 http://dx.doi.org/10.29313/.v7i1.24859

Refund Tiket Penerbangan Dalam Bentuk Voucher Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Larangan Pencantuman Klausula Baku Yang Bertentangan Dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Syarifa Renisa Hanum, Tatty Aryani Ramli
Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
renisasyarifa@gmail.com, tattyramli@gmail.com

Abstract— Ticket refunds given to passengers as consumers who have failed to fly contain standard clauses which according to Article 18 paragraph (1) letter g of the Consumer Protection Act may not be included, namely provisions regarding the time limit for using ticket vouchers. The purpose of this research is to see how the regulations related to air transportation during the COVID-19 pandemic affect legal protection for passengers and airlines and to find out what forms of implementation of airline obligations to passengers related to government policies in the field of aviation during the COVID-19 pandemic. 19 in terms of the Consumer Protection Act. The method used in this research is normative juridical. The results showed that there was a conformity between the regulations issued by the government that contained the principles and objectives of consumer protection law. After conducting the research, the provisions on the time limit for use contained in flight vouchers when viewed from Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection are standard clauses that can be canceled by law.

Keywords—Ticket Refunds, Prohibition of Inclusion of Standard Clauses, Consumer Protection Law.

Abstrak—Refund tiket yang diberikan kepada penumpang selaku konsumen yang mengalami gagal terbang mengandung klausula baku yang menurut Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak boleh dicantumkan yaitu ketentuan mengenai batas waktu penggunaan voucher tiket. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimanakah peraturan-peraturan terkait pengangkutan udara pada masa pandemi COVID-19 terhadap perlindungan hukum bagi penumpang dan maskapai penerbangan dan untuk mengetahui bagaimana bentuk implementasi kewajiban maskapai penerbangan kepada penumpang terkait dengan kebijakan pemerintah di bidang penerbangan pada masa pandemi COVID-19 ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat kesesuaian antara peraturan-peraturan yang dikeluarkan pemerintah sudah mengandung asas-asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen. Setelah dilakukan penelitian, ketentuan batas waktu penggunaan yang tertuang dalam voucher penerbangan apabila ditinjau dari Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan klausula baku yang dapat dibatalkan demi hukum.

Kata Kunci—Refund Tiket, Larangan Pencantuman Klausula Baku, Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

I. PENDAHULUAN

Sejak awal tahun 2020, kehadiran COVID-19 mengakibatkan melemahnya aktivitas perekonomian di berbagai sektor. Maka dari itu, pemerintah Indonesia memutuskan untuk mengeluarkan beberapa kebijakan dalam rangka memutus rantai penyebaran COVID-19. Kebijakan tersebut diantaranya adalah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan larangan mudik idul fitri 2020. Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), sementara kebijakan larangan mudik idul fitri 2020 tertuang dalam 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).

Merespon kebijakan PSBB dan larangan mudik idul fitri 2020, maskapai penerbangan secara serentak mengeluarkan suatu kebijakan yaitu penghentian kegiatan layanan operasional penerbangan. Pembatalan layanan penerbangan akibat COVID-19 ini berdampak cukup signifikan baik bagi maskapai penerbangan maupun penumpang. PT. Angkasa Pura I mencatat bahwa sebanyak 1.500.000 penumpang domestik dan 172.000 penumpang internasional membatalkan penerbangannya karena pandemi COVID-19, hal tersebut tentu menjadi salah satu bentuk kerugian materiil yang dirasakan oleh maskapai penerbangan karena pembatalan penerbangan ini menyebabkan maskapai penerbangan harus mengalami penurunan pendapatan yang cukup tajam. Selain maskapai penerbangan, penumpang, juga mengalami kerugian materiil berupa kegagalan terbang akibat pembatalan

penerbangan.

Sebagai bentuk tanggung jawab dan itikad baik, mayoritas maskapai penerbangan di Indonesia melakukan refund tiket pesawat kepada konsumen yang gagal terbang dalam bentuk voucher penerbangan. Ketentuan refund tiket ini tertuang dalam Pasal 24 Permenhub 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).

Permasalahannya tidak terletak pada refund tiket penerbangan dalam bentuk voucher yang diberikan oleh maskapai penerbangan. Karena pada dasarnya, voucher tersebut diberikan sebagai salah satu pertanggung jawaban pihak maskapai akibat terjadinya pembatalan penerbangan di tengah pandemi COVID-19. Akan tetapi, dalam hal ini permasalahannya terletak pada ketentuan batas waktu penggunaan yang dimiliki voucher tersebut.

Voucher yang diberikan ternyata memiliki batasan atau limitasi waktu dalam artian voucher tersebut hanya dapat dipakai dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dan hanya dapat diperpanjang 1 (satu) kali dalam rentang keberlakuan voucher. Voucher tersebut dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian standar, sementara untuk ketentuan batas waktu penggunaan yang tertera dalam voucher merupakan suatu bentuk klausula baku. Istilah ini menunjuk pada syarat – syarat perjanjian yang sudah dibakukan oleh pelaku usaha.

Klausula baku dalam bentuk ketentuan batas waktu dalam penggunaan voucher tersebut dirasa sangat merugikan penumpang. Hal ini dikarenakan, voucher penerbangan tersebut diberikan secara sepihak oleh maskapai penerbangan tanpa adanya kesepakatan di antara kedua belah pihak, yang mana membuat penumpang mau tidak mau harus menggunakan voucher tersebut karena mereka secara tidak langsung sudah terikat pada ketentuan – ketentuan yang ada pada voucher penerbangan, salah satunya ketentuan mengenai batas waktu penggunaan voucher. Padahal, belum tentu penumpang ingin menggunakan voucher penerbangan tersebut mengingat wabah COVID-19 sampai saat ini masih belum dapat dikendalikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peraturan – peraturan terkait pengangkutan udara pada masa pandemi COVID-19 terhadap perlindungan hukum bagi penumpang dan maskapai penerbangan?
2. Bagaimana bentuk implementasi kewajiban maskapai penerbangan kepada penumpang terkait dengan kebijakan pemerintah di bidang penerbangan pada masa pandemi COVID-19 ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk melihat apakah peraturan – peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait pengangkutan udara pada masa pandemi COVID-19 sudah sesuai dengan asas – asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah bentuk implementasi kewajiban maskapai penerbangan kepada penumpang terkait dengan kebijakan pemerintah di bidang penerbangan pada masa pandemi COVID-19 sudah memperhatikan ketentuan dalam Pasal 18 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

II. LANDASAN TEORI

Refund merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa. Secara garis besar, refund atau yang dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan artian pengembalian dana adalah suatu perbuatan dimana pelaku usaha mengembalikan dana atau uang pembayaran yang telah diberikan oleh konsumen saat membayar suatu barang atau produk. Biasanya karena adanya pembatalan transaksi dari suatu pihak.

Dalam hal refund tiket akibat pembatalan penerbangan di tengah pandemi COVID-19, pihak maskapai penerbangan secara serentak memberikannya dalam bentuk voucher.

Voucher tiket yang diberikan oleh maskapai penerbangan sebagai bentuk refund dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian standar atau perjanjian baku karena klausula-klausula yang terdapat dalam voucher tersebut telah ditentukan secara sepihak oleh maskapai penerbangan.

Perjanjian standar atau perjanjian baku pada umumnya dicantumkan dalam setiap dokumen perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya. Dikatakan bersifat baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan oleh pihak lainnya. Salim H.S mengemukakan pendapatnya tentang definisi perjanjian standar yakni perjanjian yang telah distandardasasi isinya oleh pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya.

Perjanjian standar yang berkembang di tengah – tengah masyarakat memiliki beberapa ciri – ciri antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bentuknya tertulis
2. Formatnya dibakukan
3. Syarat – syaratnya telah ditentukan oleh pelaku usaha secara sepihak
4. Konsumen hanya dapat menerima atau menolak
5. Isinya selalu menguntungkan pelaku usaha

Sehubungan dengan perjanjian standar adalah adanya penggunaan klausula baku dalam transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Jika perjanjian standar umumnya merupakan kesepakatan yang terdiri dari kumpulan klausul, maka klausula baku merupakan bagian dari perjanjian standar yang sifatnya telah ditentukan sebelumnya (baku) oleh pelaku usaha.

Klausula baku menurut Pasal 1 angka 10 Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah "setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen".

Pencantuman klausula baku seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha sehingga isi dari perjanjian standar cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan konsumen. Klausula baku dapat dikatakan sebagai pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak, karena kebebasan ini hanya dikuasai oleh salah satu pihak yang posisinya relatif lebih kuat, sehingga klausula-klausula dalam perjanjian baku hanya ditentukan oleh pihak pelaku usaha tanpa melibatkan pihak konsumen, sehingga memungkinkan pelaku usaha dengan leluasa menyalahgunakan keadaan ini.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen agar setara dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Ketentuan ini tertuang dalam Pasal 18, yaitu:

Ayat (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Ayat (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Ayat (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Ayat (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang- undang ini.

Perlindungan konsumen merupakan bagian terpenting dalam kegiatan pengangkutan udara yang dapat digunakan untuk mempertahankan hak-hak penumpang sebagai konsumen dan maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha. Ketentuan mengenai perlindungan konsumen dituangkan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Terhadap Peraturan-Peraturan Terkait Pengangkutan Udara Pada Masa Pandemi COVID-19 Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Dan Maskapai Penerbangan

Peraturan – peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 ternyata berdampak cukup signifikan bagi dunia penerbangan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) mengakomodasi kebijakan pemerintah terkait PSBB, sementara kebijakan larangan mudik idul fitri 2020 diakomodasi dalam 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).

Dengan mengacu pada peraturan – peraturan tersebut, penghentian kegiatan layanan operasional penerbangan pun dikeluarkan sebagai salah satu bentuk kepatuhan maskapai penerbangan terhadap pemerintah.

Penghentian kegiatan layanan operasional ini berdampak pada penurunan jumlah penumpang yang akhirnya menyebabkan penurunan pendapatan perusahaan – perusahaan penerbangan yang dimiliki oleh BUMN dan Swasta. Selain maskapai penerbangan, penghentian ini juga berdampak pada penumpang selaku konsumen yang harus mengalami kerugian akibat gagal terbang. Sebagian besar penumpang sudah merencakan mudik lebaran 2020 dengan menggunakan moda transportasi umum dan telah membeli tiket jauh-jauh hari sebelum pemerintah mengeluarkan larangan tersebut.

Peraturan – peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pada masa pandemi COVID-19 memang ditujukan untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan baik kepada maskapai penerbangan maupun penumpang. Selain itu, pembentukan peraturan – peraturan ini juga bertujuan agar kegiatan pengangkutan udara di tengah pandemi COVID-19 dapat berjalan sesuai dengan tujuan hukum yakni agar masyarakat memperoleh kepastian, kemanfaatan dan keadilan di dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain menjamin kepastian hukum, peraturan – peraturan tersebut juga dikeluarkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah agar tidak terjadi tumpang tindih kepentingan.

Meskipun peraturan – peraturan tersebut secara garis besar ditujukan untuk melindungi masyarakat umum dan tidak secara khusus mencantumkan ketentuan mengenai konsumen, namun hal ini dapat ditemui dalam Pasal 23 dan 24 Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020. Kedua pasal tersebut memberikan jaminan kepastian hukum kepada penumpang yang gagal terbang berupa pengembalian dana tiket secara penuh dan memberikan keringanan bagi maskapai penerbangan karena mereka dapat mengembalikan dana tiket tersebut kepada penumpang dengan memberikan kupon atau voucher tiket sebesar nilai biaya tiket yang dibeli, bukan dalam bentuk uang tunai.

Menurut penulis, peraturan – peraturan tersebut sudah sesuai dengan asas – asas dan tujuan perlindungan konsumen, yang meliputi:

1. Asas Keadilan
   Akibat penghentian layanan operasional penerbangan ini, maskapai penerbangan dan penumpang sama – sama menderita kerugian. Namun, dengan adanya ketentuan mengenai pengembalian dana dalam Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020, pihak maskapai penerbangan mampu menunaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan memberikan voucher tiket kepada penumpang akibat gagal terbang dan juga pihak penumpang mendapatkan haknya sebagai konsumen dalam mendapatkan pengembalian dana secara penuh sesuai dengan biaya yang telah mereka keluarkan.
2. Asas Keseimbangan
   Peraturan – peraturan tersebut juga sudah mengakomodasi asas keadilan sesuai dengan yang diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari pihak maskapai penerbangan yang diringankan kewajibannya dalam hal pengembalian dana tiket berupa voucher kepada penumpang dan pihak penumpang pun diberi keuntungan dengan dikembalikannya dana tiket penerbangan secara penuh atau 100% (seratus persen).
3. Asas Kepastian Hukum
   Dengan diterbitkannya Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020, pemerintah menjamin kepastian hukum baik bagi maskapai penerbangan maupun penumpang agar kedua belah pihak yang dalam hal ini dirugikan akibat dikeluarkannya kebijakan terkait penghentian layanan operasional penerbangan dapat mentaati hukum dan memperoleh keadilan untuk mendapatkan hak dan kewajibannya sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

B. Analisis Terhadap Implementasi Kewajiban Maskapai Penerbangan Sebagai Tindak Lanjut Terkait Dengan Kebijakan Pemerintah Di Bidang Penerbangan Pada Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau Dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen

Mengacu pada kebijakan refund tiket penerbangan dalam bentuk voucher yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebagai salah satu bentuk kompensasi akibat gagal terbang, penulis melihat bahwa sifat dari voucher tiket tersebut ialah perjanjian antara maskapai penerbangan dengan penumpang.

Namun, jika dilihat dari bentuk voucher yang dibuat secara massal dan isinya seragam, serta ketentuan dan syarat – syarat di dalam voucher yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh maskapai penerbangan, maka voucher ini dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk perjanjian standar dan termasuk ke dalam jenis perjanjian standar sepihak.

Hal ini disebabkan karena isi perjanjian yang terdapat dalam voucher tersebut telah ditentukan terlebih dahulu oleh salah satu pihak yang kedudukan (ekonomi) nya lebih kuat dibandingkan dengan penumpang, yakni maskapai penerbangan. Selain itu, penumpang juga tidak diberikan kesempatan untuk menentukan isi perjanjian secara bersama – sama dengan pihak maskapai penerbangan, hingga akhirnya voucher tersebut diberikan tanpa didasari dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Tentu hal ini tidak sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Pasal 24 ayat (2) Permenhub Nomor PM 25 Tahun 2020 yakni ketentuan mengenai pemberian voucher tiket harus mengacu pada kesepakatan antara maskapai penerbangan dengan penumpang.

Sebagaimana telah dijelaskan pada Bab III, refund tiket berbentuk voucher yang diberikan oleh maskapai penerbangan memiliki ketentuan dan syarat – syarat yang sebelumnya sudah ditetapkan terlebih dahulu oleh masing –

masing perusahaan maskapai penerbangan. Salah satu ketentuan yang menjadi dasar penelitian penulis yaitu terkait ketentuan batas waktu penggunaan voucher, yang mana voucher tiket tersebut hanya dapat digunakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun dan hanya dapat diperpanjang 1 (satu) kali dalam rentang keberlakuan voucher tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan, ketentuan ini dapat dinyatakan sebagai salah satu bentuk klausula baku karena ketentuan terkait batas waktu penggunaan yang terdapat dalam voucher tersebut merupakan sebuah aturan baru yang sudah terlebih dahulu dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa mengindahkan kepentingan konsumen.

Larangan pencantuman klausula baku yang sesuai dengan ketentuan batas waktu penggunaan voucher tiket diakomodasi dalam Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen ayat (1) huruf g, pencantuman klausula baku dilarang apabila dalam pencantumannya klausula tersebut mengharuskan konsumen untuk tunduk pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dengan demikian, ketentuan batas waktu penggunaan voucher yang ditentukan terlebih dahulu oleh maskapai penerbangan telah mencederai atau tidak sejalan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai larangan pencantuman klausula baku dalam sebuah perjanjian.

Akibat dicederainya Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang – Undang Perlindungan Konsumen, pemberian voucher sebagai bentuk kompensasi yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang pun dapat dinyatakan batal demi hukum. Hal ini tertuang dalam Pasal 18 ayat (3) Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

> Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Secara normatif, klausula baku mengenai ketentuan batas waktu penggunaan voucher tiket memang bertentangan dengan ketentuan yang tertuang dalam UUPK, namun menurut penulis keberadaan klausul tersebut dapat dimaklumi dan dijadikan sebagai suatu pengecualian. Hal ini dikarenakan peraturan – peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pada masa pandemi COVID-19 bertujuan atau berusaha untuk menyeimbangkan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen karena yang terdampak akibat COVID-19 bukan hanya konsumen saja, melainkan maskapai penerbangan juga ikut terdampak dan mengalami kerugian.

Mengingat sub-sektor penerbangan mengalami keterpurukan yang cukup signifikan sehubungan dengan adanya pandemi COVID-19, pemberian refund tiket merupakan sebuah bentuk beban tanggung jawab baru yang harus mereka pikul di tengah masa pandemi yang sulit ini. Selain itu, maskapai penerbangan masih kesulitan akibat penurunan jumlah keberangkatan penumpang pesawat hingga 2.246.000 juta atau setara dengan negatif 50,6 persen. Maka dari itu, maskapai penerbangan tidak memiliki jalan lain selain memberikan refund tiket berbentuk voucher dan menentukan sendiri ketentuan – ketentuan yang terdapat di dalamnya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Meskipun peraturan – peraturan tersebut dikeluarkan dengan tujuan untuk memberikan kepastian dan ketertiban hukum bagi masyarakat luas, secara khusus terdapat satu peraturan yang berbicara mengenai konsumen dan sejalan dengan judul skripsi yang penulis teliti. Peraturan tersebut yaitu Permenhub No. 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).

Dalam Pasal 23 dan 24 Permenhub No. PM 25 Tahun 2020, pemerintah memberikan jaminan kepastian hukum kepada penumpang yang gagal terbang berupa pengembalian dana tiket secara penuh dan memberikan keringanan bagi maskapai penerbangan yang juga mengalami kerugian akibat penghentian layanan penerbangan dengan mengembalikan dana tiket kepada penumpang bukan dalam bentuk uang tunai, melainkan dalam bentuk voucher tiket sebesar nilai biaya tiket yang dibeli. Hal ini selaras dengan tujuan hukum perlindungan konsumen yakni untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan baik kepada maskapai penerbangan maupun penumpang. Selain itu, terdapat beberapa asas – asas perlindungan konsumen yang terkandung di dalam Permenhub No. PM 25 Tahun 2020 tersebut, diantaranya adalah asas keadilan, asas keseimbangan, dan asas kepastian hukum.

Mengacu pada kebijakan refund tiket penerbangan dalam bentuk voucher yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebagai salah satu bentuk kompensasi akibat gagal terbang, implementasi kewajiban maskapai penerbangan terkait dengan kebijakan pemerintah di bidang penerbangan pada masa pandemi COVID-19 masih belum sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan batas waktu penggunaan dalam voucher tiket yang diberikan sebagai bentuk kompensasi kepada penumpang ternyata memenuhi

unsur klausula baku yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan ketentuan batas waktu penggunaan voucher tersebut merupakan sebuah aturan baru yang sudah terlebih dahulu dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa mengindahkan kepentingan konsumen.

Dengan demikian, ketentuan batas waktu penggunaan voucher yang ditentukan terlebih dahulu secara sepihak oleh maskapai penerbangan telah mencederai atau melanggar ketentuan perundang-undangan yaitu Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 18 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika maskapai penerbangan melanggar ketentuan yang tertuang dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK, maka pemberian voucher sebagai bentuk kompensasi yang diberikan maskapai penerbangan kepada penumpang pun dapat dinyatakan batal demi hukum.

Apabila ditinjau secara normatif dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen, klausul – klausul seperti ini memang harus batal demi hukum, namun peraturan – peraturan tersebut dapat dijadikan sebagai pertimbangan lain karena hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru perlindungan konsumen dapat mendorong iklim usaha yang sehat. Dengan adanya ketentuan batas waktu penggunaan voucher tiket, otomatis memberikan kepastian hukum bagi pihak pelaku usaha karena maskapai penerbangan dapat mempersiapkan diri untuk menata dan mengatur cashflow perusahaan akibat terdampak COVID-19.

V. SARAN

Pemerintah selaku pihak yang bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penengah di antara kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen sebaiknya dapat mengkaji lebih dalam terkait peraturan-peraturan baru yang akan diundangkan sebagai salah satu upaya pemerintah untuk menjamin tidak adanya tumpang tindih kepentingan agar selaras dengan asas – asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen.

Maskapai penerbangan selaku pelaku usaha seharusnya mengubah beberapa klausula baku dalam voucher tiket yang diberikan sebagai salah satu bentuk kompensasi kepada pihak konsumen akibat gagal terbang agar tidak bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK tentang larangan pencantuman klausula baku. Sehingga pemberian refund tiket berbentuk voucher tersebut tidak berpotensi merugikan konsumen dan batal demi hukum.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

[2] Lina Jamilah, *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku*, FH. Unisba, Vol. XIII, No. 1, Maret – Agustus 2012.

[3] Zakiyah, *Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Jurnal Al'Adl, Vol. IX No. 3, Desember 2017.

[4] Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.

[5] M. Syamsudin, Fera Aditias Ramadani, Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku, Jurnal Yudisial Vol. 11, No. 1 April 2018.

[6]