

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PT TRINUSA TRAVELINDO
TERKAIT PEMBATALAN TIKET PESAWAT AKIBAT ADANYA
PANDEMI COVID-19 DITINJAU BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh:

Arum Nur Fadila Muis¹, Ninik Darmini²

ABSTRAK

PT Trinusa Travelindo merupakan salah satu *Online Travel Agent* (yang selanjutnya disebut OTA) terbesar di Indonesia. Pandemi global COVID-19 telah mengakibatkan pembatasan perjalanan sehingga konsumen yang telah memesan tiket melalui OTA PT Trinusa Travelindo menderita kerugian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen PT Trinusa Travelindo terkait pembatalan tiket pesawat akibat adanya pandemi COVID-19.

Penulisan hukum ini menggunakan metode penelitian hukum yang bersifat yuridis empiris, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari wawancara kepada subjek penelitian yakni konsumen PT Trinusa Travelindo yang mengalami pembatalan tiket pesawat akibat adanya pandemi COVID-19 dengan rentang waktu jadwal penerbangan dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2020 (dua ribu dua puluh), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Lembaga Konsumen Yogyakarta. Data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan dihubungkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kedua data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan disampaikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen PT Trinusa Travelindo terkait pembatalan tiket pesawat akibat adanya COVID-19 erat kaitannya dengan hak konsumen yang dilanggar dengan memberikan kewajiban pertanggungjawaban kepada pelaku usaha PT Trinusa Travelindo untuk melakukan ganti kerugian. Konsumen yang tidak mendapat pertanggungjawaban sesuai haknya terkait pembatalan tiket pesawat akibat adanya pandemi COVID-19 dapat melakukan upaya penyelesaian hukum melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Kata Kunci: Pembatalan, Perlindungan Konsumen, Pandemi COVID-19

¹ Mahasiswa Strata Satu (S-1) pada Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (arumnur99@mail.ugm.ac.id).

² Dosen pada Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OF PT TRINUSA TRAVELINDO RELATED TO CANCELLATION OF AIRCRAFTS TICKETS DUE TO PANDEMIC COVID-19 REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION

By:

Arum Nur Fadila Muis³, Ninik Darmini⁴

PT Trinusa Travelindo is one of the biggest Online Travel Agent (referred as OTA) in Indonesia. COVID-19 global outbreak caused travel ban around the world, thus leads to flight cancellation for consumer who have purchased the ticket voucher. The purpose of this legal research is to find out the legal protection for consumers PT Trinusa Travelindo related to the cancellation of airplane tickets due to pandemic COVID-19.

This legal research uses a juridical empirical research method, using primary and secondary data. Primary data was obtained from interviews with research subjects, specifically PT Trinusa Travelindo consumers who experienced flight ticket cancellations due to the pandemic COVID-19 with a flight schedule from March to August 2020 (two thousand and twenty), Dispute Resolution Agency Yogyakarta, and Consumer Institutions Yogyakarta. Secondary data were obtained from literature research linked to the Consumer Protection Act. Both of data are analyzed qualitatively and presented in a descriptively.

The result of this research shows that legal protection for consumers of PT Trinusa Travelindo regarding the cancellation of plane tickets due to pandemic COVID-19 is closely related to the violated consumer rights which give accountability obligations to PT Trinusa Travelindo as business actors to make compensation. Consumers who do not receive accountability according to their rights regarding the cancellation of plane tickets due to the pandemic COVID-19 can take legal action through litigation and non-litigation.

Key Words: Cancellation, Consumer Protection, Pandemic COVID-19

³ Student of Department of Private Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta (arumnur99@mail.ugm.ac.id).

⁴Lecturer of Department of Private Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.