

Kantor Editor: Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Jalan Sukarno Hatta Km 9 Palu, Sulawesi Tengah, 94118, Indonesia.

Phone: +62451-4228444 Fax: +62451-422611

E-mail: toposantaro@untad.ac.id

Website : <http://jurnal.fakum.untad.ac.id/index.php/TPS>

ISSN Print: 1411-3155

ISSN Online:

ANALISIS HUKUM TENTANG REFUND TICKET PESAWAT DALAM PERSPEKTIF KONTRAK

Trisya Mulya S Adasa

^a Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail: trisyamulyaa@gmail.com

Article	Abstrak
<p>Keywords: Hak Konsumen, Refund Ticket, Tanggung Jawab</p> <p>Artikel History Received: 19 February 2024 Reviewed: 09 Agustus 2024 Accepted: 10 September 2024</p> <p>DOI:/LO.Vol2.Iss1.% .pp %</p>	<p><i>The research method used is normative juridical type. the collection of legal materials in this research is obtained from literature study. the results of the study concluded that in using the evidence of clues the judge must be wise and prudent, after passing a careful and thorough examination based on his conscience. the results of the study explain that the evidence of clues is used in the crime of murder to strengthen the judge's belief from the evidence of witness testimony, letters and testimony of the defendant because in the crime of murder in general witness testimony is less corroborative of the criminalization of a person. In determining the guilt of the perpetrator of the crime of murder, the judge combines several factors, such as weak religious education, morals, and ethics, as well as economic factors that cause a shift in the values of life that develop in society.</i></p> <p>Metode penelitian yang digunakan yaitu normatif dengan mengkaji menganalisis perundang-undangan dan bahan pustaka. Hasil penelitian dan bentuk tanggung jawab dari maskapai yang membatalkan penerbangan secara sepihak adalah dialihkan ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang tersebut tidak dipindahkan maka pihak maskapai wajib memfasilitasi akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya, jika penumpang yang membatalkan penerbangannya dikarenakan alasan-alasan tertentu maka penumpang berhak mendapatkan refund penuh dalam bentuk voucher atau dengan bentuk rerouting dan rebooking. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap pembatalan sepihak, seperti memberitahukan penumpang secara tepat waktu, mengembalikan uang tiket, memberikan ganti kerugian, mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya, dan mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan.</p>

©2024; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licences/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

I. PENDAHULUAN

Transportasi angkutan udara yang menggunakan pesawat terbang adalah salah satu sektor yang berperan dalam mendukung kegiatan perekonomian Indonesia. Diantara peran tersebut adalah jasa pengangkutan transportasi udara sebagai penghubungan antar tempat dan antar negara.¹ Namun, dalam perjalanan udara, terkadang terjadi situasi di mana penumpang perlu membatalkan perjalanannya, Penerbangan tidaklah hanya sebuah moda transportasi biasa. Di dalam penerbangan terdapat juga jasa yang diberikan kepada para penumpang dan apabila kita berbicara mengenai jasa maka kita tidak akan bisa lepas untuk membahas mengenai pelayanan yang diberikan. Karena jasa sangat berhubungan erat dengan pelayanan, dengan kata lain di dalam penerbangan pelayanan merupakan hal yang sangat penting.²

Refund pengembalian uang pembayaran tiket. Dalam jual beli tiket pesawat, mekanisme *refund* dikenal dalam hal pembatalan dan ganti uang tiket pesawat yang telah dibeli. Di antara penyebab terjadinya *refund* pada pembatalan tiket sering terjadi karena alasan pribadi sakit, *double booking*, ataupun *refund* karena penumpang meninggal dunia, maka tiket pesawat dapat di *refund* penuh (100% dari tarif dasar penumpang), asalkan anggota keluarga dapat melengkapi persyaratan dokumen pendukung, kemudian harus disetujui oleh maskapai. *Refund* karena hal lain seperti jadwal yang diubah dan dibatalkan oleh maskapai dikategorikan sebagai perubahan jadwal oleh maskapai, jadwal penerbangan baru harus berbeda setidaknya satu jam dengan jadwal yang lama. Waktu keberangkatan merupakan hal penting baik bagi penumpang lanjutan maupun penumpang yang bepergian *dari point to point*.³

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, *refund* karena keadaan yang memaksa yang terjadi diluar kemampuan atau kehendak maskapai, yang menyebabkan penundaan/tidak terlaksanakan kewajiban maskapai akan dikenakan biaya pembatalan sebesar 10-20% per penumpang.

Pembatalan dan *refund* tiket pesawat di Indonesia telah dipayungi beberapa peraturan seperti Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, peraturan Menteri Perhubungan No. 25 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan angkutan udara, permenhub No. 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan COVID-19 di sektor transportasi di Indonesia. dan peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara. Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara dalam peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 ini telah diarahkan bagaimana tanggung jawab para maskapai penerbangan jika ada pembatalan penerbangan.

Terbitnya Permenhub No. 25 Tahun 2020 mengakibatkan meningkatnya permintaan *refund* oleh para penumpang yang gagal terbang kepada pihak maskapai (*airlines*) karena tidak dapat beroperasinya sarana transportasi. *Indonesia National Air Carriers (INACA)* menyebutkan bahwa kerugian yang diderita akibat terhentinya kegiatan operasional penerbangan bahkan sudah tidak dapat dikalkulasi lagi. *Travel agent* juga tidak luput kena imbasnya, selain *cashflow* mereka terganggu, *top up balance* merupakan sejumlah dana yang ditransfer oleh travel agent ke rekening bank maskapai juga tidak dapat diuangkan. *Top up deposit* atau *top up balance* merupakan sejumlah dana yang ditransfer oleh *travel agent* ke rekening bank maskapai, jadi setiap terjadi penjualan tiket pesawat, secara otomatis maskapai akan memotong *top up balance* tersebut⁴

Salah satu isu yang seringkali saya dapatkan dalam konteks ini adalah *refund* tiket pesawat. *Refund* tiket pesawat merujuk pada proses pengembalian uang kepada penumpang. Ketika tiket pesawat dibatalkan atau diubah. Masalah *refund* tiket pesawat sering kali menjadi sumber ketidakpuasan dan perselisihan antara penumpang dan maskapai penerbangan, karena terdapat perbedaan persepsi mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam situasi-situasi tertentu.. Dalam perspektif kontrak, pembelian tiket pesawat dapat dianggap sebagai perjanjian antara penumpang dan maskapai penerbangan. Sebagai kontrak, pembelian tiket pesawat.

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis. Aspek hukum terkait dengan *refund* tiket pesawat dalam perspektif kontrak. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, transportasi udara menjadi salah satu sarana yang paling populer untuk melakukan perjalanan jarak jauh. Oleh karena itu, penting untuk memahami hak dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak pembelian tiket pesawat.

II. PEMBAHASAN

A. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap pembatalan secara sepihak

Tanggung jawab berhubungan dengan hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya. Konsekuensi akibat tidak dipenuhinya suatu tanggung jawab adalah adanya tuntutan. Sebagaimana diketahui dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 bahwa Negara Indonesia adalah negara yang berdasarkan hukum. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa Indonesia mempunyai mekanisme untuk menuntut tanggung jawab berdasarkan prosedur hukum yang berlaku di Indonesia. Pada umumnya dalam pemberian pelayanan penerbangan terhadap penumpang sering terjadi hambatan- hambatan di dalam dunia penerbangan yang bermacam- macam jenisnya, salah satunya yaitu keterlambatan dan pembatalan penerbangan secara sepihak.

Penting untuk diketahui bahwa pembatalan penerbangan merupakan bagian dari keterlambatan angkutan udara, Dalam Pasal 1 Angka 30 Undang-Undang tentang penerbangan menjelaskan definisi keterlambatan penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara keberangkatan atau kedatangan yang dijadwal dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Sedangkan didalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Perhubungan yang dimaksud dengan *cancelation of flight* atau pembatalan penerbangan adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan. Ketentuan mengenai keterlambatan serta pembatalan keberangkatan penumpang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan diantaranya sebagai berikut :

1. Faktor penyebab pembatalan penerbangan adalah faktor niaga, faktor teknik, faktor operasi, faktor cuaca dan faktor bandara.
2. Faktor niaga yang terjadi diantaranya karena proses *boarding* bermasalah dan kelebihan penumpang. Sedangkan faktor operasi diantaranya keterlambatan pilot dan jasa.
3. Faktor-faktor pembatalan penerbangan dapat berupa faktor teknis dan non teknis. Menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 menyebutkan bahwa pembatalan penerbangan yang dikarenakan oleh faktor cuaca yaitu seperti hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, jarak pandang dibawah standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan. Hal tersebut pembatalan penerbangan di luar dari teknis operasional.

Sedangkan menurut Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan dan Pasal 13 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 pembatalan yang dikarenakan faktor Teknik Operasional, seperti :

1. Bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara
2. Lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir atau kebakaran
3. Terjadinya antrian pesawat udara lepas landas, mendarat, atau alokasi waktu keberangkatan di bandar udara atau
4. Keterlamabatan pengisian bahan bakar

Menurut penjelasan Pasal 146 Undang-Undang Penerbangan bahwa pembatalan penerbangan yang dikarenakan faktor yang tidak termasuk Teknis Operasional yaitu:

1. Keterlambatan pilot, co pilot dan awak kabin
2. Keterlambatan jasa boga (*catering*)
3. Keterlambatan penanganan di darat
4. Menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check-in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*) dan ketidaksiapan pesawat udara.

Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara perusahaan penerbangan sebagai pengangkut dan penumpang diwujudkan dalam bentuk pembelian tiket pesawat. Berdasarkan KUH perdata buku ketiga tentang perikatan dalam pasal 1313 menyebutkan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Sedangkan dasar hukum perjanjian pengangkutan lainnya ialah Pasal 1338 KUH Perdata tentang Asas Kebebasan Berkontrak yaitu “bahwa setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja, baik perjanjian itu sudah diatur dalam Undang-Undang maupun belum diatur dalam Undang-Undang. Namun, asas ini terikat dengan sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu :

1. Adanya kesepakatan para pihak
2. Kecakapan dalam bertindak
3. Suatu hal tertentu
4. Sebab yang halal

Perjanjian yang dibuat sah oleh para pihak adalah mengikat bagi mereka yang menyelenggarakannya seperti Undang-Undang. Hubungan perikatan yang sudah terjadi tersebut selanjutnya menjadi kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati.

Tiket penumpang merupakan tanda bukti telah disepakati perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan. Perjanjian angkutan dan pembayaran biaya angkutan merupakan perbuatan yang dipenuhi secara berurutan, artinya setelah perjanjian terjadi biaya angkutan dibayar. Dengan demikian, kewajiban pokok penumpang adalah membayar biaya angkutan yang dibuktikan dengan dokumen angkutan. Sebagai imbalannya, penumpang berhak atas angkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

Ganti rugi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan kepada penumpang sebelumnya telah diatur dalam Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yaitu :

1. Keterlambatan lebih dari 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan
2. Keterlambatan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, apabila diminta oleh penumpang
3. Keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan, makan siang atau malam dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;
4. Apabila keterlambatan melebihi 6 (enam) jam dan penumpang membutuhkan tempat penginapan maka badan usaha angkutan udara wajib menyediakan akomodasi bagi penumpang.

Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan, pengangkut mempunyai kewajiban sebagaimana Pasal 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yaitu :

1. Dalam hal terjadi pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, pengangkut wajib memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
2. Pembatalan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengangkut wajib mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang

Pemberitahuan mengenai pembatalan penerbangan berdasarkan ketentuan Pasal 10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara huruf b dan c yang dilakukan kurang dari 7 (tujuh) hari kalender sampai dengan waktu keberangkatan yang telah ditetapkan, maka penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian sebagai berikut :

1. Diberikan ganti kerugian sebesar 50 % (lima puluh persen) dari Rp. 300.000,00. (tiga ratus ribu rupiah) apabila pengangkut menawarkan tempat tujuan lain yang terdekat dengan tujuan penerbangan akhir penumpang (*re- routing*), dan pengangkut wajib menyediakan tiket penerbangan lanjutan atau menyediakan transportasi lain sampai ke tempat tujuan apabila tidak ada moda transportasi selain angkutan udara
2. Dalam hal dialihkan kepada penerbangan berikutnya atau penerbangan milik Badan Usaha Niaga Berjadwal lain, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub kelas pelayanan, maka terhadap penumpang wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket

yang dibeli

Oleh karena itu, dalam hal pembatalan penerbangan maka yang sekarang berlaku adalah ketentuan Pasal 36 huruf d dan huruf e Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yaitu:

1. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke perusahaan angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya;
2. Apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf b dan c, serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf d, penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan

2. Bentuk Tanggung Jawab Maskapai terhadap penumpang yang membatalkan penerbangan sebelum keberangkatan.

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 huruf H menyatakan *refund* merupakan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, kewajiban pelaku usaha memberi *refund* saat barang dan jasa yang diberikan tidak sesuai perjanjian juga tercantum dalam pasal 7 huruf g.⁵

Lebih tepatnya pada pasal 24 yang menjelaskan bahwa maskapai penerbangan komersial dalam pengembalian dana Tiket pesawat dapat dipesan dengan cara berikut:

1. Melakukan pengalihan penerbangan (*rerouting*) sebagai opsi alternatif : Dalam beberapa situasi, jika ada pembatalan penerbangan atau perubahan signifikan dalam jadwal penerbangan, maskapai dapat menawarkan rerouting. Dan biasanya akan dikenakan biaya tambahan (jika dari penumpang sendiri yang ingin membatalkan penerbangannya). Biaya ini dapat bervariasi tergantung pada kebijakan maskapai dan penerbangan harga tiket antara rute asli dan rute baru yang penumpang pilih.
2. Pengalihan perjalanan (*rebooking*) : Proses mengubah tanggal, waktu, atau rute perjalanan tiket yang sudah dibeli tanpa mengubah tujuan akhir perjalanan. Biasanya maskapai akan menawarkan opsi *rebook* ini jika ada perubahan jadwal atau pembatalan penerbangan *Rebooking* biasanya melibatkan biaya tambahan juga dari maskapai atau penyedia layanan (jika dari penumpang sendiri yang ingin membatalkan penerbangannya) perjalanan tergantung pada kebijakan mereka.
3. Penerbitan kupon tiket (*voucher ticket*) sejumlah jasa penerbangan (tiket) yang dibeli penumpang dapat digunakan untuk pembelian kembali tiket penerbangan lain dan berlaku minimal 1 (satu) tahun dengan kemungkinan perpanjangan maksimal 1 (satu) kali.

Sedangkan jika penumpang menginginkan *refund*, bisa saja tetapi kedua maskapai mengeluarkan *voucher* dengan nilai nominal 100% (seratus persen) sama dengan tarif yang dibayarkan oleh nama penumpang awalnya, dan masa berlaku kartu adalah dalam waktu 1 Tahun sejak tanggal penerbitan sertifikat oleh Partai Kerja Lapangan (tim pekerja yang bertugas

di berbagai bidang operasional di bandara). Sebenarnya tidak banyak faktor yang mempengaruhi keterlambatan *refund* seorang penumpang, faktor ini dikarenakan permintaan *refund* yang semakin meningkat di masa sekarang setiap maskapai dan *travel agent* khawatir dan hal ini menyebabkan keterlambatan yang hanya diselesaikan dengan *refund* saja.

Dalam penanganan travel Kuta Alam terhadap *refund* dengan jangka waktu pengembalian tiket itu di lakukan apabila konsumen melakukan pembatalan tiket dari jauh-jauh hari seminggusebelum berangkat itu hanya dikenakan biaya administrasi saja nominal nya bisa mencapai Rp100.000 sampai Rp 200.000 tetapi jika konsumen membatalkan tiket sehari sebelum berangkat maka akan di potong sebesar 80% akan tetapi setiap maskapai memiliki ketentuan jangka waktu yang berbeda-beda dalam mengajukan *refund*. Dapat disimpulkan bahwa hanya sedikit maskapai yang memberikan pengembalian dana terhadap proses *refund*. Maka hal ini merupakan suatu masalah bagi konsumen yang merasa dirugikan akan tetapi jika maskapai tersebut tidak menerapkan syarat dan ketentuan tertentu, maka konsumen dapat melakukan proses *refund* dengan sepihak tanpa adanya kesepakatan dengan pihak maskapai, oleh karena itu dapat merugikan pihak maskapai dengan melakukan pembatalan sepihak, sehingga pihak maskapai tidak dapat menjual kembali tiket penerbangan dalam waktu yang relatif cepat.⁷

PENUTUP

Kesimpulan

Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Pembatalan Sepihak, adalah dengan memenuhi kewajibannya seperti mengalihkan penumpang ke penerbangan berikutnya, atau maskapai yang berjadwal lainnya, maka kepada penumpang wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya, tetapi jika dari pihak penumpangnya menolak untuk diterbangkan maka perusahaan angkutan udara wajib mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan. Penumpang cenderung membatalkan penerbangan mereka ketika terjadi perubahan rencana atau keadaan darurat. Namun, preferensi mereka dalam memilih opsi penggantian dapat bervariasi, bisa dengan *rerouting*, *rebooking*, dan *voucher ticket* . Beberapa penumpang mungkin lebih memilih *voucher* karena alasan fleksibilitas.

Saran

Maskapai penerbangan harus mematuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Maskapai penerbangan harus memberitahukan kepada penumpang paling lambat 7 hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan mengenai pembatalan yang terjadi. Serta harus mengembalikan seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh penumpang jika terjadi pembatalan penerbangan. Maskapai penerbangan juga harus memberikan ganti kerugian kepada penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan. Ganti kerugian ini dapat berupa kompensasi finansial atau bentuk lain yang disepakati antara maskapai dan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Arif Mubarok , ‘*Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Refund Tiket Pesawat Dalam Bentuk Voucher Akibat Covid-19*’, 2022, hlm 33–42.

Elmira Siska, ‘*Monograf Penilaian Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan: Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)*’, 2020, p. 17.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/seluk-beluk-refund-dalam-aspek-hukum-jual>

<https://jdih.maritim.go.id/infografis/besaran-dan-mekanisme-refund-tiket-angkutan-udara> H

Sakila, ‘*Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 1440 H / 2019 M*’, 2019, 90 .

Henny Puspitasari, Rosida P. Adam, H. Syamsul Bahri Dg Parani “PENGARUH KUALITASLAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI TIKET PADA AGEN JASA MASKAPAI PENERBANGAN PT. GARUDA AIRLINES DI KOTA PALU”, *JURNAL ILMU MANAJEMEN UNIVERSITAS TADULAKO* Vol. 2, No. 3, September2016,207-218 ISSN : 2443-3578 (On Line)/ISSN : 2443-1850

Soekardono, *Hukum Dagang Jilid 1*, Jakarta: Rajawali Press, 1981, hlm. 4