

## **PEMBATALAN TIKET OLEH CALON PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN DI INDONESIA**

**Budimah**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

Email : [Budimah\\_imah@yahoo.com](mailto:Budimah_imah@yahoo.com)

### **Abstract**

*The level of public dependence on air transport has developed very rapidly. Starting from a group of people who go for a holiday, until the business people who often travel abroad. In addition, the number of airlines has created a competitive climate between one airline and other airlines which in the end gave birth to cheap tickets enthusiastically hunted by the public. Therefore, it is necessary to enforce the legal arrangement of ticket cancellation by the prospective passenger due to certain reasons set forth in Article 10 Regulation of the Minister of Transportation Number 185 of 2015 on Standard of Passenger Economy Class Service of Domestic Scheduled Domestic Air Transportation. However, in this provision has not explicitly stipulated the provisions on the causes of flight cancellations from passengers, it would be detrimental for the airline because passengers can cancel tickets arbitrarily and Legal implications for airlines that do not want to return the money of prospective passengers due to cancellation ticket may then be subject to legal sanctions in the form of administrative sanctions, administrative sanctions granted to airlines in the form of freezing of permits or even revocation of air operations licenses*

**Keywords : Refund Ticket, Passengers**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa “Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”. Tingkat ketergantungan masyarakat terhadap angkutan udara mengalami perkembangan yang sangat pesat. Mulai dari sekelompok orang yang pergi untuk sekedar liburan, sampai kalangan bisnis yang sering mengadakan perjalanan ke luar negeri<sup>1</sup>. Situasi seperti ini menjadikan perusahaan penerbangan berlomba-

---

<sup>1</sup> H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011, hlm 10

lomba dalam menarik calon penumpang dengan berbagai macam cara<sup>2</sup>. Sampai dengan sekarang tahun 2016 tercatat 31 perusahaan atau maskapai penerbangan yang beroperasi dengan menggunakan pesawat terbang sebanyak 226<sup>3</sup>. Banyaknya maskapai penerbangan memberikan implikasi positif bagi masyarakat pengguna jasa penerbangan, yaitu banyak pilihan atas operator penerbangan dengan berbagai ragam pelayanannya. Di samping itu, banyaknya maskapai penerbangan telah menciptakan iklim yang kompetitif antara satu maskapai penerbangan dengan maskapai penerbangan lainnya yang pada ujungnya melahirkan tiket murah yang diburu masyarakat secara antusias. Tiket merupakan bukti perjanjian pengangkutan udara sebagaimana disebutkan dalam Pasal 151 Undang-Undang Nomor 9 tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa :

- (1) Pengangkut wajib menyerahkan tiket kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif.
- (2) Tiket penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
  - b. nama penumpang dan nama pengangkut;
  - c. tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan;
  - d. nomor penerbangan;
  - e. tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada; dan
  - f. pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.
- (3) Yang berhak menggunakan tiket penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah.
- (4) Dalam hal tiket tidak diisi keterangan-keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) atau tidak diberikan oleh pengangkut, pengangkut tidak berhak menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Berdasarkan Pasal 6 ayat d Peraturan

---

<sup>2</sup>*Ibid*

<sup>3</sup>Ahmad Zazili, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008, hlm 3

Menteri Perhubungan Nomor 185 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang menyebutkan bahwa “pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*)”. Lebih lanjut Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Operator penerbangan dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan yang telah dibayarkan oleh calon penumpang, apabila penumpang membatalkan penerbangannya”. Dalam peraturan tersebut, juga mengatur jangka waktu pengembalian biaya tiket oleh maskapai kepada penumpang. “Jangka waktu pengembalian adalah wajib selambat-lambatnya 15 hari kerja sejak pengajuan untuk pembelian tiket secara tunai dan 30 hari kerja sejak pengajuan untuk pembelian tiket dengan kartu kredit atau debit<sup>4</sup>. Penetapan mekanisme *refund ticket* dari maskapai kepada calon penumpang yang membatalkan penerbangannya ini merupakan bagian dari upaya Kementerian Perhubungan dalam memberikan perlindungan serta meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa penerbangan domestik di Indonesia.

## **B. Analisis dan Pembahasan**

### **1. Pengaturan Hukum Pembatalan tiket oleh calon penumpang maskapai penerbangan**

Transportasi merupakan salah satu faktor pendukung kegiatan perekonomian dalam pembangunan Indonesia. Jasa pengangkutan khususnya transportasi udara sangat penting dalam menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain dan negara lain.<sup>5</sup> Oleh sebab itu pengangkutan udara menjadi salah satu moda transportasi yang sangat populer dan menjadi pilihan masyarakat.<sup>6</sup> Banyaknya angkutan udara niaga berjadwal telah menciptakan

---

<sup>4</sup> Lihat Pasal 10 ayat (5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

<sup>5</sup> Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Rajawali Press, Jakarta, 1981, hlm 4

<sup>6</sup> Glory Rumondang Simanjuntak, *Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999)*, Jurnal Hukum Diponegoro Law Review Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016. Hlm 1

iklim yang kompetitif antara satu angkutan udara niaga berjadwal dengan angkutan udara niaga berjadwal lainnya yang pada ujungnya melahirkan tiket murah atau yang lebih dikenal dengan promo yang dibeli masyarakat secara antusias, penawaran ini sering terjadi saat musim sepi penumpang (*low session*). Tidak dapat dipungkiri bahwa murahnya harga tiket merupakan daya tarik yang besar bagi konsumen. Tiket merupakan bukti perjanjian pengangkutan udara sebagaimana disebutkan dalam Pasal 151 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa :

- (1) Pengangkut wajib menyerahkan tiket kepada penumpang perseorangan atau penumpang kolektif.
- (2) Tiket penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
  - b. nama penumpang dan nama pengangkut;
  - c. tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan;
  - d. nomor penerbangan;
  - e. tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada; dan
  - f. pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.
- (3) Yang berhak menggunakan tiket penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah.
- (4) Dalam hal tiket tidak diisi keterangan-keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) atau tidak diberikan oleh pengangkut, pengangkut tidak berhak menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

Bagi penumpang tarif yang murah penumpang dapat menikmati jasa angkutan udara, sebaliknya tarif yang mahal penumpang tidak dapat menikmati jasa angkutan udara. Bagi pemerintah, tarif merupakan sarana untuk mengendalikan keseimbangan antara kebutuhan masyarakat, atas jasa angkutan udara dengan kelangsungan hidup perusahaan penerbangan.<sup>7</sup> Penumpang yang akan menggunakan jasa angkutan udara wajib memiliki tiket. Apabila penumpang telah memiliki tiket untuk sebuah perjalanan, maka kedua pihak telah terikat pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuat dan pelaksanaan

---

<sup>7</sup> H.K. Martono, *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*. (Bandung : Mandar Maju, 2009), hlm 77

penerbangan dapat dilakukan.<sup>8</sup> Ordonansi Pengangkutan Udara Pasal 5 ayat (1) menyebutkan bahwa pengangkut udara wajib memberikan kepada para penumpang karcis bepergian yang bertujuan untuk memastikan data penumpang dan bukti penumpang sebagaimana yang harus memuat :

- a. Tempat dan tanggal pemberian
- b. Tempat-tempat bertolak dan yang dituju
- c. Pendaratan antara yang mungkin diadakan, dengan ketentuan bahwa pengangkut udara dapat mengadakan perubahan bila dipandang perlu, berdasarkan haknya untuk berbuat demikian
- d. Nama dan alamat pengangkut udara atau para pengangkut udara
- e. Pemberitahuan tentang berlakunya ketentuan yang dibuat atas dasar peraturan ini atau perjanjian Warsawa tentang pertanggung jawaban<sup>9</sup>

Dalam praktik perjanjian pengangkutan udara, nama penumpang justru harus dicantumkan dalam tiket penumpang. Pencantuman nama penumpang perlu ditulis karena penumpang tersebut adalah pihak dalam perjanjian dan untuk kepastian dalam angkutan udara. Berbicara mengenai penumpang dan tiket maka yang di butuhkan prasyarat agar semuanya berjalan yakni harga tiket, harga tiket pesawat udara sama halnya dengan berbicara mengenai transportasi lainnya, hanya letak perbedaannya yakni pada umumnya lebih mahal harga tiket pesawat dikarenakan kinerja pesawat lebih cepat tiba di tujuan, baik dalam negeri maupun luar negeri dan interior dalam pesawat lebih mewah daripada pesawat udara yang lebih murah.<sup>10</sup> Sedangkan Harga tiket pesawat udara adalah Suatu jumlah atau nominal yang harus ditebus bagi pemakai jasa pesawat/penumpang pesawat udara agar dapat menggunakan transportasi udara ini ke tujuan yang kita inginkan<sup>11</sup>.

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan

---

<sup>8</sup> E Suherman. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung: Eresco. 1962, hlm 311

<sup>9</sup> Basoeki Moeljomihardjo, *Hukum Udara Nasional Suatu pengantar*. Jakarta: LPMG-ATG Trisakti, 2006, hlm 57

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm 107

<sup>11</sup> Bambang Susanto. *Transportasi dan Investasi Tantangan Dan Persepektif Multidimensi*. Jakarta: Buku Kompas, 2013

pemerintah dalam kegiatan pangangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pangangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi<sup>12</sup>.

Salah satu bentuk campur tangan pemerintah dalam pangangkutan udara niaga berjadwal di Indonesia, dimana Kementerian Perhubungan (Kemenhub) secara resmi menetapkan mekanisme pengembalian uang tiket (*refund*) oleh maskapai domestik kepada calon penumpang kelas ekonomi yang membatalkan penerbangannya. Presentase dan waktu pengembalian itu tertuang dalam Pasal 10 ayat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan pada 30 November 2015, yang menyebutkan bahwa :

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d apabila penumpang membatalkan penerbangannya.
- (2) Pengembalian biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Pengembalian diatas 72 (tujuh puluh dua) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari tariff dasar
  - b. Pengembalian dibawah 72 (tujuh puluh dua jam) sampai dengan 48 (empat puluh delapan) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapat pengembalian paling sedikit 50 % (lima puluh persen) dari tariff dasar
  - c. Pengembalian dibawah 48 (empat puluh delapan jam) sampai dengan 24 (dua puluh empat jam) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapat pengembalian paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari tariff dasar
  - d. Pengembalian dibawah 24 (dua puluh empat) jam sampai dengan 12 (dua belas) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapat pengembalian paling sedikit 30% (tiga puluh persen) dari tariff dasar

---

<sup>12</sup>Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003, Hlm ix

- e. Pengembalian dibawah 12 (dua belas) jam sampai dengan 4 (empat) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapat pengembalian paling sedikit sebesar 20% (dua puluh persen) dari tariff dasar
  - f. Pengembalian dibawah 4 (empat) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapat pengembalian paling sedikit sebesar 10% (sepuluh persen) dari tariff dasar dan atau sesuai dengan kebijakan badan usaha angkutan niaga berjadwal
- (3) Penumpang dapat meminta pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) dalam hal terjadi *force majeure* sebesar harga tiket yang dibeli oleh penumpang dengan ketentuan:
- a. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *full service*, dilakukan dengan pemotongan biaya administrasi sebesar 20% (dua puluh perseratus)
  - b. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *medium service*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 15% (lima belas perseratus)
  - c. Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *no-frills*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 10% (sepuluh perseratus)
- (4) *Passenger Service Charge* (PSC) bagi penumpang yang melakukan pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) yang belum menikmati jasa kebandarudaraan wajib dikembalikan kepada penumpang, sedangkan *passenger service charge* (PSC), bagi penumpang yang sudah menikmati jasa kebandarudaraan disetorkan kepada pengelolaan Bandar udara
- (5) Prosedur pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu
- a. Pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket secara tunai wajib dilakukn selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kerja sejak pengajuan dan
  - b. Pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket dengan kartu kredit atau debit wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan

Berdasarkan ketentuan di atas, bahwa penetapan mekanisme *refund* dari maskapai kepada calon penumpang yang membatalkan penerbangannya ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan dalam memberikan perlindungan serta meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa penerbangan domestik di Indonesia. Umumnya, seluruh tiket yang telah dibayar oleh calon penumpang bisa dilakukan proses cancel dan refund/ reschedule. Namun dalam proses tersebut tentu saja bersyarat, seperti syarat atau prosedur berikut ini.

1. Tiket yang ingin dibatalkan dan refund/reschedule bukanlah tiket promo ataupun tiket yang bersifat fixed date. Namun sekarang ini, beberapa airlines telah memberlakukan ketentuan yang berlawanan dengan ketentuan ini, yakni tiket promo dapat di *re-book* lagi sesuai dengan validitas tiket promo tersebut. Misalnya saja maskapai Lion Air dimana tiket promo dapat direfund dan tidak hangus.
2. Perubahan jadwal pada tiket tersebut masih dalam waktu validitas tiket.
3. Jika terjadi selisih harga lama dengan harga baru, maka penumpang harus membayar selisih harga tersebut
4. Membayar biaya administrasi (besaran biaya administrasi ini bergantung pada maskapai masing-masing)
5. Syarat syarat lain tergantung masapai masing masing.<sup>13</sup>

Menurut hemat penulis bahwa peraturan-peraturan pemerintah mengenai pembatalan tiket dan pengembalian tiket (refund) masih bersifat abu-abu. merujuk pada Permenhub No 185 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa tidak boleh ada klausul yang menyatakan bahwa barang yang sudah dibeli tidak bisa dikembalikan. Kemudian, dalam Permenhub Nomor 185 tahun 2015 dijelaskan bahwa pihak airline memberikan perlindungan kepada konsumen dengan memberi kewajiban pada perusahaan penerbangan jika terjadi pembatalan yang disebabkan maskapai itu sendiri. Namun, peraturan tersebut tidak menjelaskan secara eksplisit jika terjadi pembatalan oleh pihak konsumen dalam hal ini penumpang pesawat udara. Hal ini sangat penting pembatasan *refund tiket* diatur dalam Permenhub Nomor 185 tahun 2015 agar mencegah terjadinya kesengajaan dari penumpang untuk membatalkan tiket. Refund tiket ada dua, *voluntary* dan *unvoluntary*. Kalau keinginan penumpang untuk membatalkan tiket tersebut harus punya alasan yang tepat, jangan sudah booking lalu batal, harus disertai bukti-bukti. Jika alasan pembatalan tersebut jelas dan memang harus dibatalkan maka pihak airline harus refund karena penumpang tidak ada niatan untuk membatalkan secara sepihak. Ketidakhahaman konsumen/penumpang mengenai hak-haknya menyebabkan complain

---

<sup>13</sup>Rahmat Budiman, *Bagaimana Membatalkan dan Meminta Refund Tiket Pesawat*, di akses di <https://www.tiket2.com/blog/bagaimana-membatalkan-dan-meminta-refund-tiket-pesawat/> tanggal 12 Oktober 2016

yang bertubi-tubi ke pihak agen perjalanan. karena konsumen tahunya refund, akibatnya penumpang komplain terus. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) perlu lebih giat dalam menyosialisasikan hak-hak konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Implikasi hukum bagi maskapai penerbangan yang tidak mau mengembalikan uang calon penumpang yang membatalkan tiket**

Saat ini perkembangan peradaban manusia khususnya dalam bidang pengangkutan telah membawa kedalam suatu sistem pengangkutan yang lebih maju dibandingkan era sebelumnya<sup>14</sup>. Perkembangan tersebut di samping membawa dampak positif juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa perhubungan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Salah satu kemajuan perkembangan yang dimaksud adalah keberadaan dari sistem angkutan udara, di mana tidak dapat dipungkiri bahwa angkutan udara sangatlah mendukung mobilitas masyarakat Indonesia.

Angkutan udara pada saat ini merupakan alternatif pilihan yang paling efektif karena cepat, efisien, dan ekonomis bagi pengangkutan antar daerah dan antar pulau terutama antara daerah terpencil dan pulau-pulau besar baik pengangkutan barang maupun pengangkutan orang atau penumpang.<sup>15</sup> Angkutan udara dewasa ini mengalami perkembangan pesat hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara. Penerbangan merupakan bagian dari sistem pengangkutan yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan

---

<sup>14</sup>Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm 1

<sup>15</sup>E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm 1

dinamis. Adapun perusahaan maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan diantaranya Garuda Indonesia, Mandala Air, Citilink, Lion Air, Wings Air, Kal Star, Indonesia Air Asia, Batik Air, Sriwijaya Air dan lain-lain.

Terselenggaranya suatu pengangkutan udara dalam kegiatan penerbangan komersil tidak akan berarti apa-apa tanpa adanya penumpang. Pada industri penerbangan, penumpang merupakan salah satu aset penting yang patut diperhitungkan bagi maskapai penerbangan untuk mencapai keuntungan. Pada pelaksanaan pengangkutan penumpang, maskapai penerbangan membuat terlebih dahulu suatu bentuk perjanjian berupa tiket kepada penumpang.

Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan memberikan pengertian tiket sebagai

“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 diangkat dengan pesawat udara”.

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti apa yang telah diperjanjikan, baik oleh pihak pengangkut maupun pihak penumpang tanpa ada pihak yang dirugikan. Pada hakikatnya perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian, di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke lain sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.

Namun dalam pelaksanaannya, terkadang perjanjian tersebut tidak terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan, karena adanya pembatalan penerbangan dari penumpang. Untuk alasan pribadi, pembatalan tiket pesawat dapat dianggap hangus atau pengembalian uangnya terpotong sebagian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam istilah penerbangan ini disebut sebagai pembatalan tiket pesawat (*refund ticket*). Berdasarkan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tentang Standar

Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Operator penerbangan dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan yang telah dibayarkan oleh calon penumpang, apabila penumpang membatalkan penerbangannya”.

Umumnya, seluruh tiket yang telah dibayar oleh calon penumpang bisa dilakukan proses cancel dan refund/reschedule. Berikut penulis uraikan beberapa ketentuan dari maskapai terkait dengan proses pembatalan atau refund tiket pesawat.

### **1. Ketentuan proses *refund tiket* pesawat Garuda Indonesia**

Membatalkan pembelian tiket pesawat terkadang terpaksa dilakukan karena alasan tertentu. Setiap maskapai memiliki kebijakan tersendiri mengenai pembatalan tiket, termasuk dalam cara pengembalian uang atau *refund* tiket. Khusus untuk maskapai Garuda Indonesia ketentuan proses refund tiket pesawat sebagai berikut :

- a. Proses Ubah Nama, Reroute/Pindah Rute (yang dikenakan biaya Rp 50.000 per kelas), Rebook/Reschedule (Rebook dapat dilakukan untuk kelas dan penerbangan yang sama dengan dikenakan biaya Rp 100.000 per kelas dan bila harga tiket baru lebih tinggi, selisih harga tidak akan dikembalikan pada calon penumpang). Ketiga proses ini hanya dapat dilakukan melalui Call Center Garuda Indonesia.
- b. Ketentuan Pembatalan dan Refund Garuda adalah berdasarkan kelas tiket dan waktu. Pembatalan adalah sebagai berikut:
  1. Ketentuan untuk Kelas V, Kurang dari 72 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket. Refund dikenakan Refund Fee 75% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.
  2. Ketentuan untuk Kelas T,Q, Kurang dari 72 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket. Refund dikenakan Refund Fee 50% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.
  3. Ketentuan untuk Kelas N, K, Kurang dari 24 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket. No Show dikenakan fee 25% dari harga tiket. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan Refund Fee. Kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan Refund Fee 25% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.
  4. Ketentuan untuk Kelas M, B, Kurang dari 24 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket. No Show dikenakan fee 25% dari harga tiket. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan Refund Fee. Kurang dari 48 jam sebelum

keberangkatan, pembatalan dikenakan Refund Fee 25% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.

5. Ketentuan untuk Kelas Y, Kurang dari 24 jam, pembatalan tidak dikenakan biaya. No Show tidak dikenakan biaya. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan Refund Fee. Kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan Refund Fee 25% dari harga tiket terbayar. Biaya administrasi sebesar Rp 150.000.<sup>16</sup>

## **2. Ketentuan proses *refund* tiket pesawat Air Asia**

Khusus untuk maskapai Air Asia Indonesia ketentuan proses refund tiket pesawat sebagai berikut :

- a. Koreksi nama hanya dapat dilakukan untuk kelas Premium Flatbed dan hanya dapat dilakukan melalui CallCenter.
- b. Reroute/Pindah Rute tidak bisa dilakukan pada maskapai Air Asia.
- c. Rebook/Reschedule hanya dapat dilakukan melalui CallCenter
  1. Perubahan jadwal penerbangan dapat dilakukan selambat-lambatnya 48 jam sebelum waktu keberangkatan.
  2. Untuk tiket harga promo/terendah, perubahan ini dikenakan biaya perubahan per orang dan per sektor, plus selisih harga tiket.
  3. Untuk tiket Premium FlatBed, perubahan hanya dikenakan selisih harga tiket.
- d. Pembatalan (Cancellation) & Refund tidak bisa dilakukan.
- e. Ketentuan tambahan: setelah melakukan transaksi tiket pesawat, Air Asia tidak memperbolehkan refund untuk alasan apapun termasuk kompensasi akan segala jenis kehilangan atau ketinggalan pesawat. Hal Ini diterapkan karena perusahaan berfokus kepada penekanan biaya penerbangan agar tetap rendah dan terjangkau.
- f. Refund hanya dapat dilakukan dikarenakan oleh pembatalan sepihak dari pihak maskapai. Pengembalian dana hanya dapat dilakukan kepada

---

<sup>16</sup>Suara Merdeka.com, *Langkah-Langkah Mudah Refund Tiket Pesawat Garuda Indonesia* di akses di <http://www.suara.com/lifestyle/2016/02/29/000100/langkah-mudah-refund-tiket-pesawat-garudaindonesia> tanggal 12 Oktober 2016

nama pemegang rekening yang sama dengan salah satu nama penumpang<sup>17</sup>

### **3. Ketentuan Proses Pembatalan dan Refund Tiket Pesawat Lion Air**

Khusus untuk maskapai Lion Air ketentuan proses refund tiket pesawat sebagai berikut :

- a. Koreksi Nama hanya dapat dilakukan melalui Call Center
- b. Reroute/Pindah Rute tidak dapat dilakukan pada maskapai Lion Air
- c. Rebook/Reschedule hanya dapat dilakukan melalui Call Center, dengan ketentuan:
  1. Rebook/Reschedule minimal di kelas yang sama.
  2. Di atas 48 jam, dikenakan biaya admin Rp 50.000 ditambah selisih harga tiket baru.
  3. Kurang dari 48 jam sampai 24 jam, dikenakan Cancellation Fee 50% dari basic fare/pax.
  4. Antara 24 jam hingga 2 jam sebelum keberangkatan dikenakan Cancellation Fee 80% dari basic fare/pax.
  5. Kurang dari 2 jam sebelum keberangkatan atau setelah proses checkin, dikenakan Cancellation Fee 90% dari basic fare/pax.
  6. Untuk Infant (Anak anak) tidak dikenakan biaya admin maupun Cancellation Fee.
  7. Untuk harga tiket baru yang lebih tinggi, selisih harga tidak akan dikembalikan.
- d. Berikut ketentuan perubahan dan pembatalan/refund Lion Air adalah berdasarkan waktu pembatalan dan kelas tiket. Di bawah 4 jam sebelum keberangkatan atau No Show, Kelas Promo dinyatakan hangus. Kelas Non promo dikenakan Cancellation Fee 90%, Airport Tax dan IWJR hangus. Di atas 24 jam sebelum keberangkatan: Tiket Promo disesuaikan dengan ketentuan promo. Tiket Non promo tidak dikenakan Cancellation Fee untuk penggantian tiket pertama. Seluruh Kelas Ekonomi, Di atas 72 jam hanya dikenakan biaya administrasi dan selisih harga. Di bawah 72 jam sampai 4 jam sebelum keberangkatan dikenakan Cancellation Fee 50% dari basic fare dan selisih harga. Refund Kelas Ekonomi dan Kelas Bisnis

---

<sup>17</sup> *Ibid*

NonPromo: Di atas 72 jam dikenakan Cancellation Fee 50% dari basic fare. Di bawah 72 jam sampai 4 jam sebelum keberangkatan dikenakan Cancellation Fee sebesar 90% dari basic fare. Kelas Promo (X, V, dan T): Nonrefundable, kecuali airport tax dan refund harus dilakukan di atas 4 jam sebelum keberangkatan.

- e. Refund 100% hanya dapat terjadi berdasarkan pembatalan sepihak oleh maskapai. Setiap maskapai penerbangan memiliki ketentuan masing-masing terkait proses pembatalan atau refund/ reschedule tiket pesawatnya, jadi pastikan sebelum membeli tiket pesawat ada baiknya anda memeriksa ketentuan-ketentuan yang diberikan agar saat terjadi sesuatu anda dapat mengambil tindakan yang cerdas dan tepat<sup>18</sup>

Namun dalam praktiknya masih terdapat maskapai penerbangan yang mencantumkan tiket tidak bisa dibatalkan atau *no – refund*. Menurut data Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam kurun waktu Januari 2016 terdapat 6 (enam) kasus keluhan dari konsumen terkait pembatalan tiket dimana pihak maskapai tidak mengembalikan uang tiket calon penumpang akibat dari pembatalan penerbangan.<sup>19</sup>

Berdasarkan ketentuan-ketentuan pembatalan tiket atau refund tiket, jika ada maskapai yang mencantumkan peraturan bahwa tiket tidak bisa dibatalkan atau *refund*, bisa dikenakan sanksi hukum. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 70 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang menyebutkan bahwa

“Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang sanksi administratif”

---

<sup>18</sup> *Ibid*

<sup>19</sup> *Harian Jurnal Asia, Tolak Refound Maskapai Penerbangan Di Denda 2 Milyar, Di akses di <http://www.jurnalasia.com/2015/04/08/kasus-delay-penerbangan-marak-tolak-refund-tiket-maskapai-didenda-rp2-miliar/> tanggal 2 Februari 2016*

Berdasarkan ketentuan diatas maka sanksi administratif yang diberikan kepada maskapai penerbangan berupa pembekuan izin atau bahkan sampai pencabutan izin operasi udara. Sebagaimana sanksi administratif yang pernah diberikan kepada Maskapai Lion Air yakni pembekuan 9 rute milik Lion Air. Adapun slot penerbangan yang dicabut itu yaitu penerbangan Surabaya (Juanda)-Ambon, Ambon-Surabaya, Surabaya-Jakarta (Cengkareng), Makassar (Ujung Pandang) - Jayapura, Jayapura-Ujung Pandang, Ujung Pandang-Cengkareng, Lombok-Cengkareng, Cengkareng-Jambi dan Jambi-Cengkareng.<sup>20</sup>

## **C. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Pengaturan hukum pembatalan tiket oleh calon penumpang dikarenakan alasan tertentu diatur dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Namun dalam ketentuan ini belum diatur secara eksplisit ketentuan mengenai sebab-sebab pembatalan penerbangan dari penumpang, hal ini tentu akan merugikan bagi pihak maskapai karna penumpang dapat membatalkan tiket dengan semena-mena serta Implikasi hukum bagi maskapai penerbangan yang tidak mau mengembalikan uang calon penumpang karena pembatalan tiket maka dapat dikenai sanksi hukum berupa sanksi administratif, sanksi administratif yang diberikan kepada maskapai penerbangan berupa pembekuan izin atau bahkan sampai pencabutan izin operasi udara

### **2. Saran**

Sebaiknya pemerintah mengatur secara eksplisit mengenai pembatasan-pembatasan terhadap penumpang untuk melakukan pembatalan tiket, agar tidak ada penumpang yang membatalkan tiketnya dengan semena-mena tanpa ada alasan yang jelas serta Pemerintah dalam hal ini Kementerian

---

<sup>20</sup> Kontra Berita Politik.com. *Menteri Jonan Bekukan Sembilan Rute Lion Air*, dik akses di <http://ekbis.rmol.co/read/2015/02/27/193480/Menteri-Jonan-Bekukan-Sembilan-Rute-Lion-Air-tanggal-12-Oktober-2016>

Perhubungan harus tegas menerapkan sanksi administratif terhadap maskapai yang tidak mau mengembalikan uang calon penumpang karena melakukan pembatalan tiket

### Daftar Pustaka

- Ahmad Zazili, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008
- Bambang Susanto. *Transportasi dan Investasi Tantangan Dan Persepektif Multidimensi*. Jakarta: Buku Kompas, 2013
- Basoeki Moeljomihardjo, *Hukum Udara Nasional Suatu pengantar*. Jakarta: LPMG- ATG Trisakti, 2006
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cetakan ketujuh edisi II, Balai Pustaka, Jakarta, 1996
- E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- \_\_\_\_\_. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Bandung: Eresco. 1962
- E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Liberty, Jogjakarta, 1989, hlm
- Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003,
- H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011, hlm 10
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid III, Djambatan, cetakan II, 1984
- M.N. Nasution, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2007
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Penerbit Alumni, Bandung 1979

Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994

Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin, dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 1, Gama Media, Yogyakarta, 1999

R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, CV Rajawali, Jakarta, 1981

Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Rajawali Press, Jakarta, 1981

Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, Medan, USU Press, 2006,  
Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Penerbit Universitas Trisakti, Jakarta, 2009

Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2005,

Lili Rasyidi dan otje Salman, *Rancangan Panduan Penyusunan Tesis dan Disertasi*, Bandung, 2003

## **B. Jurnal Hukum**

Wagiman, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, Jurnal Hukum Bisnis Volume 25 Tahun 2006

## **C. Situs Internet**

Harian Jurnal Asia, *Tolak Refund Maskapai Penerbangan Di Denda 2 Miliar*, Di akses di <http://www.jurnalasia.com/2015/04/08/kasus-delay-penerbangan-marak-tolak-refund-tiket-maskapai-didenda-rp2-miliar/> tanggal 2 Februari 2016

Anshuman Daga&Janeman Latul, *Kompetisi Maskapai Penerbangan Di Indonesia Memanas (online)*, diakses di <http://www.voaindonesia.com> tanggal 2 Februari 2016

Amanda Tan, *Refund dan Void Tiket*. Di akses di <http://joopang.blogspot.co.id/2011/05/void-dan-refund-tiket-pesawat.html> tanggal 2 februari 2016

Kontra Berita Politik.com. *Menteri Jonan Bekukan Sembilan Rute Lion Air*, dik akses di <http://ekbis.rmol.co/read/2015/02/27/193480/Menteri-Jonan-Bekukan-Sembilan-Rute-Lion-Air-> tanggal 12 Oktober 2016

Harian Jurnal Asia, *Tolak Refound Maskapai Penerbangan Di Denda 2 Milyar*, Di akses di <http://www.jurnalasia.com/2015/04/08/kasus-delay-penerbangan-marak-tolak-refund-tiket-maskapai-didenda-rp2-miliar/> tanggal 2 Februari 2016

#### **D. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.