

Pelindungan Konsumen Terhadap Pengembalian Dana Berupa Voucher Kredit Atas Pembatalan Sepihak Maskapai Akibat Pandemi COVID-19 = Consumer Protection Against Refunds in the Form of Credit Vouchers for Unilateral Airline Cancellations Due to the COVID-19 Pandemic

Kania Aleyda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920521841&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak besar pada berbagai sektor, termasuk industri penerbangan. Pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan sebagai tindakan pengamanan kesehatan telah menjadi suatu kewajiban. Walaupun demikian, pembatalan ini seringkali berdampak pada konsumen yang telah membeli tiket pesawat. Salah satu bentuk pengembalian dana yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan adalah voucher kredit dengan batas waktu tertentu. Hal ini menimbulkan masalah bagi konsumen yang menginginkan pengembalian dana secara penuh dan berbentuk tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis perlindungan

konsumen terhadap pengembalian dana berupa voucher kredit atas pembatalan sepihak maskapai akibat pandemi Covid-19 dengan mempertimbangkan larangan penerbangan akibat mudik yang diatur dalam Peraturan Kementerian Perhubungan No. 25 Tahun 2020. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis-normatif, skripsi ini akan meninjau ketentuan hukum mengenai pengembalian dana maskapai berupa voucher kredit,

hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, kebijakan larangan penerbangan, dan tanggung jawab pelaku usaha atas tidak terpenuhinya asas perlindungan konsumen akibat pengembalian dana berupa voucher kredit yang ditinjau berdasarkan UU

Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa Pelaku usaha yaitu pihak maskapai pada dasarnya telah memberikan kompensasi atas pembatalan penerbangan akibat Covid-19 sesuai dengan UUPK namun pengembalian dana tiket berupa voucher kredit tidak sesuai dengan asas kepastian hukum dan asas keadilan dalam perlindungan konsumen. Pemberian voucher tiket sebagai bentuk

kompensasi atas pembatalan penerbangan akibat larangan operasional penerbangan maskapai tidak diatur secara khusus dalam perundang-undangan Indonesia. Namun, dengan pemberlakuan Permenhub 25/2020 memberikan opsi bagi maskapai untuk memberikan kompensasi dalam bentuk voucher kredit.

.....The Covid-19 Pandemic has an impact on various sectors, including the aviation industry. Airlines cancel flights as an act of health security, which has become an obligation. However, these cancellations often negatively impact consumers who have already bought plane tickets. One form of refund offered by airlines is a credit voucher with a certain time limit. This causes problems for consumers who want a full cash refund This research aims to analyze consumer protection for refunds in the form voucher for unilateral airline cancellations due to the Covid-19 pandemic. It will consider the prohibition of flights due to homecoming, which is regulated by the Ministry of Transportation's Regulation No. 25 of 2020. Using the Normative-Normative Research Methods, this thesis will review legal provisions regarding refunds in the

form of credit vouchers, legal relations between businesses and consumers, aviation prohibition policies, and the responsibility of businesses to fulfill the principle of consumer protection. Refunds in the form of credit vouchers will be reviewed based on the Consumer Protection Act and Agreement Law. The results of this study show that airlines have provided compensation for flight cancellations due to Covid-19 in accordance with the UUPK. However, returning tickets in the form of a credit voucher does not adhere to the principles of legal certainty and justice in consumer protection. The provision of ticket vouchers as a form of compensation for flight cancellations due to the airline's operational ban is not specifically regulated in Indonesian laws. Nonetheless, the enactment of Permenhub 25/2020 provides airlines with options to provide compensation in the form of credit vouchers.