

**The Legal Responsibility of Travel Agent to Consumers Concerning Airline Refund Ticketing in Special Region of Yogyakarta  
(Case Study of PT. Gama Wisata)**

By:

Hanggana Raras Paramarta Titika<sup>1</sup> and Irna Nurhayati<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

This Legal Research has 2 (two) objectives, namely, to identify and understand the implementation of legal responsibility by PT. Gama Wisata towards consumers in regards on claiming their refund of air transport ticket, so people can understand more about the applicable provisions and conditions in PT. Gama Wisata in completing the refund claim and see if the rights and obligations of consumers in conducting business activity with PT. Gama Wisata has been conducted according to the Customer Protection Law. The second objective is to identify the obstacles faced by PT Gama Wisata regarding refund claim, so that customer and future passenger know the conditions and the handle of refund claim in PT. Gama Wisata and customer or passenger can be precautious in conducting future refund claim.

This legal research used combination normative-empirical approach as the research method such as literature study and field study were conducted. Field study as primary data was conducted by interviewing and collecting data. While the secondary data are collected from such as, primary sources are from laws and regulations, secondary sources are from library research, books and journals, and tertiary legal sources.

Based on the result of the study, PT Gama Wisata act as an agent which the authority is given solidly from the airline company and cannot act alone. Therefore, PT Gama Wisata act on behalf of the airline company and must proceed the refund claim based on their refund policy, which took for more than a month without clear explanation except passenger ask in advance for further information to PT Gama Wisata or the airline company. Thus, both PT Gama Wisata and airline company should be transparent and clear in providing information regarding ticket refund process to fulfill both business actor and consumers rights and obligations according to Consumer Protection Law.

**Keywords: Consumer protection, refund, air transportation.**

---

<sup>1</sup> Bachelor of Law Student (S1-IUP), Business Law Department, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Lecturer at Business Law Department, Universitas Gadjah Mada

***Tanggung Jawab Agen Perjalanan kepada Konsumen Mengenai Pengembalian Dana Tiket Pesawat di Daerah Istimewa Yogyakarta (Studi Kasus PT. Gama Wisata)***

Oleh:

Hanggana Raras Paramarta Titika<sup>1</sup> dan Irna Nurhayati<sup>2</sup>

**INTISARI**

*Penelitian Hukum ini memiliki 2 (dua) tujuan, yaitu, untuk mengidentifikasi dan memahami implementasi tanggung jawab hukum PT. Gama Wisata terhadap konsumen dalam hal mengklaim pengembalian uang tiket transportasi udara, sehingga orang dapat lebih memahami tentang ketentuan dan prosedur yang berlaku di PT. Gama Wisata dalam menyelesaikan klaim pengembalian uang dan melihat apakah hak dan kewajiban konsumen dalam melakukan aktivitas bisnis dengan PT. Gama Wisata telah dilakukan sesuai dengan Hukum Perlindungan Konsumen yang berlaku. Tujuan kedua adalah untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh PT Gama Wisata terkait klaim pengembalian uang, sehingga pelanggan dan calon penumpang dapat mengetahui kondisi dan penanganan klaim pengembalian uang di PT. Gama Wisata dan pelanggan atau penumpang dapat berhati-hati dalam melakukan klaim pengembalian uang di masa depan.*

*Penelitian hukum ini menggunakan pendekatan normatif-empiris kombinasi sebagai metode penelitian seperti studi literatur dan studi lapangan dilakukan. Studi lapangan sebagai data primer dilakukan dengan aktifitas wawancara dan pengumpulan data. Sedangkan untuk data sekunder dikumpulkan dari: sumber primer yaitu dari undang-undang dan peraturan, sumber sekunder yaitu dari penelitian perpustakaan, buku dan jurnal, dan sumber hukum tersier.*

*Berdasarkan hasil, PT Gama Wisata bertindak sebagai agen yang mendapatkan kewenangan dari perusahaan penerbangan dan tidak dapat bertindak sendiri. Oleh karena itu, PT Gama Wisata bertindak atas nama perusahaan penerbangan dan harus mengajukan klaim pengembalian uang berdasarkan kebijakan pengembalian uang dari regulasi perusahaan penerbangan, yang memakan waktu lebih dari sebulan tanpa penjelasan yang jelas kecuali penumpang bertanya dan meminta informasi lebih lanjut kepada PT Gama Wisata atau perusahaan penerbangan. Dengan demikian, baik PT Gama Wisata maupun perusahaan penerbangan harus transparan dan jelas dalam memberikan informasi mengenai proses pengembalian uang tiket untuk memenuhi hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.*

***Kata kunci: Perlindungan konsumen, pengembalian dana atau kompensasi, penerbangan.***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Sarjana Hukum (SI-IUP), Konsentrasi Hukum Dagang, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Departemen Hukum Dagang, Universitas Gadjah Mada