



## Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Refund Tiket Pesawat dalam Bentuk Voucher Akibat Covid-19

Arif Mubarak<sup>1</sup>, Bambang Tjatur Iswanto<sup>2</sup>, Puji Sulistyaningsih<sup>3</sup>, Dyah Adriantini Sintha Dewi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia

E-mail: [pujisulistyaningsih@ummgl.ac.id](mailto:pujisulistyaningsih@ummgl.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.31603/7528>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 02-04-2022

Revised: 27-04-2022

Accepted: 28-05-2022

#### Keywords

Air Freight

Responsibility

Refund Voucher

### ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had a real impact on the state of human life, one of which is air transportation, causing flights to be cancelled. Article 24 of the Regulation of the Minister of Transportation Number 25 of 2020 states that refunds for airline tickets are returned in the form of vouchers, different from other modes of transportation that are returned in cash. The purpose of this study is to determine the basis for choosing a refund vouchers and airline liability to passengers and travel agents. This research method uses a law and field approach. This type of normative juridical research is sourced from primary and secondary data. Data collection techniques with literature and interviews, then analyzed by qualitative methods. The results of this study indicate that the choice of refund vouchers is for the sake of creating an orderly administration, meaning that airlines can check accurate data and classify passengers who will make a refund as well as passengers who will reschedule.

### ABSTRAK

#### Kata Kunci

Pengangkutan Udara

Tanggung Jawab

Refund Voucher

Pandemi Covid-19 memberikan dampak nyata terhadap keadaan kehidupan manusia salah satunya transportasi udara sehingga menyebabkan penerbangan dibatalkan. Pasal 24 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 menyebutkan bahwa *refund* tiket pesawat dikembalikan dalam bentuk *voucher* berbeda dengan moda transportasi lain yang dikembalikan secara tunai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dasar dipilihnya *refund voucher* dan pertanggungjawaban maskapai penerbangan kepada penumpang dan travel agent. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang dan lapangan. Jenis penelitian yuridis normatif bersumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan kepustakaan dan wawancara, kemudian dianalisa dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dipilihnya *refund voucher* ialah demi terciptanya tertib administrasi, artinya maskapai dapat melakukan pengecekan data akurat dan mengelompokkan penumpang yang akan melakukan *refund* juga penumpang yang akan melakukan *reschedule*.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi berbagai kegiatan sehari-hari, manusia membutuhkan sarana untuk memindahkan dirinya dari suatu tempat ke tempat lainnya. Alat tersebut disebut transportasi, transportasi merupakan

perpindahan manusia atau barang dengan memanfaatkan alat yang dikontrol oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan agar mempermudah manusia untuk menjalankan aktivitas sehari-hari.<sup>1</sup>

Transportasi atau bisa disebut pengangkutan merupakan salah satu hal penting dalam kehidupan. Pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, yang mana pengangkut mengikatkan diri dalam menyelenggarakan pengangkutan manusia dan atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>2</sup>

Sejak penghujung tahun 2019 hingga sekarang, dunia masih dihebohkan dengan kemunculan virus *Corona Virus Disease* (Covid-19), virus ini menyerang sistem pernafasan manusia dengan penularan yang sangat singkat melalui kontak antar manusia (*human to human*). Covid-19 membuat pemerintah harus bertindak tegas untuk mencegah penyebaran yang semakin parah dengan melakukan pembatasan interaksi fisik antar masyarakat, Untuk pencegahan penyebaran dibidang moda transportasi, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 yang berlaku sejak 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020. Dengan berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 ini pemerintah secara tegas melarang operasional seluruh moda transportasi dan menutup seluruh fasilitas terkait yang digunakan dalam rangka mudik.<sup>3</sup>

Masalah muncul ketika Pasal 24 Permenhub No. 25 Tahun 2020 bahwa *refund* tiket pesawat tidak diberikan secara tunai namun dikembalikan dalam bentuk *voucher*, berbeda dengan mekanisme pengembalian tunai 100% pada moda transportasi darat, perkeretaapian dan laut. *Refund voucher* tersebut dikembalikan sebesar nilai biaya tiket yang telah dibeli oleh para penumpang bisa digunakan untuk membeli tiket penerbangan lainnya dan berlaku paling sedikit 1 (satu) tahun serta dapat diperpanjang maksimal 1 (satu) kali. Berlaku bagi calon penumpang yang sudah membeli tiket untuk perjalanan 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020 sehingga dalam rentang waktu tersebut para pihak penyelenggara pengangkutan berkewajiban untuk meniadakan kegiatan pengangkutan.

Salah satu kasus *refund voucher* dialami oleh salah seorang penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang mana penerbangan tersebut dibatalkan dan tidak tersedia akibat dikeluarkannya kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020. Penumpang tersebut menyatakan tidak setuju dengan skema *refund voucher* sehingga ia menghubungi pihak maskapai guna meminta pengembalian dalam bentuk tunai. Dilansir dari laman Surat Pembaca kompas.com, ia mengatakan bahwa *travel voucher* tersebut sangat merugikan penumpang karena mempunyai kedaluwarsa hingga Desember 2021, yang mana ia tidak punya *planning* bepergian sehingga berpotensi akan hangus.<sup>4</sup>

Terbitnya Permenhub No. 25 Tahun 2020 mengakibatkan meningkatnya permintaan *refund* oleh para penumpang yang gagal terbang kepada pihak maskapai (*airlines*) karena tidak dapat beroperasinya sarana transportasi. Gerry Soejatman mengatakan bahwa dalam kondisi normal mungkin hanya satu persen (1%) tiket refund dari yang beredar, namun akibat dibataalkannya semua penerbangan mengakibatkan lonjakan fantastis yaitu hampir 10 juta tiket. Indonesia National Air Carriers (INACA) menyebutkan bahwa kerugian yang diderita akibat terhentinya kegiatan operasional penerbangan bahkan sudah tidak dapat dikalkulasi lagi. Biaya operasional seperti biaya pegawai, *maintenance* mesin, avtur, badan pesawat, dan biaya *leasing*

---

<sup>1</sup> Steven M Janosik, "Pengertian Transportasi," *NASPA Journal* 42, no. 4 (2005): 1.

<sup>2</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djambatan, 2003).

<sup>3</sup> Rory Jeff Akyuwen, "Refund Akibat Pembatalan Tiket Pesawat Sebagai Dampak Pandemi Covid-19," *Sasi* 27, no. 1 (2021): 113, <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i1.545>.

<sup>4</sup> Christianto, "Refund Tiket Pesawat Tidak Sesuai Harapan," kompas.com, 2020.

pesawat yang tidak murah menjadi masalah yang harus ditanggung pihak *airlines*. Travel agent juga tidak luput terkena imbasnya, selain *cashflow* mereka terganggu, *top up deposit* yang mengendap di rekening bank maskapai juga tidak dapat diuangkan. *Top up deposit* atau *top up balance* merupakan sejumlah dana yang ditransfer oleh travel agent ke rekening bank maskapai, jadi setiap terjadi penjualan tiket pesawat, secara otomatis maskapai akan memotong *top up balance* tersebut.<sup>5</sup>

Banyak pihak yang mengkhawatirkan apabila dana *refund* konsumen dan *top up deposit* travel agent tidak dikembalikan, maka bisa saja saldo yang mengendap direkening bank *airline* dianggap menjadi bagian aset *airline*. Padahal dalam kondisi Covid-19 seperti sekarang ini konsumen maupun seluruh bidang industri khususnya travel agent sangat membutuhkan uang tunai karena mereka harus tetap bertahan akibat hantaman serius dibidang industri pariwisata, dengan kondisi harus mengurus *refund* padahal dilain sisi mereka tidak ada penjualan.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yang berarti suatu penelitian akan dilakukan secara sistematis dengan berdasar data yang ada dilapangan<sup>6</sup> dan juga menggunakan metode pendekatan undang-undang (*statute approach*) yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan cara menelaah segala peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>7</sup> Untuk meneliti permasalahan, peneliti akan menghubungkan fenomena pengangkutan udara akibat pandemi Covid-19 dari informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan responden terkait permasalahan. Peneliti juga menggunakan data dari sumber lainnya seperti undang-undang, buku, jurnal ilmiah, dan literatur sebagai pedoman dalam penulisan.

## 3. PEMBAHASAN

### 3.1. Refund Voucher Maskapai Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19

Akibat dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 yang berlaku sejak 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020 menyebabkan operasional seluruh moda transportasi ditutup dan dilarang beroperasi oleh pemerintah.

Dalam Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 menyatakan “Badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan biaya tiket secara penuh atau 100% (seratus persen) kepada calon penumpang yang telah membeli tiket yang untuk perjalanan pada tanggal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1. Namun ternyata dalam Pasal 24 disebutkan bahwa pengembalian biaya tiket secara penuh atau 100% tersebut tidak berbentuk uang namun dengan cara:

- a. melakukan jadwal ulang penerbangan (*re-schedule*);
- b. melakukan perubahan terhadap jalur penerbangan (*re-route*);
- c. mengkompensasikan nilai dari jasa angkutan udara kedalam perolehan poin dalam keanggotaan badan usaha angkutan udara sehingga dapat dimanfaatkan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh badan usaha angkutan udara; atau

---

<sup>5</sup> Selvi Mayasari, “Maskapai Dilarang Terbang, INACA: Kerugian Kami Sudah Tidak Bisa Dihitung,” *industri.kontan.co.id*, 2020.

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1995).

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Kencana Prenada Media Group, 2008).

- d. memberikan kupon tiket (*voucher ticket*) sebesar nilai biaya jasa angkutan udara (tiket) yang telah dibeli oleh penumpang agar dapat digunakan untuk membeli kembali tiket untuk penerbangan lainnya dan berlaku minimal 1 (satu) tahun serta dapat diperpanjang maksimal 1 (satu) kali.

Kejadian ini dialami oleh salah seorang penumpang maskapai Citilink yang pada 26 Juni mendapatkan *email* dari tiket.com (salah satu *platform travel agent online*) dengan kode aduan ID #9982418. Ia mendapat *email* yang menginformasikan bahwa jadwal dalam reservasi tiket yang sudah ia beli sudah tidak tersedia. Namun, penumpang tersebut ditawarkan penggantian *refund* tidak dalam bentuk tunai melainkan *voucher* yang berlaku hingga 31 Desember 2021 dengan ketentuan tanggal berangkat dan tanggal pulang tidak lebih dari 30 Desember 2021.<sup>8</sup>

Penumpang tersebut merasa tidak setuju dengan skema *refund voucher* ini sehingga ia mencoba menghubungi tiket.com dan maskapai untuk menyatakan keberatan *refund* dan meminta pengembalian dalam bentuk tunai. Menurutnya, *refund voucher* dinilai merugikan salah satunya karena mempunyai batas kedaluwarsa 31 Desember 2021. Apalagi ia tidak punya *planning* atau rencana bepergian dalam kurun waktu tersebut, sehingga berpotensi tidak terpakai atau hangus, ditambah lagi dengan kondisi pandemi Covid-19 yang tidak dapat diprediksi kapan akan selesai.

Peran pengangkutan udara terhadap kelancaran arus lalu lintas penumpang disaat pandemi Covid-19 menjadi sangat penting sebab angkutan udara masih menjadi primadona moda transportasi yang banyak dipilih masyarakat karena dinilai lebih aman, nyaman dan cepat. Dalam perjalanan peneliti mencari responden yaitu *airline* atau maskapai yang bersedia untuk diwawancarai memang tidak berjalan mudah, berbagai cara ditempuh diantaranya mengirim *email* ke berbagai *airline* dan juga mengunjungi outlet atau *call center airline* di Yogyakarta. Hingga akhirnya berkesempatan untuk mewawancarai Danang Mandala Prihantoro selaku *Corporate Communication Strategic Lion Air Group*.

Menurutnya, *refund* dalam bentuk *voucher* merupakan salah satu bentuk pelayanan maskapai kepada penumpang yang nantinya akan mempermudah penumpang dalam memroses perubahan jadwal, dikarenakan penerbangan batal akibat PSBB. Sehingga maskapai tetap memberikan kesempatan kepada penumpang untuk tetap bisa terbang dilain waktu.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, Lion Air justru memberikan kesempatan kepada para penumpang yang apabila diantara mereka ada yang tidak menghendaki *refund* dalam bentuk *voucher*, yaitu dapat diuangkan. Karena sebenarnya *voucher* ialah sebagai sarana untuk mengakomodir penumpang yang akan melakukan perubahan jadwal, jadi *voucher* tersebut dapat *direfund* atau bahkan ditukar, sehingga pengembalian tunai tetap ada dan tetap difasilitasi oleh Lion Air.

Alasan dipilihnya *voucher* sebagai bentuk *refund* moda transportasi udara yaitu *voucher* sebagai salah satu data otentik tertulis baik digital maupun *print out*, atau *voucher* menjadi dokumen penting bagi penumpang yang tidak bisa melakukan penerbangan. *Voucher* dipilih juga untuk alasan tertib administrasi, karena ketika pesawat tidak dapat berangkat maka *airline* akan memberikan alternatif kepada penumpang dan dari *voucher* tersebut *airline* dapat melakukan pengecekan data secara akurat dan mengelompokkan mana penumpang yang akan melakukan *refund* juga mana saja penumpang yang akan melakukan *reschedule*, sehingga dengan adanya *voucher* tersebut *airline* jadi lebih terorganisir dalam mengelompokkan jenis penumpang.

Menurut Danang, perubahan sistem *refund* tidak selalu membuat kekecewaan, terbukti bahwa ada juga penumpang yang lebih memilih *reschedule* dibandingkan *refund* tunai. Data dari Lion Air dalam praktiknya penumpang lebih memilih untuk membatalkan perjalanan dibandingkan memundurkan jadwal

---

<sup>8</sup> Christianto, "Refund Tiket Pesawat Tidak Sesuai Harapan."

penerbangan dikemudian hari dengan presentase 45% penjadwalan ulang (*reschedule*) dan 55% didominasi dengan *refund* tunai.

Responden menuturkan bahwa *voucher* juga digunakan sebagai *back up document* apabila *code booking* yang tertera pada tiket pesawat atau dokumen-dokumen lainnya hilang. Sehingga asumsi bahwa *voucher* adalah bentuk dari tindakan sewenang-wenang *airline* dalam rangka menahan penumpang menurutnya tidak benar. Semua itu dilakukan *airline* dengan tujuan agar tertib administrasi untuk mengelompokkan antara penumpang yang menghendaki *refund* dan *reschedule*. Disebut tertib administrasi juga karena pihak yang berhak mengklaim apakah akan dilakukan *refund* atau *reschedule* ialah penumpang sendiri sesuai data yang tertera dalam reservasi tiket, dalam hal ini *airline* juga memberikan kelonggaran dalam hal semisal penumpang berhalangan atau tidak bisa mengurus sendiri maka penumpang dapat meminta wali untuk mewakilkan dengan membawa surat kuasa agar tidak disalahgunakan.

Akibat *refund voucher* juga berakibat pada munculnya stigma negatif yang beredar dimasyarakat khususnya para pengguna jasa transportasi udara bahwa *airline* telah bertindak sewenang-wenang dan dianggap menahan uang penumpang padahal menurut responden faktanya tidaklah seperti itu. Responden mengatakan bahwa hal tersebut wajar terjadi karena tidak adanya komunikasi dengan pihak *airline* namun masyarakat sudah terlanjur berasumsi negatif. Bahkan, tidak sedikit yang berasumsi bahwa dengan adanya *refund voucher* ini dikhawatirkan nantinya uang penumpang tidak bisa dicairkan padahal pada kenyataannya bisa diproses tunai hanya saja memang harus melalui proses sesuai ketentuan *airline* dalam rangka tertib administrasi.

Untuk pelanggan Lion Air sendiri apabila penumpang lebih memilih untuk *reschedule* penerbangan, Lion Air memberikan kebebasan kepada penumpang untuk dapat merubah jadwal penerbangan ke semua rute penerbangan tanpa biaya tambahan meskipun harga tiket baru tersebut lebih mahal daripada tiket sebelumnya, dengan catatan masih ada ketersediaan kursi (*available seat*).

Lion Air juga menjadi salah satu *airline* yang bisa memroses *refund voucher* menjadi tunai ditengah pandemi Covid-19 karena menganggap bahwa penumpang juga berhak atas pengembalian dana serta demi kepuasan pelanggan. Mekanisme pencairan dana tersebut dapat dilakukan melalui *travel agent* atau pun Lion Air sendiri, sesuai tempat dimana penumpang melakukan *issued* (penerbitan) tiket. (Wawancara tanggal 31 Januari 2022).

Fenomena *refund voucher* ini sangat erat kaitannya dengan salah satu teori *Good Governance*. *Good Governance* ialah mewujudkan penyelenggaraan negara yang solid dan bertanggung jawab, efisien serta efektif dengan mengaja kesinergisan interaksi konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.<sup>9</sup>

Prinsip-prinsip *Good Governance* dibagi menjadi empat prinsip utama, yaitu:<sup>10</sup>

a. Akuntabilitas publik

Akuntabilitas ialah para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, serta masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya pada pemilik kepentingan.<sup>11</sup> Dalam hal ini, Kementerian Perhubungan tidak serta merta hanya melarang beroperasinya seluruh moda transportasi dalam kurun waktu 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020, namun juga memberikan kompensasi dan jalan keluar untuk dapat memroses *refund* atau merubah jadwal

---

<sup>9</sup> Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005).

<sup>10</sup> Meuthia Ganie Rochman, *Good Governance: Prinsip, Komponen Dan Penerapannya* (Jakarta, 2000).

<sup>11</sup> Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006).

perjalanan setelah dibatalkannya jadwal perjalanan. Dengan menginstruksikan kepada semua maskapai BUMN maupun swasta di Indonesia untuk dapat menjalankan peraturan ini.

b. Value of money

*Value of money* merupakan suatu konsep pengelolaan yang terdiri dari tiga elemen yaitu ekonomi, efisiensi dan efektifitas.<sup>12</sup> Dalam hal ini Kementerian Perhubungan bersama dengan maskapai secara bersama-sama mencari solusi *refund* agar antara maskapai dengan pelanggan (konsumen) tetap dapat saling bersinergi dan berkontribusi terhadap perekonomian negara.

c. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan pemerintah ketika membentuk kebijakan-kebijakan agar dapat diketahui oleh seluruh masyarakat.<sup>13</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 ini disahkan tidak lain salah satu alasannya ialah agar melindungi masyarakat agar terhindar dari paparan virus Covid-19 akibat suatu tradisi mobilitas secara besar-besaran dari satu kota ke kota lain, yaitu mudik.

d. Efektivitas manajemen sumber daya manusia

Efektivitas manajemen sumber daya manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi sumber daya manusia dalam organisasi sehingga bisa didayagunakan secara efektif dan efisien demi mencapai berbagai tujuan. Dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 merupakan suatu wujud upaya negara agar masyarakat dapat menunda kegiatan mudik sehingga dapat meminimalisir penyebaran virus corona secara masif akibat mudik lebaran, serta upaya agar para penggerak dibidang transportasi tetap bisa berjalan dan bertahan ditengah pandemi Covid-19.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha perihal *refund* pada Pasal 4 huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tentang Hak Konsumen yaitu berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dalam Pasal 7 huruf (G) tentang Kewajiban Pelaku Usaha juga termuat bahwa “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Selain itu dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga mengatur tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha yaitu apabila akibat mengkonsumsi barang/jasa menimbulkan kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi yang mana dapat berbentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau nilainya setara, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 146 Undang Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan 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”. Adapun kategori keterlambatan sendiri selanjutnya diatur dalam Peraturan Menteri No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yang mana dalam Pasal 2 peraturan ini disebutkan “keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

---

<sup>12</sup> Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2009).

<sup>13</sup> AR Mustopadidjaja, *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi Kerja* (Jakarta: Duta Pertiwi Foundation, 2003).



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

Kewajiban maskapai untuk memberikan ganti rugi akibat pembatalan penerbangan juga tertuang pada Pasal 9 ayat (1) butir F Peraturan Menteri No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia yang menyebutkan bahwa “keterlambatan kategori 6, (pembatalan penerbangan) badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan .....

Permenhub No 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menyebutkan tentang Standar pelayanan pemesanan tiket (*reservation*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b, antara lain:

- a. media reservasi;
- b. *contact person* calon penumpang;
- c. prosedur perubahan tiket; dan
- d. pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*).

Sehingga berdasarkan peraturan yang berlaku diatas bentuk tanggung jawab Lion Air kepada konsumen akibat *refund voucher* ini dengan memberikan kompensasi berupa *reschedule* tanpa tambahan biaya ke semua rute yang berlaku hingga penerbangan pada tanggal 31 Desember 2021 dan juga pemberian *refund* pengembalian uang melalui rekening masing-masing penumpang secara jelas sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun, dalam pelaksanaannya Lion Air memerlukan waktu 30 hari kerja untuk memroses *refund* tersebut namun hal ini tetap dinilai sebagai salah satu iktikad baik Lion Air untuk tetap memberikan hak konsumen berupa pemberian *refund* atau pengembalian dana.

### 3.2. Tanggung Jawab Airline Terhadap *Refund Voucher* Kepada Penumpang dan Travel Agent

Perjanjian pengangkutan memunculkan akibat hukum bagi para pelaku usaha yang dalam hal ini ialah maskapai penerbangan dan penumpang sebagai hal yang dikehendaki oleh kedua belah pihak dimana pihak maskapai mengikatkan dirinya untuk memberikan pelayanan barang dan/ atau jasa dan penumpang atau konsumen mengikatkan diri untuk membayar sesuai dengan kesepakatan.

Dalam pelaksanaannya, pembayaran tiket secara penuh mesti disyaratkan untuk dilakukan di awal sebelum tiket diterbitkan (*issued*) oleh maskapai. Berdasarkan hal itu, dalam tahapan pembelian, konsumen sudah memenuhi prestasinya yaitu melakukan kewajiban pembayaran disamping hal tersebut menimbulkan kewajiban secara berimbang bagi maskapai untuk melaksanakan pengangkutan sesuai dengan jadwal yang disepakati di dalam tiket. sehingga, dapat dapat diambil kesimpulan bahwa, konsumen bertindak sebagai kreditur (pihak yang berhak atas pemenuhan suatu prestasi) dan maskapai sebagai debitur (pihak yang wajib melakukan kontraprestasi).

Adanya kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan kompensasi adalah bagian penerapan dari prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*). Dalam prinsip *absolute liability* ini siapapun yang melakukan perbuatan sehingga menimbulkan kerugian bagi orang lain, ia harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesalahan pada si pelaku. Dengan demikian prinsip ini sesuai dengan kondisi yang diakibatkan *refund voucher* dikarenakan pada Permenhub Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka

Pencegahan Penyebaran Covid-19 memberikan perlindungan yang maksimal kepada penumpang karena kerugian yang dialami dengan dibatalkannya perjalanan mudik selama masa Covid-19.

Dalam praktiknya maskapai sebagai penyedia layanan penerbangan diuntungkan dengan hadirnya *travel agent* yaitu terbukti dengan semakin terisi penuhnya kursi-kursi pesawat yang secara otomatis diikuti dengan meningkatnya pendapatan maskapai. Sehingga *travel agent* bisa disebut sebagai “jembatan” atau penengah antara konsumen dan maskapai sehingga menjadi *win-win solution* bagi kedua pihak yaitu maskapai mendapat penumpang yang semakin banyak dan konsumen mendapatkan apa yang mereka butuhkan untuk terbang secara mudah karena kehadiran *travel agent* sudah menjamur tidak hanya dikota besar namun juga kota-kota kecil.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan responden diketahui bahwa selain penumpang yang terkena imbasnya tentu kurang lengkap apabila tidak menyebutkan *travel agent* yang mana sebagai salah satu perantara penjualan tiket pesawat sekaligus mitra bisnis *airline*:

a. Turindo Tour and Travel

Menurut penuturan Mita salah satu karyawan yang bekerja sebagai *Travel Consultant* di Turindo Tour and Travel, bentuk *refund voucher* yang diinformasikan *airline* kepada *travel agent* yaitu *travel agent* akan diinformasikan nomor *voucher* yang mana terdapat ketentuan batas berlaku selama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang sebanyak 1 (satu) kali. Awalnya memang semua *airline* melaksanakan ketentuan *refund voucher* ini, namun selang beberapa bulan muncul aturan baru dari pihak *airline* (*airline* yang dimaksud adalah Lion Air) yaitu *voucher* bisa diklaim dan dicairkan tunai ke rekening penumpang disaat maskapai lain seperti Garuda Indonesia dan Citilink yang tetap mempertahankan prosedur *refund voucher* dan tidak bisa diuangkan.

Adapun prosedur pencairannya yaitu semua data penumpang akan di *input* melalui *link* yang telah disediakan oleh *airline* dengan cara data *voucher* dimasukkan, kemudian memasukkan pula data penumpang dan rekening penumpang, setelah itu penumpang diminta menunggu selama 30 hari kerja dan uang akan ditransfer oleh *airline* ke rekening penumpang.

Apabila penumpang menghendaki untuk merubah jadwal (*reschedule*) maka hal tersebut dapat dilakukan melalui sistem *airline* yang tersedia di *travel agent* maupun *direct* (dibantu langsung dari sistem *airline*) dengan cara menghubungi *airline* melalui *email* maupun telepon.

Menurut Mita, kendala yang dihadapi dalam menangani *refund voucher* ialah *travel agent* harus membantu konsumen untuk merubah tiket ke tanggal yang baru atau membantu memroseskan tunai ke rekening konsumen dan menjelaskan ketentuan yang berlaku terkait *refund voucher* ini yang mana mau tidak mau antara *travel agent* dan konsumen harus mematuhi peraturan yang berlaku terkait *refund voucher* ini, bahkan tidak jarang pihak *travel agent* harus memberikan pengertian dan penjelasan ekstra kepada penumpang agar memahami aturan yang berlaku, sehingga konsumen pun dipaksa legowo dengan ketentuan ini. (Wawancara tanggal 2 Desember 2021).

b. Dimensi Tour and Travel

Menurut Wanti salah satu karyawan sebagai *Travel Consultant* di Dimensi Tour and Travel, ia berpendapat bahwa *refund voucher* merupakan salah satu kebijakan yang memberatkan pihak *travel agent* maupun konsumen, namun disisi lain *airline* juga ikut terdampak akibat pandemi Covid-19 sehingga *travel agent* juga tidak bisa memaksakan kehendak ataupun menuntut.

Jumlah kasus *refund voucher* di Dimensi Tour and Travel sendiri tidaklah banyak, hal ini sebabkan karena penjualan *travel agent* juga menurun akibat pandemi, bahkan responden hanya mengurus 1 (satu) *refund voucher* dengan maskapai Citilink.

Mekanisme *refund voucher* tersebut antara lain *travel agent* tetap harus menelepon ke pihak *airline* untuk konfirmasi, kemudian mengirimkan email ke *airline* berkaitan dengan data penumpang. Kemudian, *travel*



agent akan mendapat konfirmasi berupa kode voucher yaitu campuran antara huruf dan angka yang nantinya bisa langsung diproses *refund* atau *reschedule*. Apabila konsumen lebih memilih *reschedule*, maka travel agent akan membantu memroseskan melalui sistem airline yang dimiliki oleh travel agent sehingga bisa dibayangkan proses klaim *reschedule* tersebut dapat secara otomatis diproses melalui sistem dengan mudah (tidak berbelit) karena semua bisa dilakukan secara online.

Ketentuan voucher yang sudah di *reschedule* adalah voucher tersebut harus dipakai sebelum masa berlaku habis karena apabila tidak digunakan (lewat tanggal kadaluarsa) maka voucher akan hangus. Dalam kasus sebagai contoh tiket awal yang harganya 1 juta, namun konsumen (penumpang) menentukan dan memilih tiket baru hanya seharga 800 ribu maka sisa 200 ribu akan hangus.

Menurutnya, kebijakan *refund voucher* ini cukup memberatkan bagi travel agent, namun disisi lain karena merasa kasihan dengan konsumen yang mana bisa jadi konsumen lebih membutuhkan uang mereka dan berharap bisa dikembalikan secara tunai alhasil travel agent dengan legowo dan senang hati membantu memroseskan ditambah lagi mereka adalah konsumen setia mereka yang membeli tiket tersebut di travel agent mereka, jadi otomatis menjadi kewajiban travel agent untuk membantu menyelesaikan proses *refund voucher* ini. Jadi bisa dikatakan travel agent tetap berperan dalam membantu konsumen memroses *refund* atau *reschedule* akibat *refund voucher* ini. (Wawancara tanggal 2 Desember 2021).

### 3.3. Kendala yang Dihadapi Penumpang dan Travel Agent dalam Memroses *Voucher* Menjadi Perubahan Jadwal (*Reschedule*) atau Tunai

Berdasarkan wawancara maupun studi pustaka peneliti terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh penumpang akibat dikeluarkannya *refund voucher* sebagai akibat dari keluarkannya Permenhub No 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19, antara lain:

- a. Pembatalan serentak perjalanan moda transportasi udara yang kemudian berdampak pada penumpang yang diberi alternatif *refund voucher* tidak sedikit justru menimbulkan kebingungan, mengingat tidak semua penumpang mengerti tentang istilah tersebut. Sehingga penumpang harus mencari informasi sendiri bagaimana alur dan prosedurnya baik melalui bantuan *travel agent*, *customer service* maupun dengan cara menghubungi pihak maskapai.
- b. Tidak sedikit penumpang yang merasa dirugikan akibat ketentuan ini bahkan ada yang beranggapan dan takut bahwa uang *refund* tidak bisa dicairkan ke rekening penumpang atau ditahan oleh pihak maskapai.
- c. Banyak penumpang yang pada akhirnya memutuskan untuk menunda rencana perjalanan maupun diuangkan sebagaimana keputusan Lion Air untuk bisa memfasilitasi *refund* tunai, proses pencairan tunai pun membutuhkan waktu 30 hari kerja sehingga tidak sedikit penumpang yang mengeluhkan bahwa lama waktu pencairan 30 hari tersebut terlalu lama.
- d. Dalam beberapa kasus ditemukan tidak satu pintunya akan informasi prosedur *refund voucher* antara travel agent online (tempat dimana penumpang membeli tiket secara online) dengan maskapai, sehingga tidak jarang justru antara agen dengan maskapai malah saling lempar dan hal tersebut membuat penumpang kebingungan akan prosedur *refund voucher* ini.

Kendala-kendala yang dihadapi *travel agent* sebagaimana wawancara peneliti antara lain:

- a. *Travel agent* tidak selalu menjumpai konsumen yang bisa dengan legowo memahami ketentuan *refund voucher* ini, sehingga *travel agent* harus lebih ekstra sabar dalam memberi penjelasan kepada konsumen mereka. Disinilah *travel agent* berperan dan ikut andil dalam menjalankan Permenhub No 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19.

- b. Dalam beberapa kasus, tidak semua konsumen mempunyai rekening bank sehingga tidak jarang *travel agent* harus meminjam lebih dahulu uang tunai kepada konsumen sebelum akhirnya *travel agent* mendapat ganti uang hasil *refund* yang ditransfer oleh maskapai ke rekening *travel agent*.

#### 4. KESIMPULAN

Ketentuan refund voucher sebagaimana disebutkan dalam Pasal 24 Permenhub No 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberi jalan keluar akibat dibatalkannya kegiatan transportasi untuk sementara waktu yaitu kurun waktu 24 April 2020 hingga 31 Mei 2020 guna membatasi mobilitas masyarakat akibat mudik lebaran. Dipilihnya *refund voucher* ialah demi terciptanya tertib administrasi, dalam artian maskapai dapat melakukan pengecekan data secara akurat dan mengelompokkan mana penumpang yang akan melakukan *refund* (pengembalian dana) juga mana saja penumpang yang akan melakukan reschedule (perubahan jadwal) ke semua rute tanpa dipungut biaya tambahan dengan masa kadaluarsa hingga penerbangan tanggal 31 Desember 2021, sehingga dengan adanya voucher tersebut airline jadi lebih terorganisir dalam mengelompokkan jenis penumpang mengingat jumlah refund yang ditangani oleh maskapai tidak lah sedikit sehingga membutuhkan suatu metode yang tepat dan akurat. Namun demikian, beberapa hambatan yang dialami oleh penumpang maupun travel agent perlu untuk segera diatasi.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Akyuwen, Rory Jeff. "Refund Akibat Pembatalan Tiket Pesawat Sebagai Dampak Pandemi Covid-19." *Sasi* 27, no. 1 (2021): 113. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i1.545>.
- AR Mustopadidjaja. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Duta Pertiwi Foundation, 2003.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Christianto. "Refund Tiket Pesawat Tidak Sesuai Harapan." *kompas.com*, 2020.
- Drs. H. Sadili Samsudin, MM, Mpd. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- H.M.N. Purwosutjipto. *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan, 2003.
- Hadi, Sutrisno. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Janosik, Steven M. "Pengertian Transportasi." *NASPA Journal* 42, no. 4 (2005): 1.
- Kurniawan Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2009.
- Mayasari, Selvi. "Maskapai Dilarang Terbang, INACA: Kerugian Kami Sudah Tidak Bisa Dihitung." *industri.kontan.co.id*, 2020.
- Meuthia Ganie Rochman. *Good Governance: Prinsip, Komponen Dan Penerapannya*. Jakarta, 2000.
- Peter Mahmud Marzuki. *Pengantar Ilmu Hukum*. Kencana Prenada Media Group, 2008.