

## Daftar Pustaka

### Sumber Buku :

Bachtiar. *Metode Penelitian Hukum*. Tangerang Selatan: Upam Press, 2018.

Effendi Joenadi dan Ibrahim Jhony. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Prenada Media Grup, 2018.

Kartini, Muljadi dan Gunawan, Widjaja. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Radja Grafindo Perkasa, 2005.

Martono, H.K. *Hukum Angkutan Udara*. Jakarta: Rajawali Perss, 2010.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2017.

Mertakusumo, Sudikno. *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2003.

Nasution, M.N. *Menejemen Transportasi*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2007.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Mahdi, Sri Soesilowati dkk. *Hukum Perdata (Suatu Pengantar)*. Jakarta: CV Gitama Jaya, 2005.

Soekardono, R. *Hukum Dagang Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Rajawali Pers, 1981.

### Sumber Konstitusi :

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

### Sumber Journal/Thesis/Skripsi/Artikel :

Budimah. *Pembatalan Tiket Oleh Calon Penumpang Maskapai Penerbangan di Indonesia*. Maleo Law Journal 2. No. 1, Tahun 2018.

Mailawati Ferdina dan Wahyuni Sri. *Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak Konsumen Terkait Tiket Pasawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa Pandemi Covid-19*". Krtha Bhayangkara, Vol.15, No. 2, Tahun 2021.

M.Muhtarom. *Asas-Asas Hukum Perjanjian : Suatu Landasan Dalam Perbuatan ontrak*. SUHUF, Vol.26 No.1, Tahun 2014.

Putri Humaira. *Sistem Refund Pada Pembatalan Tiket Penerbangan Dalam Perspektif Akad Al-Ijarah Bi Al-Manfa'ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh*. Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh. Tahun 2019.

Rizki Diah Nasrunisa. *Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena Overseat Oleh Maskapai Lion Air (Studi Putusan Nomor 471 PK/Pdt/2017)*. Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta. Tahun 2018.

Wahid Yaurwarin. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan bahan Pemanis Buatan*. (Kajian UU No. 8 Tahun 1999). Jurnal Aplikasi Kebiasaan Publik & Bisnis Vol.1, No.1, Tahun 2020

**Sumber Website :**  UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

<https://ir.id.aaid.co.id>. "Hubungan Investor: Ikhtisar Keuangan PT Air Asia Indonesia.com".

<https://upperline.id/profiledetail/airasia>.

<https://kbbi.web.id/maskapai.html>.

[www.newsroom.airasia.com](http://www.newsroom.airasia.com) "PT Air Asia Indonesia Tbk Cetak Laba Bersih 83 Miliar Tahun 2019".

[www.tiket.com](http://www.tiket.com).

**Sumber Wawancara :**

Wawancara Bersama Pemesan Tiket Pesawat Air Asia Pak Dustin Carrell Cowell Maskapai Air Asia Melalui Zoom, Pada 17 April 2021. Pukul 22:00 WIB

***Lampiran I***

***Wawancara Bersama Responden***

This interview was held virtually through the zoom application on April 17, 2022 at 22.00 A.M, the interview that the author conducted with a respondent named Prof. Dustin Carrell Cowell, Ph.D uses english as an introduction to dialogue. As for the interview dialogue, the writer will translate it into Indonesian as follows :

Researcher : Could you tell me the chronology from purchase to cancellation of flight ticket purchases by Air Asia airlines?

Respondent : I bought a plane ticket through the tiket.com application on Monday, October 11, 2021 for a flight on October 31, 2021 with Air Asia QZ 8075 for the Yogyakarta (YIA) – Medan (KNO) route. Then on October 19, 2021, the flight ticket that had been purchased was canceled without any information regarding the cause of the cancellation.

Researcher : What do you mean by "without information on the cause of cancellation"?

Respondent : This means, I very often use air transportation. I have experienced this kind of cancellation several times and the "information on the cause of the cancellation" should be attached when sending the cancellation e-mail to prospective passengers so that they can understand the condition of the airline. There was once a case where I bought a flight ticket for the JetStar Airline with a flight route from Jakarta to Singapore, 5 days before departure I received a cancellation e-mail and there was clear information on the cause of the cancellation because Singapore was in lockdown due to the covid-19 outbreak so that all flight schedules were cancelled.

Researcher : Right, have you tried to confirm with the airline or tiket.com the cause of the cancellation?

Respondent : Of course, I have confirmed with the airline and tiket.com but their answer is for operational reasons and for me it's not a clear reason.

Researcher : What does the airline offer in this cancellation event?

Respondent : I was given two options that were never in the agreement during the ticket purchase transaction, namely rescheduling the nearest schedule on December 1, 2021 while the flight schedule was supposed to be October 31, 2021, which means my friend has to wait for 1 month to continue the flight using the same airline. or I make a refund with a duration between 30 to 90 working days after confirming. The offer given is not at all in favor of the interests of prospective passengers.

Researcher : So, what decision did you make from the two offers?

Respondent : After considering, finally chose a refund but I was surprised because what was returned didn't match the number of transactions made at the beginning, the money for purchasing food during the flight was not returned, but only the ticket money was returned.

Researcher : How much loss did you experience in this case?

Respondent : Materially it is not too much because the payments made include the ticket price of Rp.851,800,- the price of food (Flight meal) is Rp.36,900,- and the service fee is Rp.11,000,- so the total payment made is Rp.899,700,- and only refunded the airline is Rp.851,800, - if I convert it my material loss is only Rp. 47,900, - but if you imagine how many prospective passengers suffered the same fate in this incident. Maybe airlines and tiket.com get a pretty big profit from cutting flight service fees. However, it was not too much of a problem for me, what I was upset about was the non-material loss

that my friend experienced because one day after the flight he had to solve his study problems at his campus and if he was just one day late it would all have an impact on his studies.

Researcher : Are there any other forms of loss that you have experienced?

Respondent : Of course, my material loss was only Rp. 47,900,- but all of my money which was Rp.851,800,- was returned on November 23, 2021 after submitting a refund on October 22, 2021 and it was approved, meaning that it took approximately one month for the refund request to be granted. Because my friend had to leave on October 31, 2021 while I haven't received the ticket cancellation money from the airline, finally I bought a new ticket for my friend on October 31, 2021. That means I have to spend money twice just because of this incident.

Researcher : Ok I get it, do you have any suggestions for this incident?

Respondent : I don't have much advice because I don't understand the regulations in Indonesia, but in general what I understand is that every industry must be supervised by the government. Whether this incident is legal or not, I hope that this kind of incident needs to be evaluated by the government because it is very detrimental to consumers.

## ***Lampiran II***

### ***Transliterate Wawancara***

Wawancara ini diadakan secara virtual melalui aplikasi zoom pada tanggal 17 April 2022 pukul 22.00 WIB, wawancara yang penulis lakukan bersama responden yang bernama Prof. Dustin Carrel Cowell, Ph.D menggunakan bahasa Inggris sebagai pengantar dialog. Adapun terkait dialog wawancara akan penulis terjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana berikut :

Penulis : Bisakah anda ceritakan kronologi mulai pembelian sampai dengan pembatalan tiket pesawat oleh maskapai Air Asia?

Responden : Saya membeli tiket pesawat melalui aplikasi tiket.com pada Senin, 11 Oktober 2021 untuk penerbangan pada tanggal 31 Oktober 2021 dengan maskapai Air Asia QZ 8075 rute Yogyakarta (YIA) – Medan (KNO). Kemudian pada tanggal 19 Oktober 2021 tiket pesawat yang telah dibeli dibatalkan jadwal penerbangannya tanpa keterangan informasi penyebab terjadinya pembatalan.

Penulis : Apa yang anda maksud tentang “tanpa keterangan informasi penyebab terjadinya pembatalan”?

Responden : Maksudnya begini, saya sangat sering menggunakan transportasi udara. Pembatalan semacam ini beberapa kali pernah saya alami dan “keterangan informasi penyebab terjadinya pembatalan” harusnya dilampirkan ketika pengiriman e-mail pembatalan ke calon penumpang sehingga mereka bisa memaklumi kondisi maskapai. Pernah satu kasus saya membeli tiket penerbangan maskapai JetStar rute penerbangan Jakarta ke Singapura, H-5 menjelang keberangkatan saya menerima e-mail pembatalan dan disitu jelas informasi penyebab pembatalan karena negara Singapura lockdown akibat wabah covid sehingga seluruh jadwal penerbangan dibatalkan.

Penulis : Baik, apakah anda berusaha mengkonfirmasi ke pihak maskapai atau tiket.com penyebab terjadinya pembatalan?

Responden : Ya, saya telah melakukan konfirmasi kepada maskapai dan tiket.com namun jawaban mereka karena alasan operasional dan bagi saya itu bukan alasan yang jelas.

Penulis : Apa tawaran pihak maskapai dalam peristiwa pembatalan ini?

Responden : Saya diberi dua pilihan yang tidak pernah ada dalam kesepakatan ketika transaksi pembelian tiket yakni melakukan reschedule jadwal terdekat ditanggal 1 Desember 2021 sementara jadwal terbang seharusnya tanggal 31 Oktober 2021 itu artinya teman saya harus menunggu selama 1 bulan untuk melanjutkan penerbangan menggunakan maskapai yang sama. atau saya melakukan *refund* dengan durasi antara 30 s/d 90 hari masa kerja setelah melakukan konfirmasi. Tawaran yang diberikan sama sekali tidak memihak kepentingan calon penumpang.

Penulis : Lantas, apa keputusan yang anda ambil dari dua tawaran itu?

Responden : Setelah menimbang akhirnya saya memilih *refund* namun saya terkejut karena yang dikembalikan tidak sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan diawal, uang pembelian makanan selama penerbangan tidak dikembalikan, melainkan hanya uang tiket saja yang dikembalikan.

Penulis : Berapa kerugian yang anda alami dalam kasus ini?

Responden : Secara materil tidak terlalu banyak karena pembayaran yang dilakukan meliputi harga tiket Rp.851.800,- harga makanan (*Flight meal*) Rp.36.900,- dan biaya jasa Rp.11.000,- jadi total pembayaran yang dilakukan Rp.899.700,- dan yang hanya dikembalikan pihak maskapai adalah Rp.851.800,- kalau

dikonversikan kerugian materil saya hanya Rp. 47.900,- namun jika dibayangkan berapa banyak calon penumpang yang mengalami nasib serupa dalam peristiwa ini. Mungkin maskapai dan tiket.com mendapatkan untung yang cukup besar dari pemotongan uang *flight service*. Namun itu tidak telalu masalah bagi saya, yang saya kesalkan adalah kerugian non-materil yang dialami teman saya karena harusnya satu hari setelah penerbangan dia harus menyelesaikan persoalan study dikampusnya dan jika terlambat satu hari saja semuanya akan berdampak pada studynya.

Penulis : Apakah adalagi kerugian dalam bentuk lain yang anda alami?

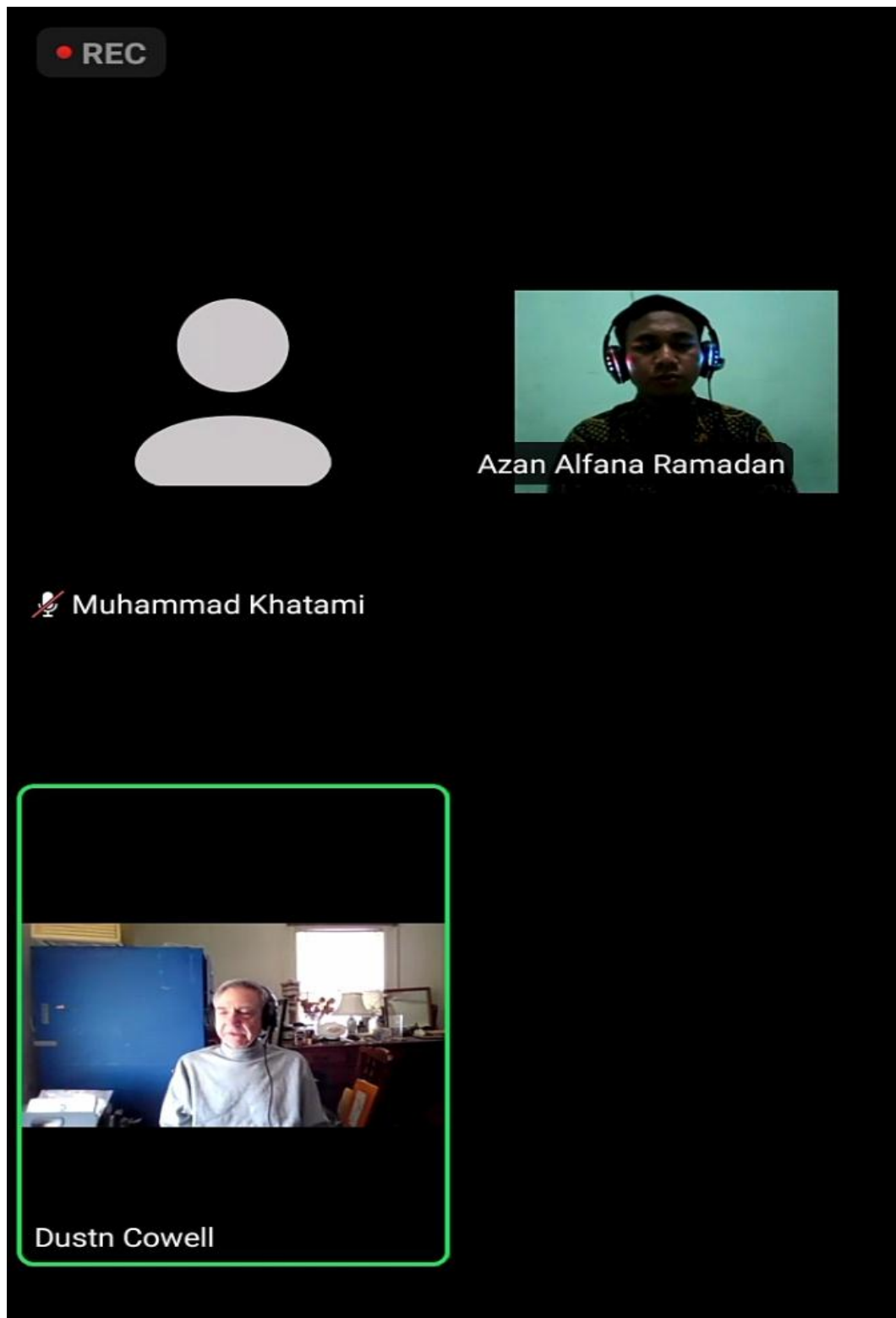
Responden : Tentu saja, secara materil kerugian saya hanya Rp. 47.900,- namun semua uang saya yang Rp.851.800,- dikembalikan tanggal pada tanggal 23 November 2021 setelah mengajukan refund pada tanggal 22 Oktober 2021 dan disetujui artinya kurang lebih satu bulan permohonan refund baru dikabulkan. Karena teman saya harus berangkat ditanggal 31 Oktober 2021 sedangkan uang pembatalan tiket belum saya terima dari pihak maskapai akhirnya saya membeli tiket baru untuk teman saya ditanggal keberangkatan 31 Oktober 2021. Itu artinya saya harus mengeluarkan uang dua kali hanya karena peristiwa ini.

Penulis : Baik saya mengerti, apakah ada saran yang ingin anda sampaikan atas peristiwa ini?

Responden : Saya tidak memiliki saran yang banyak karena saya kurang mengerti dengan paraturan di Indonesia, Namun secara umum yang saya pahami bahwa setiap industri pasti diawasi oleh pemerintah. Apakah peristiwa ini merupakan hal yang legal atau tidak namun harapan saya kejadian semacam ini perlu dievaluasi oleh pemerintah karena sangat merugikan konsumen.



*Lampiran III*  
*Dokumentasi Wawancara*




*1.1. Gambar wawancara virtual dengan responden melalui Aplikasi Zoom pada tanggal 17 April 2021 Pukul 22.00 WIB*

## Lampiran IV

### Berkas pendukung

## Bukti Pembayaran


✈️ Tiket Pesawat



Order ID: **117843545**

### Detail Pemesan


Nama Lengkap Mr Dustin Carrell Cowell	Email dustinc.cowell@gmail.com	Nomor Ponsel +6281210071427
--	-----------------------------------	--------------------------------



### Detail Pembayaran

Waktu Pembayaran Senin, 11 Oktober 2021 - 10:41	Metode Pembayaran Virtual Account BNI
--	--

No.	Produk	Deskripsi	Jumlah	Total
1	Tiket Pesawat	Airasia Indonesia (YIA - KNO) <small>Kode Booking IVM86C</small>	1	IDR 851.800
2	Fasilitas Ekstra	Makanan	1	IDR 36.900
3	Lainnya	Free Protection	1	IDR 0
<b>Subtotal</b>				<b>IDR 888.700</b>
<b>Biaya jasa</b>				<b>IDR 11.000</b>
<b>Total Pembayaran</b>				<b>IDR 899.700</b>




**PT Global Tiket Network**  
 Jl. Ks. Tubun No.85A, RT.2/RW.7, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11410

**Contact Customer Care**  
 ☎️ +62 804 1500 878 / +62 213 9730 888 📞 +62 858 11500 888  
 ✉️ cs@tiket.com

#Halaman 1 dari 1

1.1. Gambar bukti pembayaran pembelian tiket pesawat Air Asia



E-tiket Pesawat

Kode Booking Anda

**IVM86C**

---

**Rencana Penerbangan**

Order ID : 117843545


• Terbang hemat dengan AirAsia gratis bagasi 15 kg (+IDR 0) • GV To Do 50K • Free Protection

Perhatikan E-Tiket dan identitas valid saat Check-In

Check-In paling lambat 90 menit sebelum keberangkatan

Waktu tertera adalah waktu bandara setempat

**Penerbangan Pergi | Minggu, 31 Oktober 2021**



**Airasia Indonesia**  
QZ 8075

Ekonomi

31 Oktober 2021

**16:20**

**Yogyakarta (YIA)**  
Yogyakarta Kulon Progo

0-----2j 40m-----●

31 Oktober 2021

**19:00**


**Medan (KNO)**  
Kuala Namu

**Detail Penumpang**

No.	Penumpang	Tipe Tiket	No. Tiket	No. Penerbangan	Fasilitas (Bagasi, Makanan)
1	Tuan Muhammad Khatami	Dewasa	1171558100	QZ 8075	

**Detail Pesanan Tambahan**

No.	Penumpang	No. Penerbangan	Pesanan Tambahan
1	Tuan Muhammad Khatami	QZ 8075	15kg Nasi Kuning Manado



**PT Global Tiket Network**

Jl. Ks. Tubun No.85A, RT.2/RW.7, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11410

**Contact Customer Care**

+62 804 1500 878 / +62 213 9730 888   
 +62 858 11500 888  
 cs@tiket.com

1.2. Gambar bukti e-tiket yang telah dibeli oleh responden setelah melakukan pembayaran



# Hi Dustin Carrell Cowell

Dengan berat hati kami informasikan bahwa penerbanganmu yang akan datang telah **dibatalkan.**

Berikut detailnya:

---

**Order ID: 117843545**  
**Booking Code (PNR):**  
**IVM86C**

---

*1.3. Gambar bukti pesan pembatalan melalui e-mail kepada pak dustin*

---

----- Forwarded message -----  
From: **Tiket.com** <[cs@tiket.com](mailto:cs@tiket.com)>  
Date: Fri, Oct 22, 2021 at 3:37 PM  
Subject: Informasi Pembatalan Jadwal  
dari Maskapai Order ID #117843545-  
215983549 (Airasia Indonesia Air,  
Yogyakarta Kulon Progo, Yogyakarta,  
Yogyakarta, Indonesia)  
To: [dustinc.cowell@gmail.com](mailto:dustinc.cowell@gmail.com)  
<[dustinc.cowell@gmail.com](mailto:dustinc.cowell@gmail.com)>

Hai Sobat Tiket

Salam hangat dari [tiket.com](https://www.tiket.com)

Saya Fadila yang akan  
menginformasikan kepada Bapak Dustin  
terkait nomor pemesanan Order ID  
#117843545 / kode booking IVM86C.

Kami informasikan kepada Bapak Dustin  
dengan kode booking IVM86C bahwa  
terjadi pembatalan dari pihak maskapai,  
dimana jadwal penerbangan awal Anda  
sudah tidak beroperasi kembali. Berikut  
kami informasikan detail penerbangan  
Anda :

*1.4. Gambar formulir pengajuan refund*

---

Nama Penumpang : Mr Muhammad Khatami (Adult)  
QZ 8075 04NOV YIAKNO 1620 1900 >>>  
Seluruh penerbangan Anda tidak beroperasi.

Terdampaknya pembatalan jadwal dari pihak maskapai, tiket Anda dapat dilakukan full refund sesuai kebijakan maskapai terkait Virus Corona (refund hanya dapat dilakukan untuk seluruh rute). Pengajuan refund harus dilakukan maksimal 48 jam sebelum keberangkatan.

Biaya pembatalan belum termasuk potongan promo code/gift card (bila ada). Untuk estimasi waktu proses pengembalian dana adalah 90 hari kerja terhitung sejak pengajuan pembatalan diterima oleh Customer Care Tiket.com atau mengacu pada kebijakan maskapai.

Mohon agar Bapak Dustin dapat membalas email dengan mengisi data dibawah ini sebagai bentuk konfirmasi apabila Anda setuju untuk dilakukan full refund :

*1.5. Gambar formulir pengajuan refund*

Kode Booking :  
Nama Penumpang yang dibatalkan :  
Nama Bank :  
Nomor Rekening :  
Nama Pemilik Rekening :  
Nama Cabang :

Pastikan data yang diinformasikan benar dan sesuai dengan data pada buku rekening tabungan atas nama pemesan atau nama penumpang serta pengembalian dana dengan metode transfer (semua bank) akan dikenakan biaya potongan sebesar IDR 5000.

Jika nama pemilik rekening berbeda dengan nama pemesan atau nama penumpang agar melampirkan surat kuasa yang bermaterai di tanda tangan pemberi kuasa dan penerima kuasa (terlampir contoh surat kuasa) dan copy KTP.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



## Hi Dustin Carrell Cowell,

Kamu telah mengajukan refund pada **23 November 2021 10:45**.

Berikut adalah ringkasan pengajuanmu:

**Order ID: 117843545**

### Detail Refund

#### Penerbangan pergi

Min, 31 Okt 2021, 16:20 - 19:00

AIRASIAINDONESIA YIA (Indonesia) - KNO (Indonesia)

Penumpang yang di-refund	Alasan spesifik
Mr Muhammad Khatami	Pembatalan dari Maskapai

### Metode Refund

#### Perkiraan Refund

Jumlah refund menyesuaikan Kebijakan Refund.

**IDR  
851.800**

#### Rekening Bank

Nama Bank : BANK NEGARA INDONESIA (BNI) - INDONESIA

Nomor Rekening : 0066197079

Nama Pemilik : DUSTIN CARRELL COWELL

1.7. Gambar bukti pengembalian uang refund



### **Daftar Riwayat Hidup Penulis**

Penulis lahir pada tanggal 28 September 1999 di Desa Tapak Kuda, Kecamatan Tanjung Pura, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Penulis merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara yang lahir dari pasangan Harun dan Nurul Huda. Penulis pernah mengenyam pendidikan di SDN 057222 Tapak Kuda lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke jenjang SLTP disekolah Madrasah Tsanawiyah Swasta Nurbahri Bubun lulus tahun 2015 dan jenjang SLTA penulis tempuh di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Kabupaten Langkat lulus tahun 2018. Setelahnya penulis melanjutkan Strata-1 (S1) pada program studi Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) lulus pada tahun 2022.

Selama kuliah saya sering terlibat dalam berbagai perlombaan seperti lomba debat konstitusi, speech contest dan peradilan semu. Selain itu penulis juga aktif bergabung dalam project sosial seperti aksi penggalangan dana untuk korban bencana alam, pelatihan kepemimpinan, pesantren kilat, pembinaan muallaf dan sejenisnya. Tidak hanya itu untuk meningkatkan kemampuan akademis penulis juga turut serta beberapa projek penelitian baik secara tim maupun individu seperti penelitian bersama profesor dari University of Wisconsin Medison, Amerika Serikat. Tak hanya itu secara individu penulis juga sempat menerbitkan artikel maupun jurnal yang telah diterbitkan di beberapa media salah satunya di koran waspada dan website redaksi esensi.

Selain berkuliah penulis juga aktif dalam organisasi sosial kemasyarakatan seperti Pelajar Islam Indonesia (PII) Sumatera Utara, Komunitas Mahasiswa Prodi Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (KMPH UINSU) dan Pengurus Wilayah Keluarga Besar Pelajar Islam Indonesia Sumatera Utara (PW KB PII Sumatera Utara). Menjadi suatu kebanggaan bagi penulis pernah berproses dan menjadi bagian dari organisasi diatas. Salah satu hal yang paling berharga bagi penulis selama berproses adalah penulis diberi ruang dan kesempatan untuk mengembangkan kapasitas diri sehingga menghantarkan penulis pada titik ini. Karenanya terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah memberi ruang dan kesempatan kepada penulis.