di ruangan yang mempunyai akses ke sisi udara.
3. Pengawasan atas pelaksanaan ketentuan diatas menjadi tanggung jawab atasan langsung.
4. Demikian untuk dilaksanakan. Berdasarkan isi Surat Edaran Menteri

Perhubungan diatas, pada angka 2 huruf (a) menunjukkan bahwa pembelian tiket tidak terjadi secara langsung, yang berarti penumpang sebagai konsumen tidak selamanya melakukan hubungan hukum dengan maskapai penerbangan sebagai pihak penyedia tiket di bandara. Namun, bisa juga membeli tiket melalui sarana elektronik, bisa melalui website pelayanan maskapai penerbangan yang diinginkan maupun melalui aplikasi *travel*.

3. Hak dan Kewajiban Penumpang Sebagai Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang- Undang RI No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen termuat pengertian 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. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, mencantumkan penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*) (Oktavia, 2019).

Penumpang sebagai konsumen yang menggunakan barang maupun jasa yang akan atau telah

dibeli memiliki hak dan kewajiban sebelum terlaksananya jual beli tersebut. Berikut beberapa hak yang diperoleh penumpang pesawat:

1. Dalam hal penumpang merupakan penumpang difabel, dalam Undang-Undang RI No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, sudah mengatur hak-hak yang dimiliki. Penumpang yang memiliki keterbatasan fisik atau difabel memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan khusus. Pasal 134 UU Penerbangan dijelaskan bahwa penyandang cacat, orang lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dari badan usaha angkutan udara niaga. Termasuk dengan memberikan prioritas tempat duduk salah satunya.
2. Tidak hanya itu, Kementerian Perhubungan juga telah mengatur pembayaran ganti rugi kepada penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka dalam kasus kecelakaan. Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menjelaskan, bagi penumpang yang meninggal dunia di dalam pesawat udara karena kecelakaan, penumpang atau ahli waris berhak mendapatkan ganti rugi sebesar Rp1,25 miliar. Ganti rugi Rp500 juta diberi kepada (ahli waris) penumpang yang meninggal dunia akibat suatu kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara saat proses meninggalkan ruang tunggu bandara menuju pesawat udara atau saat proses turun dari pesawat udara. Penumpang yang mengalami cacat tetap oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 hari kerja sejak terjadinya kecelakaan, berhak mendapatkan ganti rugi sebesar Rp1,25 miliar. Yang cacat tetap dalam jangka waktu paling lambat 60 hari sejak terjadinya kecelakaan, ganti rugi diberikan berdasarkan organ. Misalnya kehilangan pendengaran, penumpang berhak mendapatkan ganti rugi sebesar Rp.150.000.000 (seratus lima puluh juta rupiah).
3. Selain mendapatkan ganti rugi bagi keselamatan dan keamanan, penumpang juga memiliki hak jika bagasi penumpang hilang, musnah atau hilang sebagai akibat dari kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat dalam pengawasan pengangkut, penumpang berhak mendapatkan ganti rugi. Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menjelaskan kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti rugi sebesar Rp200ribu per kilogram dan paling banyak Rp.4.000.000 (empat juta rupiah) per penumpang. Selain itu, penumpang juga berhak mendapatkan uang tunggu atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebesar Rp200 ribu per hari paling lama untuk tiga hari.
4. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia, telah termuat bahwa penumpang berhak mendapatkan kompensasi akibat keterlambatan penerbangan, dengan melakukan pengembalian biaya tiket (*refund ticket*), penumpang berhak mendapatkan informasi

pemebritahuan mengenai keterlambatan penerbangan, berhak mendapat snack maupun uang sebesar Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah). Selain itu, dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang terbaru yakni Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran. *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, pada Pasa 23 menunjukkan bahwa penumpang yang telah membeli tiket untuk perjalanan tanggal 24 April 2020 sampai 31 Mei 2020 berhak mendapatkan pengembalian 100% biaya pembelian tiket pesawat dari pihak maskapai.

Penumpang sebagai konsumen memiliki kewajiban saat sebelum ataupun sesudah menggunakan barang atau jasa, yakni yang paling intinya adalah mematuhi seluruh aturan dari penerbangan, karena tidak bisa dipungkiri dengan patuhnya penumpang terhadap aturan penerbangan dapat menjadi salah satu faktor tepenuhnya hak-hak dari penumpang.

4. Hak dan Kewajiban Maskapai Sebagai Pihak Penyedia Jasa Penerbangan atau Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dalam hal ini Maskapai Penerbangan atau perusahaan penerbangan dalam menjalankan usahanya sebagai penyedia jasa angkutan penerbangan yakni pesawat memiliki hak dan kewajibannya. Hak sebagai bentuk atau hasil dari penyedia jasa yang diberikan Maskapai Penerbangan dan kewajiban sebagai bentuk tanggung jawab maskapai menjelaskan ketentuan yang wajib dipatuhi oleh penumpang misalnya disebelum dan setelah jasanya digunakan, menunjukkan kualitas serta kelebihan dari Maskapai Penerbangan tersebut dimata konsumen sebagai pengguna jasa angkutan penerbangan tersebut dan juga untuk pemenuhan terhadap hak penumpang sebagai konsumen. Menurut Undang-Undang RI No.8 Tahun 1999 Pasal 6 memuat hak pelaku usaha sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari beberapa hak pelaku usaha diatas jika diarahkan pada maskapai penerbangan, maka intinya maskapai penerbangan memiliki hak untuk mendapat atau menerima pembayaran dari penjualan tiket pesawat dari calon penumpang dan juga dapat perlindungan hukum apabila penumpang tidak beritikad baik atau tidak menjalankan kewajibannya. Maskapai penerbangan juga memiliki kewajiban yakni: Merujuk pada Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, ada banyak hak penumpang yang menjadi kewajiban maskapai. Jika terjadi kecelakaan, misalnya, penumpang berhak mendapat ganti rugi. Sebaliknya, maskapai

berkewajiban membayar ganti rugi itu menurut hukum (Ardia Nancy, n.d.).

- a. Dalam pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara memuat mengenai maskapai penerbangan berkewajiban untuk memberikan informasi kepada calon penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan, dan juga memberikan ganti kerugian atas pembelian tiket yang batal.
- b. Memberikan fasilitas yang dibutuhkan bagi penumpang yang cacat atau difabel. Dan juga memberikan jaminan keselamatan dan keamanan terhadap barang bawaan penumpang serta ganti kerugian apabila terjadi kerusakan terhadap barang bawaan penumpang yang diakibatkan kelalaian pihak maskapai penerbangan.
- c. Kewajiban maskapai penerbangan juga dilihat pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 Tahun 2020, yang memuat bahwa demi pencegahan penyebaran *corona virus disease* 2019 (covid-19) maskapai penerbangan wajib menerapkan protokol kesehatan untuk melakukan penerbangan. Tidakhanyak itu sebagaimana termuat dalam Pasal 21 Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 Tahun 2020 ini bahwa maskapai penerbangan yang mengoperasikan pesawat udara dengan konfigurasi penumpang dan wajib memiliki persetujuan terbang (*flight approval*), dan juga awak pesawat juga diwajibkan memiliki surat keterangan sehat yang dikeluarkan dokter atau Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Bandar Udara.

Dari pemaparan mengenai hak dan kewajiban maskapai penerbangan di atas menunjukkan bahwa hak dari maskapai penerbangan terpenuhi untuk menguntungkan pihak maskapai yang menyediakan jasa penerbangan serta pelayanan lainnya untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan.

5. Faktor-faktor Terjadinya Pembatalan Penerbangan

Pembatalan penerbangan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. Pada pasal 1 angka 7 menyebutkan Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*) adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan. Tidak hanya itu, pembatalan penerbangan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 ini termasuk dalam ruang lingkup dari keterlambatan penerbangan. Yakni termuat dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015, yang berisi: Keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

- a. Keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. Tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas
- c. Pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- d. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

Masuknya pembatalan penerbangan sebagai ruang lingkup dari keterlambatan penerbangan, menunjukkan jika pembatalan penerbangan dapat juga disebut sebagai.

6. Bentuk Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terhadap Batalnya Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19

Mengenai tanggung gugat maskapai penerbangan terhadap batalnya penerbangan sendiri telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Pada pasal 1 angka 3 menyebutkan Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Yang disebutkan pada Pasal 1 tersebut menunjukkan bahwa pengangkut dalam hal ini perusahaan angkutan udara atau maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian dari penumpang, ini berarti mendapat ganti kerugian merupakan hak dari penumpang dan/ atau pengirim barang serta pihak ketiga yang harus terpenuhi. Untuk ganti rugi sendiri disebutkan dalam Pasal 1 angka 18 yang menyebutkan Ganti Rugi adalah uang yang dibayarkan atau sebagai pengganti atas suatu kerugian.

7. Kesesuaian Implementasi *Refund Ticket* Terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 25 Tahun 2020

a. *Refund Ticket* Dalam Perspektif Hukum Perdata

Refund diartikan sebagai pengembalian dana akibat dibatalkannya atau tidak dijalankannya suatu kewajiban oleh salah satu pihak dan mengharuskannya mengembalikan uang yang telah diterima dari pihak lain. Pada KUHPerdata, *refund* masuk dalam kategori ganti kerugian akibat tidak dijalankannya suatu prestasi (wanprestasi). Wanprestasi terjadi apabila terjadi (1) Tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan, (2) Melakukan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan, (3) Melakukan apa yang sudah diperjanjikan tapi terlambat.

Dalam KUH Perdata wanprestasi bisa terjadi dalam jual beli barang maupun jasa dan bisa dilihat di pasal 1236 yaitu apabila satu pihak tidak mampu untuk menyerahkan barang dan pasal 1239 apabila tidak mampu untuk melakukan perbuatan tertentu. Sebagai konsekuensinya KUHPerdata mengatur bahwa pihak yang telah wanprestasi harus melakukan penggantian biaya, kerugian dan bunga. *Refund* atau pengembalian biaya termasuk dalam salah satu jenis ganti kerugian (Humaira, 2019).

Konsep pengembalian dana atau *refund* terdapat juga dalam peraturan perundangan tentang penerbangan yaitu pengembalian dana (*refund*) akibat pembatalan penerbangan. Dalam Pasal

146 Undang Undang No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan disebutkan bahwa “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”.

b. Penyebab Dilakukan *Refund Ticket*

Membahas mengenai penyebab dilakukannya *Refund Ticket* ini maka tidak terlepas dari Pasal 9 dan Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yang mengatur bahwa pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) diberikan dalam hal terjadi pembatalan penerbangan dalam bentuk tunai maupun

transaksi non-tunai (apabila pembelian tiket dilakukan melalui kartu kredit). Selain itu refund ticket juga bisa dijadikan opsi yang dapat ditawarkan kepada penumpang yang mengalami keterlambatan 61- 240 menit (kategori 2 sampai dengan kategori 5).

8. Kesesuaian Implementasi Refund Ticket Terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020

Tahun 2020 menjadi tahun yang penuh dengan permasalahan mengenai *corona virus disease 2019* (Covid-19). Penyebaran Covid-19 menjadi permasalahan yang paling berbaya jika tidak dilakukan pencegahan maupun penanganan. Untuk itu, Pemerintah dalam hal ini Menteri Perhubungan Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19), sebagai bentuk pencegahan terhadap penyebaran Covid-19 dengan melakukan pengendalian terhadap arus masa.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 ini bukan hanya mengatur larangan penerbangan pada tanggal 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020, tetapi juga mengatur mengenai pengembalian tiket (*refund ticket*) bagi penumpang atau konsumen yang telah membeli tiket pada tanggal-tanggal yang telah ditentukan. Dengan begitu, maka larangan pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut, menunjukkan adanya kewajiban maskapai penerbangan untuk mengganti rugi biaya tiket yang telah dikeluarkan para konsumen sebagai penumpang yang seharusnya mendapatkan haknya untuk menggunakan jasa penerbangan.

KESIMPULAN

Bentuk tanggung gugat maskapai merupakan kewajiban maskapai penerbangan terhadap penumpang, karena penumpang tidak mendapatkan hak untuk melakukan penerbangan sesuai jadwal semestinya yang artinya terjadi pembatalan penerbangan. Pembatalan penerbangan dalam hal ini terjadinya pembatalan penerbangan akibat pandemi Covid-19, yang membuat dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020. Dalam Peraturan Menteri perhubungan tersebut terdapat bentuk tanggung gugat maskapai penerbangan adalah berupa pengembalian biaya tiket secara penuh atau 100% kepada calon penumpang yang tiketnya dilakukan pembatalan pada tanggal-tanggal yang ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut.

Selanjutnya mengenai kesesuaian implementasi refund ticket terhadap Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 Tahun 2020 ini, ditentukan dalam bentuk kupon atau voucher. Pada umumnya tidak memiliki kesesuaian dengan ketentuan refund ticket, dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2011, Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 89 Tahun 2015, dan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 Tahun 2015. Hal ini, sesungguhnya juga bertentangan dengan hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, termuat dalam pasal 4 huruf b.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusinta, L., Pahrudin, C., & Wildan, W. (2017). Budaya Perusahaan Dan Kinerja Karyawan Transportasi Udara. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 4(2), 123. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i2.97>
- Amalia, C. (2021). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Dengan Alasan Covid-19*.
- Ardia Nancy, D. (n.d.). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Udara Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Bagasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Maskapai Penerbangan*.
- Bambang, B., Sari, M. D. N., & Syahputra, M. F. (2022). Peningkatan Pengetahuan Kreatifitas Dan Karakteristik Kewirausahaan. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(10), 3751–3759.
- Humaira, P. (2019). *Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijārah Bi Al-Manfa'ah*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Juliana, A., Turisno, B. E., & Suharto, R. (2016). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Kerugian Konsumen Selaku Penumpang Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus PT. Lion Mentari Airlines). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1–11.
- Mailawati, F., & Wahyuni, S. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19. *Krtha Bhayangkara*, 15(2), 367–384.
- OKTAVIA, W. (2019). *Implementasi Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Kompensasi Delay Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Putra, A. A., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Pekerja dengan Perjanjian Kerja Waktu di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(2), 12–17.
- Rafirnahafi, A., & Perdana, I. (2019). Tanggung Jawab Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Bawaan Di Maskapai Penerbangan. *Jurnal Tectum*, 1(1).
- Ratnasari, A., & Nasruddin. (2014). Perbandingan Biaya Umum Transportasi Angkutan Umum Dan Sepeda Motor Sebagai Moda Transportasi Oleh Mahasiswa (Studi Kasus : Kampus Universitas Diponegoro Tembalang) PENDAHULUAN Moda transportasi angkutan umum merupakan salah satu sarana transportasi pen. *Jurnal Teknik PWK*, 3(3), 406–417.
- Rosa, A., & Widad, A. (2018). Faktor-Faktor yang Membedakan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Dalam Kota (Studi Kasus Angkutan Umum Konvensional dan Berbasis Online). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(3), 164–172. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i3.5712>
- Subagiyo, D. T. (2018). *Hukum Jaminan dalam perspektif undang-undangan jaminan fidusia (Suatu pengantar)*. UWKS Press.



sed under a

Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License