

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT KOMERSIL YANG DIBATALKAN AKIBAT PANDEMI *COVID-19* (Studi pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia)

Oleh

M. Yoga kurniawan

Covid-19 adalah jenis virus varian baru yang muncul pada desember 2019 di wuhan, China dan menyebar menyerang seluruh belahan dunia dan mengakibatkan beberapa sector yang harusnya berjalan sebagaimana biasanya menjadi terhambat atau bahkan berhenti total. Salah satunya adalah sector penerbangan. Akibat dari dampak pandemi *Covid-19* ini, banyak penerbangan yang dibatalkan secara sepihak oleh maskapai penerbangan akibat dari peraturan pemerintah. pemerintah dan perusahaan maskapai penerbangan berupaya untuk menangani dan meminimalisir kerugian baik untuk pemerintahan, perusahaan penerbangan, dan juga perlindungan hukum bagi konsumen yang terkena dampak pandemi *Covid-19* ini. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang dikaji adalah, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dibatalkan sepihak penerbangannya dan bagaimanakah tanggung jawab maskapai penerbangan yang dibatalkan penerbangannya akibat keadaan pandemi *Covid-19*.

Penelitian ini menggunakan metode *normative emipiris*. Tipe penelitian ini adalah penelitian *deskriptif*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada petinggi Garuda Indonesia dan studi Pustaka dan data dianalisis dengan metode kualitatif.

Hasil penelitian dan wawancara kepada Bapak Tosan Anda Andika (*Genera Manager* PT. Garuda Indonesia Tbk) sebagai perwakilan pihak maskapai Garuda Indonesia menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dibatalkan penerbangannya akibat pandemi *Covid-19* yaitu berupa kontrak perjanjian yang dilakukan sebelum pemberangkatan dalam bentuk pemberian hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Tanggung jawab pihak maskapai kepada konsumen yang dibatalkan tiket keberangkatannya berdasarkan UUPK berhak untuk mendapat ganti rugi berupa pengembalian dana dan ganti rugi berupa voucher sesuai kebijakan yang berlaku pada masing-masing maskapai penerbangan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *force majeure*, Garuda Indonesia

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR COMMERCIAL AIRCRAFT PASSENGER CANCELED DUE TO THE COVID-19 PANDEMIC (Study on Garuda Indonesia Airlines)

By

M. Yoga Kurniawan

Covid-19 is a new variant of the virus that emerged in December 2019 in Wuhan, China and spread to attack all parts of the world and resulted in several sectors that should be running as usual to be hampered or even stopped completely. One of them is the aviation sector. As a result of the impact of the COVID-19 pandemic, many flights were canceled unilaterally by airlines due to government regulations. The government and airline companies are trying to handle and minimize losses for the government, airlines, as well as legal protection for consumers affected by the COVID-19 pandemic. In this study, the formulation of the problem studied is, what is the form of legal protection for consumers whose flights are canceled unilaterally and what is the responsibility of airlines whose flights are canceled due to the COVID-19 pandemic.

This research uses the normative empiric method. This type of research is descriptive research. Data was collected by conducting interviews with Garuda Indonesia officials and library studies and the data were analyzed using qualitative methods.

The results and interview with Mr. Tosan Anda Andika (General Manager of PT. Garuda Indonesia Tbk) as a representative of the airline Garuda Indonesia showed that the form of legal protection for consumers whose flights were canceled due to the Covid-19 pandemic was in the form of contract agreements made before departure in the form of granting consumer rights as stated in Article 4 and Article 5 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The responsibility of the airline to consumers whose departure tickets are canceled based on the UUPK is entitled to compensation in the form of refunds and compensation in the form of vouchers according to the policies applicable to each airline.

Keywords: *Consumer Protection, force majeure, Garuda Indonesia*