

**GANTI RUGI TERHADAP
GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TIKET
PESAWAT YANG DIBATALKAN MASKAPAI
PENERBANGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Oleh:
Ferdiana Mailawati
201710115181**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Ganti Rugi Terhadap Konsumen
Terkait Tiket Pesawat Yang
Dibatalkan Maskapai Penerbangan
Pada Masa Pandemi Covid-19.

Nama Mahasiswa : Ferdiana Mailawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115181

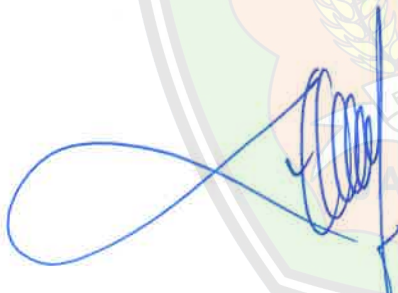
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Ilmu Hukum

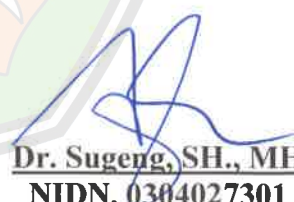
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Januari 2022

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II


Sri Wahyuni, SH., MH
NIDN. 0322078304


Dr. Sugeng, SH., MH
NIDN. 0304027301

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Ganti Rugi Terhadap Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Pada Masa Pandemi Covid-19

Nama Mahasiswa : Ferdiana Mailawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710115181

Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Ilmu Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Januari 2022

Bekasi, 19 Januari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Sugeng, SH., MH
NIDN. 0304027301

Penguji I : Sri Wahyuni, SH., MH
NIDN. 0322078304

Penguji II : Oti Handayani, SE., SH., MH
NIDN. 0314077404

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Hukum

Dekan

Fakultas Ilmu Hukum

Clara Ignatia Tobing, SH., MH
NIDN. 0314029002

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM
NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TIKET PESAWAT YANG DIBATALKAN MASKAPAI PENERBANGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 19 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Ferdiana Mailawati
201710115181

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ferdiana Mailawati
NPM : 201710115181
TTL : Jakarta, 24 Mei 1999
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TIKET PESAWAT YANG DIBATALKAN MASKAPAI PENERBANGAN PADA MASA PENDEMI COVID-19.**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Ferdiana Mailawati
NPM. 201710115181

ABSTRAK

Ferdiana Mailawati. 201710115181. Skripsi. Ganti Rugi Terhadap Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Pada Masa Pandemi Covid-19.

Penelitian ini terkait dengan *refund* tiket atas pembatalan penerbangan. Namun demikian dalam praktiknya, bentuk *refund* tiket yang diberikan bukan dalam bentuk uang cash, tetapi dalam bentuk *voucher* yang berpotensi merugikan konsumen. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, dan mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. **Metode Penelitian** yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder dan data primer. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi covid-19 berupa pengembalian dalam bentuk *voucher* berpotensi menimbulkan sengketa hukum, karena pengembalian dana pembatalan penerbangan berupa *voucher* oleh maskapai Lion Air dan Garuda Indonesia tidak disepakati oleh konsumen. Selain daripada itu, perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi covid-19 berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan 2 (dua) cara, yaitu perlindungan hukum preventif melalui negosiasi dan mediasi untuk mendapatkan *win-win solution* dengan keberlakuan *voucher* dapat terus diperpanjang setiap tahun hingga pemerintah mengumumkan bahwa pandemi covid-19 telah berubah menjadi endemi. Apabila upaya preventif tidak dapat menyelesaikan permasalahannya, maka dapat menggunakan perlindungan hukum represif melalui gugatan perbuatan melawan hukum ke pengadilan negeri.

Kata Kunci : Ganti Rugi, Tiket Pesawat, Covid-19.

ABSTRACT

Ferdiana Mailawati. 201710115181. Essay. Compensation for Consumers Related to Airline Tickets Canceled by Airlines During the Covid-19 Pandemic.

This research is related to ticket refunds for flight cancellations. However, in practice, the form of ticket refunds given is not in the form of cash, but in the form of vouchers that have the potential to harm consumers. **The purpose of this study** was to determine compensation for consumers whose flight tickets were canceled during the Covid-19 pandemic based on Article 9 paragraph (1) letter f of the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 89 of 2015 concerning Handling of Flight Delays (Delay Management) in Air Transport Business Entities. Scheduled Trading in Indonesia, and knowing the legal protection for the rights of consumers whose flight tickets were canceled during the Covid-19 pandemic based on Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. **The research method** used is normative juridical using secondary data and primary data. **The results show** that compensation for consumers whose plane tickets were canceled during the COVID-19 pandemic in the form of refunds in the form of vouchers has the potential to cause legal disputes, because refunds for flight cancellations in the form of vouchers by Lion Air and Garuda Indonesia airlines are not agreed upon by consumers. Apart from that, legal protection for the rights of consumers whose flight tickets were canceled during the COVID-19 pandemic based on Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is in 2 (two) ways, namely preventive legal protection through negotiation and mediation. To get a win-win solution, the validity of the voucher can be extended every year until the government announces that the COVID-19 pandemic has turned into an endemic. If preventive measures cannot solve the problem, then you can use repressive legal protection through a lawsuit against the law to the district court.

Keywords: Compensation, Airfare, Covid-19.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada Penulis. Dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan puji syukur atas anugerah yang tiada terkira telah diberikan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TIKET PESAWAT YANG DIBATALKAN MASKAPAI PENERBANGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19” skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan menyelkan program sarjana (S1) di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini Penulis telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Bapak Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Dwi Atmoko, SH, MH., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara.
4. Ibu Elfrida Ade Putri, SH, MH., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara.
5. Bapak Jantarda Mauli Hutagalung, SH, S.Pd, MH., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara.
6. Bapak Dr. Dwi Seno Widjanarko, SH, MH., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam perkuliahan dan membimbing dalam pembuatan judul skripsi penulis.
7. Ibu Sri Wahyuni, SH., MH. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dan mengorbankan banyak waktunya selama memberikan kontribusi pemikiran dan bimbingan kepada Penulis, sehingga pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Dr. Sugeng, SH., MH. Selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan kepada Penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu sesuai kaidah-kaidah ilmiah penelitian hukum.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh sivitas akademika yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah berperan penting terhadap proses pendidikan Penulis.
10. Orang tua penulis, ayahanda Suwarsono, ibunda Karmila Herawati, adik M. Zidan Dwi Syahputra, Reno Vario Triarno, dan Subhan Zaky Yamani, yang senantiasa menyalurkan semangat, doa, kasih sayang, dan pengorbanan, baik secara moril dan materil yang tentu takkan bisa penulis balas.
11. Dheanda Delviera Aryadikawa dan Alifia Shevianty, yang selalu ada dan selalu membantu penulis serta menyemangati agar penulis cepat selesai dalam penulisan skripsi.
12. Puja Windrita Adrian, Winda Moylica Pratidina, Erika Samantha, Ega Aisyah, dan Krismayanti selaku teman dari tahun pertama perkuliahan hingga saat ini yang memberikan semangat dan menemani penulis selama dalam masa perkuliahan.
13. Mella Maulida, Afifah Nur Adinda, dan Aminah selaku teman SMA penulis yang selalu memberikan semangat, keceriaan dan motivasi kepada penulis.
14. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam dinamika pemikiran Penulis.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, mendukung serta memberikan semangat dan motivasi kepada Penulis.
16. *Last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri yang telah mampu berjuang hingga samapai dititik sekarang, terimakasih sudah berusaha dengan maksimal walaupun banyak hal-hal sulit yang menghampiri, terimakasih untuk tidak menyerah dan selalu percaya diri.

Semoga Allah SWT berkenaan untuk membalas budi baik semua pihak yang telah inspirasi, dorongan, bantuan, pengarahan dan bimbingan kepada Penulis. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan

skripsi. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Bekasi, 19 Januari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Tujuan Penelitian	9
1.4.2. Manfaat Penelitian	9
1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran ..	10
1.5.1. Kerangka Teoritis	10
1.5.2. Kerangka Konseptual	15
1.5.3. Kerangka Pemikiran	16
1.6. Sistematika Penulisan	18
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 19
2.1. Perjanjian	19

2.1.1. Pengertian Perjanjian	19
2.1.2. Asas-Asas Dalam Perjanjian	21
2.1.3. Syarat Sahnya Suatu Perjanjian Menurut KUHPerdara	26
2.1.4. Perjanjian Tidak Memenuhi Syarat Objektif: Batal Demi Hukum (Void)	28
2.1.5. Perjanjian Tidak Memenuhi Syarat Subjektif: Dapat Diminta Pembatalan (Voidable)	28
2.1.6. Berakhirnya Perjanjian	32
2.2. Perjanjian Jual Beli Tiket Pesawat	39
2.3. Ganti Rugi	40
2.3.1. Pengertian Ganti Rugi	40
2.3.2. Unsur-Unsur Ganti Rugi	41
2.3.3. Aspek-Aspek Ganti Rugi	41
2.3.4. Asas-Asas Ganti Rugi	42
2.3.5. Bentuk-Bentuk Ganti Rugi	43
2.4. Perlindungan Konsumen	45
2.4.1. Pengertian Konsumen	45
2.4.2. Hak dan Kewajiban Konsumen	49
2.4.3. Hak dan Kewajiban Serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha	50
2.4.4. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	53
2.4.5. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen	56
2.4.6. Penyelesaian Sengketa Konsumen	59
2.5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	58
2.5.1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ..	58
2.5.2. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	60
2.6. Teori Pertanggungjawaban Hukum	62
2.7. Teori Perlindungan Konsumen	64
2.7.1. Perlindungan Hukum Preventif	65
2.7.2. Perlindungan Hukum Represif	65

BAB III	METODE PENELITIAN	67
3.1.	Jenis Penelitian	67
3.2.	Pendekatan Penelitian	67
3.3.	Sumber Bahan Hukum	68
3.4.	Metode Pengumpulan Bahan Hukum	69
3.5.	Metode Pengelolahan dan Analisis Bahan	69
3.6.	Hasil Wawancara Penulis Dengan Narasumber	70
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1.	Ganti Rugi Terhadap Konsumen Yang Tiket Pesawatnya Dibatalkan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Pasal 9 Ayat (1) Huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia	71
4.2.	Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Yang Tiket Pesawatnya Dibatalkan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	88
BAB V	PENUTUP	101
5.1.	Kesimpulan	101
5.2.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR SINGKATAN

No	Lambang/Singkatan	Arti Singkatan
1	COVID-19	<i>Coronavirus Disease 2019</i>
2	WHO	<i>World Health Organization</i>
3	PSBB	<i>Pembatasan Sosial Bersekala Besar</i>
4	UU	<i>Undang-Undang</i>
5	UUD 1945 AMANDEMEN IV	<i>Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen IV</i>
6	KUHPerdata	<i>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata</i>
7	PERMENHUB	<i>Peraturan Menteri Pehubungan</i>
8	KEPRES	<i>Keputusan Presiden</i>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN:

***“DUA MUSUH TERBESAR KESUKSESAN ADALAH PENUNDAAN
DAN ALASAN”***

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga saya terutama Ibu dan Bapak saya serta adik-adik saya yang selalu ada dan selalu membantu di kala susah.

