

Penerapan Klausul *Non-Refundable* Tiket Penerbangan Haji Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian

*Govara Remeina Pitang¹, Amad Sudiro²

^{1,2}Universitas Tarumanagara, Jl. LetjenS. Parman No.1, Jakarta Barat, Jakarta, Indonesia

*govara.205220039@stu.untar.ac.id

ABSTRACT

The development of the aviation industry, particularly in the implementation of the Hajj pilgrimage, encourages airlines to implement various clauses in transportation agreements, one of which is the non-refundable clause. The problem faced is how to provide legal protection for those who suffer losses due to the implementation of non-refundable clauses in flight tickets. The type of research used is normative juridical legal research. The results of the study indicate that non-refundable clauses in air transportation agreements are problematic. Non-refundable clauses in flight tickets are standard clauses that have the potential to harm consumers because they eliminate the right to a refund. Decision Number: 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt emphasizes that legal protection for consumers can be realized in court through an assessment of the validity of the clause, in order to create a balance of rights between business actors and consumers.

Perkembangan industri penerbangan, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji, mendorong maskapai untuk menerapkan berbagai klausula dalam perjanjian pengangkutan, salah satunya klausula non-refundable. Isu sentral yang dikaji adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap yang menderita kerugian akibat penerapan klausula *non refundable* tiket penerbangan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif. Data penelitian menyajikan bahwa klausula non-refundable dalam perjanjian pengangkutan udara bersifat problematis. Klausula *non refundable* dalam tiket penerbangan merupakan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen karena meniadakan hak atas pengembalian dana. Putusan Nomor: 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dapat diwujudkan di pengadilan melalui penilaian terhadap keabsahan klausula, demi menciptakan keseimbangan hak antara pelaku usaha dan konsumen.

Kata Kunci: *Klausul Non-Refundable, Tiket Penerbangan, Jamaah Haji, Kerugian Konsumen.*

A. PENDAHULUAN

Aktivitas ibadah haji tergolong dalam salah satu lima rukun Islam, memiliki signifikansi yang tidak terbatas pada aspek keagamaan, tetapi juga melibatkan dimensi kemasyarakatan dan perekonomian. Di Indonesia, ibadah haji juga menjadi bagian dari dinamika pelayanan jasa keagamaan dan transportasi internasional yang kompleks. Seiring meningkatnya jumlah jamaah dan keterlibatan pihak swasta dalam

penyelenggaraan perjalanan haji, muncul beragam persoalan hukum, salah satunya terkait dengan klausul *non-refundable* dalam tiket penerbangan haji yang kerap merugikan konsumen ketika terjadi pembatalan di luar kesalahan mereka (Alfin & Latumahiina, 2024).

Klausul *non-refundable* merupakan bagian dari perjanjian baku yang lazim diterapkan dalam industri penerbangan. Klausul ini menyatakan bahwa konsumen tidak berhak mendapatkan pengembalian dana apabila membatalkan tiket yang telah dibeli. Namun dalam konteks penerbangan haji, yang bersifat keagamaan dan menyangkut kepentingan publik, pemberlakuan klausul ini perlu ditelaah secara kritis. Hal ini karena tidak semua kondisi pembatalan berada dalam kendali konsumen, misalnya karena pembatalan keberangkatan oleh pemerintah, gangguan kesehatan mendadak, atau kebijakan maskapai. Klausul *non-refundable* berisiko menimbulkan disparitas atau ketidaksetaraan dalam hubungan mutualistik, utamanya terkait pemenuhan hak dan tanggungjawab yang diemban oleh pihak pengusaha dan pembeli (konsumen) (Sofian, 2017).

Berdasarkan UUPK Pasal 18 ayat (1), ketentuan standar yang menolak pengembalian dana (refund) untuk layanan yang belum dinikmati konsumen dilarang. Aturan ini ditegakkan karena klausula tersebut dinilai membatasi hak pembeli atau mengalihkan tanggung jawab pihak penyedia jasa.

Ketentuan ini lahir dari semangat untuk melindungi posisi konsumen yang pada dasarnya berada dalam kondisi inferior, terutama dalam kontrak-kontrak standar (*standard form contracts*) (Wahyuni, 2017), seperti pembelian tiket transportasi udara, termasuk dalam hal ini tiket penerbangan haji. Pelaku usaha dalam praktik kerap menerapkan klausula *non-refundable*, yang membatalkan hak pengembalian dana tiket yang dibeli tanpa terkecuali, bahkan saat pembatalan bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen.

Klausula *non-refundable* secara substansi tergolong ke dalam larangan dalam huruf c, yaitu pelaku usaha di larang memberikan pernyataan bahwa pelaku-usaha dapat menolak permintaan konsumen untuk mendapatkan kembali uang yang telah mereka bayarkan atas layanan yang dibeli. Dalam konteks penerbangan haji, apabila seorang calon jamaah mengalami pembatalan keberangkatan bukan karena kesalahan pribadinya (misalnya karena gagal visa, gangguan kesehatan, pembatalan oleh penyelenggara, atau perubahan kebijakan pemerintah), maka ia secara wajar memiliki hak untuk memperoleh pengembalian dana atas tiket yang telah dibeli. Penerapan klausul *non-refundable* tanpa mempertimbangkan keadaan-keadaan tersebut berpotensi melanggar asas keadilan dan prinsip itikad baik dalam perjanjian.

Dalam praktiknya, perjanjian-baku yang berisi klausul *non-refundable* dibuat oleh pelaku usaha tanpa melibatkan negosiasi dari pihak-konsumen, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar dan cenderung memberatkan konsumente. Umumnya konsumen hanya menerima dan menyetujui perjanjian yang telah disusun sepihak oleh

pelaku usaha, tanpa memiliki ruang untuk mengajukan keberatan ataupun perubahan substansi perjanjian. Hal ini menunjukkan adanya praktik kontrak adhesi yang bersifat memaksa, di mana kedudukan konsumen menjadi sangat lemah karena terikat pada syarat yang ditentukan secara sepihak.

Klausul *non-refundable* dalam tiket penerbangan, khususnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, berpotensi merugikan konsumen apabila diterapkan secara mutlak tanpa pengecualian. Tidak adanya mekanisme pengembalian dana meskipun terdapat alasan yang sah, seperti pembatalan dari pihak maskapai atau keadaan kahar (*force majeure*), dianggap sebagai bentuk klausula baku yang di larang. Mengacu pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, di mana, peraturan hukum melarang pelaku usaha menetapkan syarat yang bertujuan membebaskan diri dari tanggung jawab atau membatasi hak-hak konsumen. Akibatnya, klausul yang bersifat *non-refundable*, yang secara eksplisit menghapuskan hak konsumen atas refund, dapat dinyatakan batal secara hukum.

Dalam konteks ini, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting agar tercipta keseimbangan antara kepentingan bisnis maskapai dengan hak-hak konsumen. Putusan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt memberikan preseden, di mana klausula *non-refundable* dapat diuji keabsahannya di pengadilan, sehingga perjanjian tidak dilihat dari sudut pandang kebebasan berkontrak, tetapi juga dari asas kepatutan, keadilan, dan perlindungan terhadap pihak yang lemah. Dengan demikian, penerapan klausul *non-refundable* seharusnya tetap memperhatikan prinsip transparansi, itikad baik, serta perlindungan konsumen, sehingga dapat menghindari konsumen menjadi pihak yang senantiasa menanggung kerugian dalam perjanjian standar tersebut.

Analisis Pasal 18 ayat (1) ini menjadi penting dalam menyikapi kecenderungan pelaku usaha jasa penerbangan atau biro perjalanan haji yang menjadikan klausul *non-refundable* sebagai alasan untuk tidak mengembalikan dana konsumen. Dalam hukum perdata, prinsip keadilan dan itikad baik menjadi landasan esensial bagi semua kontrak. Sejalan dengan Pasal 1338 KUHPerdata, perjanjian yang sah secara hukum mengikat para-pihak layaknya UU. Namun, kebebasan berkontrak memiliki batas, yaitu tidak boleh digunakan untuk menciptakan kesepakatan yang melanggar hukum, norma kesusilaan, maupun ketertiban umum.

Jika klausul *non-refundable* diberlakukan secara absolut tanpa mempertimbangkan kondisi-kondisi di luar kuasa konsumen, maka hal tersebut dapat dianggap merupakan tindakan penyimpangan klausula baku yang dapat berujung pada kebatalan demi hukum. Sebagaimana ditegaskan pada Pasal 18 ayat (3) UUPK: "Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian seperti dimaksud dalam ayat (1) yang tidak memenuhi ketentuan seperti termaktub dalam ayat (1) dan ayat (2), dinyatakan batal demi hukum."

Dengan demikian, penerapan klausul *non-refundable* dalam konteks tiket penerbangan haji perlu diuji dari sisi substansi hukum dan keadilannya. Hukum

perlindungan konsumen Indonesia telah menyediakan dasar normatif yang kuat untuk membatalkan klausula sepihak yang meniadakan hak konsumen atas pengembalian dana. Dalam konteks ini, hakim dalam memeriksa sengketa semestinya tidak hanya melihat aspek formil perjanjian, tetapi juga memperhatikan substansi hubungan hukum yang adil bagi pihak yang lemah, yaitu konsumen. Hal ini tentunya perlu dianalisis apakah klausul *non-refundable* dalam konteks tiket penerbangan haji telah melanggar prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen.

Untuk memahami sejauh mana hukum di Indonesia melindungi konsumen, penting untuk menganalisis praktik peradilan seperti yang tercermin dalam Putusan Nomor 310/Pdt.G/2023/PNJkt.Brt. Studi kasus ini dapat mengevaluasi penerapan hukum terhadap klausul *non-refundable* pada tiket haji. Konsep perlindungan hukum Philipus M. Hadjon menekankan bahwa negara harus menjamin rasa aman atas hak warga negara melalui mekanisme preventif dan represif terhadap pihak yang merugikan. Oleh karena itu, upaya hukum di pengadilan ini menjadi implementasi dari konsep tersebut, terutama dalam menghadapi perjanjian yang berat sebelah (Hadjon, 2018).

Penggugat pada perkara ini adalah Agustinus Kurniawan, seorang WNI yang tinggal di Kab. Jombang, Jawa Timur. Ia diwakili oleh kuasa hukumnya atas sengketa dengan PT Global Tiket Network, yang beralamat di Jakarta Barat dan memberikan layanan penjualan tiket penerbangan haji. Pada 3 April 2023, Penggugat mengajukan gugatan ke PN Jakbar atas beberapa dasar hukum, yaitu klaim wanprestasi sesuai Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata, serta pelanggaran terhadap ketentuan termaktub dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (c) dan (f) UUPK, terkait dengan klausul *non refundable* yang menolak pengembalian uang dan mengurangi manfaat jasa yang seharusnya diterima konsumen. Penggugat membeli 35 tiket penerbangan haji dari Tergugat. Namun saat akan berangkat, terdapat pembatalan yang bukan disebabkan oleh kesalahan Penggugat. Tergugat tetap menolak melakukan refund, dengan alasan klausul *non refundable* yang diatur dalam perjanjian baku.

Pada Putusan PN Jakbar No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt, majelis hakim dalam pertimbangan hukumnya mengkaji klausula *non refundable* yang digunakan Tergugat melanggar laraangan pada Pasal 18 ayat (1) huruf (c) dan (f) UUPK yakni menolak pengembalian pembayaran dan mengurangi manfaat jasa secara sepihak. Dengan demikian, perkara ini menjadi sangat penting sebagai studi kasus untuk menganalisis bagaimana hukum perlindungan konsumen diberlakukan dalam praktik tiket penerbangan haji yang bersifat *critical service* dan sering menggunakan klausula baku *non refundable*.

Alasan Peneliti mengangkat kasus Puutusan PN. Jakbar No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt yakni karena perkara ini mencerminkan permasalahan nyata terkait perlindungan hukum konsumen atas klausul *non-refundable* dalam transaksi tiket penerbangan haji, yang berpotensi merugikan hak-hak konsumen dan adanya ketidaksetaraan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana hal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk

melaksanakan studi hukum lebih lanjut. Berdasarkan konteks yang telah diuraikan, terdapat sejumlah isu yang memerlukan pendalaman dan perumusan yang lebih spesifik, yaitu: bagaimana perlindungan hukum terhadap yang menderita kerugian akibat penerapan klausula *non refundable* tiket penerbangan dalam Putusan No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt?

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif yuridis dengan sifat preskriptif, menggabungkan pendekatan perundang-undangan dan kasus. Sumber data, yaitu data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, dihimpun melalui studi dokumen dan wawancara. Setelah terkumpul, data diolah secara deduktif, dengan memprioritaskan pemeriksaan dan analisis terhadap putusan pengadilan yang relevan (Marzuki, 2005).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap yang Menderita Kerugian akibat Penerapan Klausula *Non Refundable* Tiket Penerbangan dalam Putusan No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt

Pada konteks perjanjian pengangkutan udara, terdapat klausula *non refundable* yang menetapkan bahwa pembatalan perjalanan oleh konsumen tidak akan menghasilkan pengembalian dana (*refund*) atas tiket pesawat yang telah dibeli. Maskapai penerbangan sering menerapkan ketentuan ini dengan alasan efisiensi operasional dan sebagai bagian dari manajemen risiko bisnis. Meskipun demikian, dari perspektif hukum perlindungan konsumen, keabsahan klausula *non refundable* harus dianalisis berdasarkan ketentuan UUPK.

Dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, klausula non-refundable berpotensi dikategorikan sebagai klausula baku yang merugikan, karena secara efektif menghilangkan hak konsumen atas pengembalian uang untuk jasa yang tidak termanfaatkan. Tindakan ini melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, yang melarang pelaku usaha menyisipkan klausula untuk memindahkan tanggung jawab. Selanjutnya, Pasal 18 ayat (3) UUPK secara tegas menyatakan bahwa klausul baku yang melanggar undang-undang ini harus dinyatakan tidak sah.

Meskipun demikian, perjanjian pengangkutan udara juga dilindungi oleh asas kebebasan berkontrak. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara mengatur prinsip ini, yang memberikan hak kepada para pihak secara leluasa menentukan syarat dan isi kontrak mereka. Dengan demikian, klausula *non refundable* dapat dinilai sah, asalkan disepakati secara bebas, dilakukan secara transparan, dan telah diketahui oleh konsumen sebelum transaksi diselesaikan.

Penerapan klausula *non-refundable* tidak seharusnya diberlakukan secara mutlak atau sepihak, melainkan wajib dipertimbangkan dalam kerangka keadilan kontraktual antara maskapai dan penumpang. Sebab, kebebasan berkontrak dalam hukum perdata bukanlah hak yang mutlak; sebaliknya, kebebasan tersebut harus diimbangi oleh prinsip keadilan dan perlindungan bagi pihak yang lemah.

Praktik penerapan klausula *non refundable* juga perlu diuji dari perspektif asas itikad baik dalam perjanjian (Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata) (Subekti, 2008). Apabila klausula tersebut diterapkan tanpa transparansi informasi atau menutup kemungkinan pengembalian biaya dalam kondisi tertentu (misalnya keadaan kahar/*force majeure*), maka klausula tersebut dapat dinilai bertentangan dengan hukum dan berimplikasi pada batal demi hukum.

Pengaturan terkait klausula *non-refundable* dalam perjanjian pengangkutan udara harus mencerminkan ekuilibrium antara kepentingan komersial pelaku usaha dan hak perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK, klausula yang membatasi hak konsumen pada dasarnya dilarang. Akan tetapi, klausula tersebut masih dapat dibenarkan sepanjang diberlakukan dengan prinsip transparansi, itikad baik, dan tidak menghapus hak dasar konsumen yang dijamin oleh UU.

Berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen, perlu dilakukan peninjauan terhadap klausula *non-refundable* dalam kerangka UUPK. UUPK dibentuk dengan maksud menciptakan kesetaraan proteksi hukum bagi konsumen, yang kerap kali berada pada kedudukan yang tidak seimbang dalam perjanjian dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, setiap bentuk klausula yang meniadakan atau mengurangi hak-hak konsumen patut diuji validitasnya berdasarkan norma hukum dalam UUPK, antara lain (Nasution, 2001):

a. Kedudukan klausula *non refundable* dalam perspektif UUPK

Klausula *non refundable* berpotensi melanggar ketentuan ini, sebab dengan diberlakukannya klausula tersebut, konsumen kehilangan hak untuk meminta pengembalian uang walaupun jasa penerbangan belum atau tidak digunakan. Dalam konteks ini, tanggung jawab maskapai penerbangan atas jasa yang seharusnya diberikan beralih sepenuhnya kepada konsumen, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang merugikan.

Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (3) UUPK menggariskan bahwa semua klausula baku yang bertentangan dengan ayat (1) dan ayat (2) pasal tersebut wajib batal demi hukum. Hal ini mengindikasikan bahwa klausula *non-refundable* yang diimplementasikan tanpa memperhatikan asas perlindungan konsumen berpotensi tidak mempunyai kekuatan hukum yang legal.

b. Asas kebebasan berkontrak dan batasan-nya

Kendatipun demikian, prinsip kebebasan berkontrak menjadi dasar bagi perjanjian pengangkutan udara, seperti diatur pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan perjanjian yang sah mengikat para pihak. Dengan demikian, maskapai bebas menentukan syarat, seperti klausula *non-refundable*. Akan tetapi, kebebasan ini tidaklah bersifat tanpa batas. Pasal 1337 KUHPerdata membatasi bahwa kontrak tidak boleh berlawanan dengan aturan atau regulasi hukum, ketertiban umum, dan kesusilaan.

Dalam kaitannya dengan klausula *non refundable*, kebebasan berkontrak harus diharmonisasikan dengan ketentuan UUPK yang bersifat imperatif. Asas kebebasan berkontrak juga dibatasi oleh prinsip keadilan dan perlindungan bagi pihak yang lemah dalam suatu hubungan hukum. Perjanjian pengangkutan udara tidak dapat semata-mata ditentukan sepihak oleh pelaku usaha, melainkan harus tetap memperhatikan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa.

c. Hak konsumen dalam perjanjian pengangkutan udara

UUPK memberikan sejumlah hak fundamental bagi konsumen. UUPK menjamin beberapa hak mendasar bagi konsumen: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan (Pasal 4 huruf a), serta hak untuk dilayani secara benar, jujur, dan non-diskriminatif (Pasal 4 huruf c). Berangkat dari ketentuan tersebut, penerapan klausula *non refundable* harus dievaluasi untuk memastikan kesesuaiannya dengan hak-hak konsumen tersebut.

Apabila maskapai menolak memberikan pengembalian uang secara mutlak tanpa memberikan ruang untuk keadaan tertentu (misalnya, pembatalan penerbangan karena alasan keselamatan, keadaan kahar/force majeure, atau kesalahan maskapai), maka klausula tersebut jelas bertentangan dengan hak konsumen. Sebaliknya, apabila klausula *non refundable* diberlakukan dengan prinsip transparansi dan tetap memberi pengecualian dalam kondisi tertentu, maka klausula tersebut dapat dinilai lebih proporsional dan sejalan dengan prinsip keadilan kontraktual.

d. Prinsip itikad baik dan transparansi

Kewajiban melaksanakan perjanjian dengan itikad baik diperjelas dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Itikad baik tidak hanya dimaknai sebagai kejujuran dalam melaksanakan perjanjian, tetapi juga keterbukaan informasi sejak awal sebelum konsumen melakukan transaksi. Dalam praktik, sering kali klausula *non refundable* hanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan yang tidak dijelaskan secara eksplisit kepada konsumen, sehingga konsumen baru mengetahui keberadaan klausula tersebut setelah transaksi selesai. Hal ini jelas bertentangan dengan prinsip transparansi dan dapat merugikan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen menetapkan bahwa klausula baku (*non-refundable*) baru dapat dibenarkan jika dua syarat utama terpenuhi: (1) Konsumen mendapatkan informasi yang transparan, akurat, dan jujur sebelum bertransaksi, dan (2) Klausula tersebut tidak mengurangi hak-hak fundamental konsumen yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

Klausula *non refundable* dalam kontrak pengangkutan udara merupakan praktik klausula baku yang lazim di kalangan maskapai, namun memicu kontroversi hukum. Klausula ini berada di persimpangan antara asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUHPerdara) dan prinsip perlindungan konsumen (UUPK).

Secara normatif, kebebasan berkontrak memberikan otoritas untuk menetapkan klausula tersebut, tetapi hak ini tidak bersifat tanpa batas. Kebebasan tersebut dibatasi oleh hukum dan kepatutan. Konsekuensinya, UUPK menegaskan bahwa setiap klausul baku yang meniadakan atau merugikan hak konsumen, seperti diatur pada Pasal 18, adalah batal demi hukum karena tujuan utamanya adalah perlindungan konsumen.

Lebih lanjut, penerapan klausula *non refundable* harus pula dilihat dari kacamata asas itikad baik dan transparansi informasi. Perjanjian yang sah menurut hukum tidak hanya lahir dari persesuaian kehendak para pihak, tetapi juga harus dilandasi oleh keterbukaan dan kejujuran sejak tahap pra-kontraktual. Dalam praktiknya, sering kali klausula *non refundable* hanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan yang bersifat sepihak, tanpa adanya penjelasan yang memadai kepada konsumen. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi yang lemah, karena konsumen tidak diberikan kesempatan untuk benar-benar memahami konsekuensi hukum dari klausula tersebut. Oleh karenanya, klausula semacam ini berpotensi mereduksi hak-hak konsumen dan bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum yang dijamin undang-undang.

Dengan demikian, pengaturan klausula *non refundable* dalam perjanjian pengangkutan udara seharusnya tidak diberlakukan secara mutlak dan kaku, melainkan harus disesuaikan dengan prinsip keadilan kontraktual. Klausula tersebut dapat diterapkan sepanjang diberlakukan secara transparan, diinformasikan secara jelas kepada konsumen sejak awal, serta tetap memberi ruang bagi pengecualian dalam keadaan tertentu, seperti pembatalan penerbangan karena kesalahan maskapai atau keadaan kahar (*force majeure*).

Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa klausula *non refundable* yang diterapkan secara mutlak tanpa memperhatikan hak konsumen adalah klausula baku yang bertentangan dengan UUPK dan berimplikasi batal demi hukum. Namun apabila klausula tersebut diberlakukan dengan memenuhi prinsip transparansi, itikad baik, dan tidak menghapus hak-hak fundamental konsumen, maka klausula tersebut masih dimungkinkan untuk diberlakukan sebagai bagian dari praktik kebebasan berkontrak yang sah menurut hukum. Pada titik inilah prinsip keseimbangan antara

pelaku usaha dan konsumen harus menjadi orientasi utama dalam menilai keberlakuan klausula *non refundable* dalam perjanjian pengangkutan udara.

Perlindungan atau proteksi hukum terhadap konsumen adalah salah satu prinsip esensial dalam menjalankan kegiatan bisnis, termasuk jasa transportasi udara. Penerapan klausula *non refundable* dalam tiket penerbangan seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen, terutama ketika pembatalan tiket bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen itu sendiri, melainkan karena kondisi di luar kehendak mereka. Dalam konteks Putusan Nomor: 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt, pengadilan dihadapkan pada persoalan mengenai keabsahan dan keadilan penerapan klausula baku *non refundable* terhadap konsumen yang merasa dirugikan.

UUPK, melalui Pasal 18 ayat (1) huruf a, melarang pelaku usaha menyertakan klausula baku yang mengalihkan tanggungjawab mereka atau meniadakan kewajiban mereka secara sepihak. Klausula *non refundable* dapat dianggap melanggar ketentuan ini karena secara substansial membatasi hak konsumen untuk meminta pengembalian dana atas layanan yang tidak digunakan, meskipun pembatalan (tiket atau penerbangan) terjadi bukan karena kelalaian konsumen.

Putusan PN Jakbar No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt menjadi contoh dari tarik-menarik antara kepentingan manajemen risiko maskapai penerbangan dan hak perlindungan konsumen terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh klausula baku. Pengadilan memiliki otoritas untuk menimbang klausula *non refundable* ini berdasarkan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan kepatuhan terhadap hukum. Dengan demikian, isu perlindungan konsumen di sini melampaui sekadar aspek kontraktual dan menyentuh aspek perlindungan public (Khairandi, 2014).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dibagi menjadi dua kategori: preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui regulasi yang melarang atau membatasi klausula baku yang merugikan. Sementara itu, perlindungan represif disediakan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik di pengadilan maupun BPSK. Khususnya dalam konteks Putusan No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt, pengadilan menjalankan fungsi represif dengan mengadili dan menentukan apakah klausula *non refundable* maskapai telah melanggar hak konsumen (Widjaja & Yani, 2003).

Selain itu, pengadilan dalam memutus perkara ini harus mempertimbangkan asas keseimbangan (*fairness*) antara pelaku usaha dan konsumen. Sudikno Mertokusumo menekankan bahwa hukum bertugas memberikan perlindungan tidak hanya kepada pihak yang kuat secara ekonomi atau struktural, tetapi juga kepada pihak yang lemah, yaitu konsumen (Mertokusumo, 2008). Jika klausula *non refundable* diterapkan secara kaku tanpa memberi ruang pengecualian, maka konsumen berada dalam posisi yang dirugikan karena kehilangan hak ekonomi tanpa memperoleh manfaat apapun dari transaksi yang telah dilakukan.

Pernyataan Philipus M. Hadjon mengenai perlindungan hukum sebagai upaya negara melindungi masyarakat (konsumen) dari kesewenangan pihak berkuasa menjadi dasar penting. Dengan demikian, UUPK dan penegakan hukum oleh pengadilan sangat dibutuhkan. Mereka bertindak sebagai protektor untuk memastikan konsumen tidak dikalahkan oleh ketentuan atau aturan standar yang disusun secara unilateral oleh pelaku usaha.

Putusan No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt dengan demikian memiliki makna strategis, karena memperlihatkan bagaimana hukum harus diimplementasikan untuk menyeimbangkan kepentingan bisnis maskapai dengan perlindungan hak konsumen. Jika pengadilan memutus klausula *non refundable* tidak sah atau setidaknya tidak berlaku dalam keadaan tertentu, maka hal ini menegaskan peran hukum sebagai alat kontrol sosial yang menegakkan prinsip keadilan dan perlindungan terhadap pihak yang lemah. Sebaliknya, jika pengadilan menerima klausula *non refundable* tanpa pertimbangan proporsionalitas, maka berpotensi melemahkan prinsip perlindungan konsumen yang diamanatkan dalam UUPK.

Putusan No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt memiliki arti penting karena tidak sekadar menyelesaikan sengketa kontraktual, tetapi juga menjadi yurisprudensi yang mampu memengaruhi praktik bisnis transportasi udara di Indonesia. Dampaknya adalah terciptanya keseimbangan antara kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum yang diberikan kepada pihak yang merugi akibat klausula *non-refundable* dalam tiket penerbangan merupakan pengejawantahan dari prinsip perlindungan konsumen yang berkeadilan.

D. SIMPULAN

Klausula *non refundable* dalam tiket penerbangan merupakan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen karena meniadakan hak atas pengembalian dana. Putusan No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dapat diwujudkan di pengadilan melalui penilaian terhadap keabsahan klausula, demi menciptakan keseimbangan hak antara pelaku usaha dan konsumen. Peneliti mengajukan rekomendasi sebagai implikasi dari penelitian ini, di mana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat klausula *non refundable* perlu diperkuat melalui konsistensi putusan pengadilan agar tercipta kepastian hukum dan keadilan. Hakim dalam memutus perkara serupa hendaknya menekankan asas keseimbangan antara kepentingan usaha dan perlindungan konsumen. Selain itu, maskapai harus lebih transparan dan memberikan alternatif solusi yang adil, sementara konsumen diharapkan berani menuntut haknya melalui mekanisme hukum apabila merasa dirugikan.

E. DAFTAR RUJUKAN

- Alfin, Rizaldi Mohamad & Rosalinda Elsiina Latumahiina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haaji dan Umrah". *Seikat: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, Vol. 3, No. 2, April 2024.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. (Surabaya: Bina Ilmu, 2018).
- Khairandi, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandiingan*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Prenada Media, 2005).
- Mertokusumo, Mertokusuma. *Mengenal Hukum: Suatu Peengantar*. (Yogyakarta: Liberty, 2008).
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Peerlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. (Jakarta: Diadit Media, 2001).
- Putusan PN Jakbar No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt.
- Sofian, Ahmad. "Hukum Perliindungan Konsumen: Kajian terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Baku." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 14, No. 1, Januari 2017.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjiaan*. (Jakarta: Intermasa, 2010).
- Subekti, R. *Pokok-Pokok Hukum Perdaata*. (Jakarta: Intermasa, 2008).
- Wahyuni, Sri. "Klausula Baku dalam Perspektive Huukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 8 No. 1, 2017.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. *Hukum Perliindungan Konsumen*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003).