

PENDAHULUAN

Dampak pandemi virus corona yang sering dikenal sebagai *Covid 19*, selama lebih dari dua tahun. *Covid 19* di Indonesia yang pertama kalinya ditemukan pada Maret 2020. Jumlahnya terus meningkat karena penularan virus yang cepat. Untuk memerangi penyebaran *Covid 19*, pemerintah mengeluarkan banyak undang-undang yang membatasi mobilitas masyarakat serta barang baik di dalam ataupun di luar negara.

Dalam upaya menghentikan penyebaran *Covid 19*, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) diberlakukan sejak 3 juli 2021 yang berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor 1 Tahun 2021. Strategi yang digunakan pemerintah untuk memerangi Wabah *Covid 19* yang diperkenalkan untuk memperlambat laju positif virus corona ataupun *Covid 19*. PPKM pertama kali digunakan di pulau Jawa dan Bali. Selanjutnya, jangkauan PPKM Darurat diperluas ke 15 lokasi di luar Jawa dan Bali, termasuk pusat-pusat kota besar di sejumlah provinsi. Untuk menciptakan penanggulangan pandemi yang tepat waktu, efektif dan penting untuk menentukan arah serta tujuan politik hukum dalam pelaksanaan PPKM. Tujuan utama dari kebijakan PPKM adalah untuk membatasi mobilitas setiap orang.

Banyak konsumen yang terpaksa menunda penerbangannya karena takut akan penularan *covid 19* dan tuntutan pemerintah agar masyarakat menjaga jarak ketika Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sebagai kebijakan baru dari pemerintah. Akibatnya, maskapai penerbangan pada akhirnya tidak dapat memberikan pengembalian uang secara tunai sebagai bentuk tanggung jawab atas tindakan

mereka terhadap konsumen karena penurunan operasi transportasi udara dan sistem ekonomi yang sedang dialami. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 menetapkan bahwa pihak maskapai memberikan *voucher* atau penjadwalan ulang, bukan uang tunai, yang dianggap sama sebagai pengembalian uang.

Beberapa problem yang telah dijelaskan diatas, sehingga dapat dimaknai dengan memperhatikan jenis tanggungjawab maskapai penerbangan terhadap konsumen yang mengalami penundaan dana *Refund* serta cara penyelesian sengketa antara pihak maskapai dengan konsumen apabila terjadi sengketa.