

# PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PEMBATALAN SEPIHAK PENERBITAN DOKUMEN PENGANGKUTAN ELEKTRONIK OLEH ONLINE TRAVEL AGENT

Kristin Hutabarat

E-mail: xthinn@gmail.com

Staff Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia

Adi Sulistiyono

E-mail: adisulistiyono@staff.uns.ac.id

(Penulis Korespondensi)

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

---

## Article Information

**Keywords:** Legal Protection; Cancellation Document; Information And Electronic Transactions Law

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Pembatalan Dokumen; UU ITE

---

## Abstract

*This article aims to describes and examines a legal protection to aircraft passangers for unconcent cancellation the aircraft electronics ticket by online travel agencies based on Information and Electronics Law. This article is types of normative legal research that used primary and secondary legal materials in the form of literature study. And to analysis all legal material writer used the syllogism method with deducative mindset. The result of this research explain that the unilateral cancellation of aircraft electronics ticket by online travel agencies due the unavailable seat has violated article 9 Information and Electronic Transactions Law that obligated OTA companies to informed their customer correctly. And the cancellation of aircraft electronics ticket due to system error has violated article 15(1) Information and Electronic Transactions Law which is concerning the reliable and electronic system security. For passangers losses Information and Elektronik Transactions Law on Chapter VIII provide legal settlement options based on wanprestasi. Overall, the unilateral cancelation of passangers aircraft electronic ticket by online travel agencies happened causes of OTA electronic system error. And in the end the government need to increase the supervision function with evaluated OTA companies electronic system on a future basis and obligate the OTA companies to renew their electronic system certificated. So the government can protect the public from the disadvantage due to error system.*

## Abstrak

Penulisan artikel ini bertujuan untuk menggambarkan permasalahan terkait pembatalan sepihak penerbitan dokumen pengangkutan yang dilakukan oleh *online travel agent* (OTA) serta mengkaji bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang dengan meninjau kepada UU ITE. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini ialah penelitian normatif dengan sifat deskriptif yang menggunakan bahan hukum primer dan sekunder melalui studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah silogisme dengan pola piki deduktif.

---

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pembatalan sepihak penerbitan dokumen pengangkutan elektronik oleh OTA dikarenakan kursi yang telah tidak tersedia telah melanggar Pasal 9 UU ITE tentang kewajiban penyampaian informasi yang benar. Sedangkan pembatalan penerbitan sepihak yang dilakukan OTA dikarenakan kesalahan sistem telah melanggar Pasal 15 (1) tentang keamanan dan kehandalan sistem elektronik. Terhadap kerugian yang dialami penumpang dalam Bab VIII UU ITE penumpang dapat melakukan gugatan perdata dengan dasar wanprestasi. Secara garis besar pembatalan penerbitan secara sepihak tersebut terjadi karena kesalahan dan kegagalan dalam sistem elektronik OTA sehingga pemerintah perlu melakukan peningkatan pengawasan pada sistem elektronik melalui evaluasi berjangka dan kewajiban pembaharuan sertifikat elektronik bagi OTA guna meningkatkan perlindungan bagi masyarakat.

---

## A. Pendahuluan

Dewasa ini transaksi secara elektronik menjadi alternatif pilihan berbelanja barang maupun jasa bagi masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 10,2% dengan total pengguna 175,2 juta jiwa dimana angka tersebut telah mencapai 64% dari total jumlah rakyat Indonesia. Para pengguna tersebut menggunakan internet guna saling berbagi informasi, membaca berita, menonton video, hingga berbelanja melalui internet. Dimulai dari berbelanja kebutuhan seperti bahan makanan, pakaian, alat elektronik hingga kebutuhan lainnya dilakukan secara daring. Kemudahan dan banyaknya pilihan perusahaan yang memberikan potongan harga menjadi alasan pengguna berbelanja secara daring. Sebuah penelitian mencatat dari beberapa jenis bisnis *e-commerce* penjualan tiket pesawat menduduki posisi ketiga sebagai usaha yang paling diminati oleh konsumen pengguna internet. (Imam Lukito. 2017: 350).

Pesawat tergolong dalam bentuk pengangkutan jalur udara dimana terdapat pengangkutan lain yakni darat dan laut. Pengangkutan menggunakan pesawat udara sendiri di Indonesia mulai dikenal sejak masa Penjajahan Belanda. Si Kumbang adalah pesawat komersil pertama yang diciptakan Indonesia pada Tahun 1954 melalui karya tokoh Dirgantara Indonesia Nurtanio Pringgoadisurjo. Inilah permulaan perkembangan dunia pengangkutan udara di Indonesia yang kemudian menjadi dasar dari diterbirkannya Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sebagaimana telah diganti menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. (Abdulkadir Muhammad, 2013;10).

Pada pengangkutan udara, dikenal adanya dua obyek pengangkutan yakni penumpang dan barang atau muatan. Pada pengangkutan penumpang terdapat beberapa subyek *pertama* perusahaan pengangkut yakni maskapai baik yang terjadwal maupun perusahaan penyedia carter pesawat udara. *Kedua*

penumpang sebagai pihak yang akan diangkut, dan *ketiga* travel agent yakni pihak yang mempertemukan penumpang dan perusahaan pengangkut. *Travel agent* sebelumnya telah melakukan perjanjian keagenan (*agency agreement*) bersama dengan perusahaan pengangkut dengan imbalan pada setiap penjualan tiket kepada penumpang. *Travel Agent* memiliki hak melakukan perjanjian pengangkutan, menerima biaya pengangkutan, dan menerbitkan dokumen pengangkutan yakni tiket penumpang atau karcis. *Travel agent* pada umumnya dapat berbentuk badan hukum perseroan terbatas, koperasi, berbentuk firma atau CV dan memiliki tempat untuk menjalankan usahanya. (Lestari Ningrum, 2004: 93).

Bisnis travel agent ini yang kemudian dikembangkan oleh Natali Adrianto pada tahun 2011 dengan mendirikan PT. Global Tiket Network atau yang saat ini dikenal dengan Tiket.com. Perusahaan ini merupakan *Online Travel Agent (OTA)* pertama di Indonesia dan disusul oleh PT. Trinusa Travellindo (Traveloka) pada tahun 2012 dan diikuti oleh pegipegi, nusatrip, dan lainnya. Perusahaan ini dikenal dengan nama *Startup* yakni perusahaan berbasis teknologi dengan modal usaha cukup besar dengan tujuan pengembangan usaha dalam waktu yang relatif singkat. (Ni Made Bintang, 2019: 3). Sayangnya, model usaha berbasis daring ini belum diatur di dalam peraturan perundang-undangan dan hanya didirkan pada Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Kehadiran OTA di masyarakat sangatlah disambut baik, bahkan pada tahun 2015 transaksi pembelian tiket pesawat lewat OTA mencapai angka 5 milliar USD Selain masyarakat pemerintah juga akhirnya menemukan jalan keluar atas permasalahan banyaknya calo di bandara dan mengeluarkan kebijakan strategis melalui Surat Edaran Menteri Nomor HK.209/I/16PHB.2014 tentang kebijakan Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia salah satunya mengatur mengenai penutupan penjualan loket tiket pesawat di bandara. Namun mirisnya keberadaan *travel agent* konvensional harus tergoyahkan, terdapat sekitar 100 *travel agent* konvensional yang usahanya mati dan harus gulung tikar.

Kemudahan akan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan nyatanya menghadapkan penumpang dengan problematika dalam melakukan perjanjian pengangkutan bersama dengan OTA. Fyra misalnya penumpang maskapai Lion Air pada Juli 2017 dengan penerbangan Makassar Jakarta. Fyra sebelumnya telah melakukan pembelian tiket melalui Traveloka. Saat tiba di bandara tiket miliknya ditolak maskapai Lion Air dengan alasan telah dimintakan *refund* namun tanpa sepengetahuannya. (<https://www.hipwee.com/hiburan/pria-ini-beli-tiket-lion-air-via-traveloka-eh-gagal-pakai-karena-katanya-udah-di-refund-bingung/> diakses pada 03 Maret 2020 Pukul 16.56 WIB)

Sebuah kasus lain yang dialami oleh Rolas Budiman dan Edy Wijaya dalam surat gugatan pada Pengadilan Negeri Jakarta Barat nomor 615/Pdt.G/2017 tanggal 26 September 2019. Para penumpang ini harus gigit jari setelah Traveloka

membatalkan penerbitan tiket atas pemesanan rute Jakarta-Singapura maskapai Jetstar dengan alasan ketersediaan kursi telah melebihi batas. (Dzakiannisa, 2019, 13). Bergerak dari permasalahan tersebut, maka penulis hendak mengkaji permasalahan terkait pembatalan sepihak penerbitan dokumen pengangkutan yang dilakukan oleh *online travel agent* (OTA) serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang dengan meninjau kepada UU ITE

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Sifat penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan penulis adalah pendekatan undang-undang (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Sumber hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan. Teknik analisis bahan hukum menggunakan metode silogisme dengan pola pikir deduktif.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengangkutan udara akan selalu dimulai dengan perjanjian pengangkutan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan memberikan definisi perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain akan selalu dimulai dengan negosiasi yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri membagi kategori pelayanan menjadi 3 (tiga) yakni sebelum penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), dan setelah penerbangan (*post-flight*). Pada Pasal 4 *pre-flight* dikategorikan dalam proses pemesanan tiket (*reservation*), penerbitan tiket (*ticketing*), pelaporan terhadap tiket (*check-in*), dan memasuki pesawat pengangkut udara (*boarding*) serta penanganan terkait keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Peran OTA dalam pengangkutan udara adalah dalam proses pemesanan dan penerbitan tiket atau dokumen pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan yang dilaksanakan melalui *Online Travel Agent* biasa dikenal dengan kontrak elektronik dimana bukti dari perjanjian tersebut dilampirkan dalam dokumen elektronik yakni tiket pesawat elektronik. Kontrak elektronik sendiri adalah perikatan yang dilaksanakan melalui perpaduan jaringan dari sistem informasi berbasis computer dengan sistem komunikasi berdasarkan jaringan telekomunikasi yang kemudian difasilitasi oleh komputer global internet (Edmon Makarim, 2005:225). Pada pembuatan Kontrak elektronik harus tunduk pada Buku III KUHPdata dalam Pasal 1319 KUHPdata

disebutkan segala perjanjian tunduk pada peraturan umum yang dimuat dalam Buku III KUHPerdota maupun bab sebelumnya baik perjanjian yang telah memiliki nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan nama tertentu.

Berlakunya sebuah perjanjian pengangkutan udara didasarkan pada teori penawaran dan penerimaan (*offer and acceptance theory*). Menurut teori ini penawaran dari salah satu pihak akan menghadapkan pihak lain dalam proses penerimaan (*acceptance*) dan mencapai titik temu dalam sebuah kesepakatan. Teori ini merupakan penggabungan antara teori kehendak dan teori penerimaan. (Abdulkadir, Muhammad. 2013:125). Penumpang akan terlebih dahulu memiliki keinginan untuk melakukan pengangkutan udara dan kemudian OTA memberikan penawaran atas beberapa jadwal penerbangan dengan biaya dan fasilitas yang berbeda-beda dan penumpang dihadapkan atas proses persetujuan yang disediakan oleh OTA melalui *terms and condition* dan pada saat penumpang menyetujui dan melakukan pembayaran maka kemudian perjanjian pengangkutan tersebut telah berlaku dan mengikat kepada para pihak.

Penerbitan dokumen pengangkutan berupa tiket pesawat setelah penumpang melakukan pembayaran menjadi kewajiban dari OTA sebagai pihak yang menjadi representasi dari perusahaan pengangkut atau maskapai penerbangan. Pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota menegaskan dalam sebuah perjanjian berlaku asas *Pacta Sun Servanda* yakni bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Sehingga pengangkut, penumpang dan dalam penulisan ini adalah OTA memiliki keterikatan di dalam perjanjian tersebut.

Perlindungan hukum menurut Muchsin (Setiono, 2014: 20) Perlindungan Hukum Preventif yakni perlindungan oleh pemerintah sebelum terjadinya pelanggaran sebagai upaya pencegahan perlindungan hukum represif perlindungan ini merupakan akibat yang diberikan atas adanya pelanggaran yang telah terjadi dapat berbentuk sanksi pidana, denda, penjara maupun hukuman tambahan lainnya.

Sebuah kasus dialami oleh Rolas Budiman dan Edy Wijaya dalam surat gugatan kepada Pengadilan Negeri Jakarta Barat nomer 615/Pdt.G/2017 tanggal 26 September 2017 melalui kuasa hukumnya RBS Law Firm. Gugatan ini bermula saat 3 Maret tahun 2017 ia melakukan perjanjian pengangkutan udara melalui Traveloka untuk melakukan perjalanan bisnis ke Singapura dari Jakarta. Pembelian tiket dilakukan pada pukul 10.00 WIB dengan pilihan maskapai Jetstar Air untuk tanggal yang sama pada pukul 16.35. Pembayaran dilakukan oleh sekretarisnya pada pukul 10.30 WIB melalui transfer rekening BNI atasnama Traveloka. Namun pada pukul 12.00 pihak Traveloka melalui Customer Service bernama Nia menghubungi Rolas dan menyampaikan permintaan maaf untuk tidak dapat mengeluarkan tiket atas pesannya dengan alasan bahwa penerbangan pada jam tersebut sudah penuh dan kursi yang dipesan telah melebihi kapasitas. Traveloka menyampaikan akan mengembalikan dana atas pembayaran pesanan tersebut dan menyarankan penumpang itu mencari penerbangan lainnya. Dan ia harus melakukan pembelian baru di

bandara Soekarno Hatta untuk penerbangan Garuda dengan jadwal yang sama (Dzakiannisa, 2019 :11).

UU ITE Pasal 9 memberikan penegasan bahwa penyelenggara transaksi elektronik harus menyampaikan informasi menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan juga mengenai produk atau jasa yang dipasarkan. Pemberian kewajiban akan informasi yang benar merupakan sebuah perwujudan akan hak konsumen yang telah diatur oleh PBB (Persatuan Bangsa-Bangsa) dalam *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, dimana konsumen dari berbagai wilayah dan suku bangsa pada melekat hak dasar yakni mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur. (AZ Nasution. 2002:7).

Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar oleh penyelenggara transaksi melalui sistem elektronik ini juga didukung oleh ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang juga mengatur mengenai perdagangan secara elektronik. Sehingga dalam kasus ini jelas OTA telah lalai melaksanakan kewajiban dengan tetap menawarkan penerbangan yang sudah tidak tersedia kepada penumpang di situs online milik OTA.

Hal berbeda yang terjadi kepada pada penumpang atas nama Bapak Mahardi dan Ibu Juwita pada tahun 2017 yang gagal terbang akibat pesanan atas nama Fyra anaknya dibatalkan sepihak tanpa sepengetahuan mereka. Fyra melakukan pembelian pada 6 Juli 2017 untuk maskapai Lion Air tujuan Makassar-Samarinda tanggal 8 Juli 2017 guna menghadiri acara pernikahan adiknya. Namun saat tiba di Bandara Sultan Hasanuddin, tiket pengangkutan atas nama kedua penumpang tersebut ditolak dengan alasan bahwa telah ada pembatalan dengan pengembalian dana atau *refund* atas pesanan tersebut. Fyra yang melakukan pemesanan atas penerbangan tersebut lalu menghubungi pihak Traveloka untuk menanyakan masalah yang dihadapi orangtuanya. Namun Traveloka menyampaikan bahwa *Refund* dilakukan oleh pihak maskapai. Maskapai menyampaikan refund dimintakan oleh pihak Traveloka. Orangtua Fyra kemudian memilih menggunakan sepeda motor untuk menghadiri pernikahan puterinya dikarenakan dana yang mereka miliki sudah habis, sedangkan atas pembatalan tersebut Fyra tidak mendapatkan pengembalian dana.

UU ITE pada Pasal 15 ayat (1) UU ITE yakni setiap penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab. Sistem yang andal kemudian diartikan dengan memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Dalam melakukan perjanjian pengangkutan udara bersama dengan OTA penumpang membutuhkan sebuah sistem yang dapat menampilkan informasi terkait penerbangan yang dicari secara benar dan lengkap. Sistem yang aman juga dibagikan penjelasan UU ITE dijabarkan dengan terlindungi secara fisik dan non fisik. Pembatalan tiket yang dilakukan secara sepihak oleh Traveloka menunjukkan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik yang disediakan oleh Traveloka belum dapat memberikan keamanan bagi berlangsungnya pengangkutan pada penumpang.

Pemerintah sebelumnya telah memberikan perlindungan represif melalui kewajiban sertifikasi pada sistem elektronik. Ketentuan tersebut dimuat di dalam Pasal 10 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan. (Deky Pariadi. 2018: 661). Pemberian sertifikasi kepada penyelenggara sistem elektronik ini kemudian diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut PP PSTE) dalam Bab IV Bagian Kedua Pasal 41. Lembaga sertifikasi elektronik itu sendiri adalah lembaga independent yang disahkan dan diawasi oleh pemerintah untuk menguji penyelenggaraan sistem elektronik. Pemberian sertifikasi ini merupakan salah satu langkah perlindungan konsumen pengguna sistem elektronik secara kelembagaan. Lembaga sertifikasi elektronik ini kemudian menjadi filter awal bagi pemerintah untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk tidak ragu melaksanakan transaksi secara elektronik.

Perlindungan preventif yang diberikan pemerintah pada saat terjadi permasalahan pada penumpang yang tidak ditindaklanjuti oleh OTA dapat dilihat melalui UUTE dalam Bab VIII mengatur mengenai penyelesaian sengketa dimana penumpang yang mengalami kerugian dapat mengirimkan gugatan baik secara perdata melalui peradilan maupun lembaga penyelesaian sengketa lain seperti Arbitrase, Mediasi maupun lembaga lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satunya yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di wilayah tingkat II berdasarkan Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada kasus kerugian yang dihadapi penumpang dikarenakan pembatalan penerbitan tiket pengangkutan oleh pihak Traveloka yang salah satu alasannya dikarenakan karena kegagalan sistem informasi milik OTA sehingga tidak terangkutnya penumpang. Gugatan dalam kasus perjanjian yang tidak terpenuhi dapat berdasar pada Wanprestasi. Pada dasarnya gugatan dalam hal transaksi melalui sistem elektronik lebih didasarkan pada wanprestasi bukan perbuatan melawan hukum. Hal tersebut dikarenakan transaksi yang dilakukan menggunakan kontrak elektronik sehingga pelanggaran yang terjadi didasarkan pada tidak terpenuhinya janji di dalam kontrak yang kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen atau pengguna penyelenggara sistem elektronik. (Herlin Setiani, 2018:119)

#### **D. Kesimpulan**

Pembatalan penerbitan dokumen pengangkutan dikarenakan ketidaksediaan kursi telah melanggar ketentuan Pasal 9 UUTE dimana perusahaan penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan informasi yang benar dan lengkap atas barang/jasa yang ditawarkan. Sehingga seharusnya OTA tidak menawarkan penerbangan yang tidak lagi memiliki ketersediaan kursi. Pembatalan penerbitan dokumen pengangkutan secara sepihak tanpa sepengetahuan perusahaan pengangkut, OTA, maupun penumpang menunjukkan bahwa OTA

telah melanggar ketentuan Pasal 15 ayat (1) UU ITE tentang keamanan dan kehandalan sistem elektronik yang seharusnya dimiliki oleh OTA. Secara garis besar pembatalan tersebut terjadi dikarenakan kesalahan sistem elektronik milik OTA padahal Pasal 10 ayat (1) UU ITE dan Pasal 41 PPSTE telah menghadirkan kewajiban sertifikasi keandalan sistem elektronik pada penyelenggara sebelum memasarkan kepada masyarakat. Atas kesalahan OTA tersebut penumpang dapat melakukan gugatan secara perdata berdasar BAB VIII UU ITE kepada pengadilan, maupun lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Atau dapat juga menyampaikan pengaduan pada BPSK (Pasal 49 UUPK).

## E. Saran

Pemerintah cq Kemerintah Komunikasi dan Informasi perlu merevisi ketentuan dalam UU ITE mengenai kewajiban sertifikasi. Diperlukan adanya evaluasi berjangka dan pembaharuan penerbitan sertifikasi bagi penyelenggara sistem elektronik. Selama ini pemerintah hanya berperan sebagai pemberi sertifikat kepada sistem elektronik. Namun pada perjalanannya sistem elektronik milik OTA ini kerap melakukan kesalahan dan menimbulkan kerugian pada penggunaannya.

Pemerintah cq Kementerian Perdagangan perlu membuat UU khusus yang mengatur mengenai *e-commerce* dan perusahaan *startup* yang saat ini belum memiliki payung hukum. Salah satu kewajiban yang harus diberikan adalah pembentukan *online dispute resolution* bagi setiap OTA dengan biaya yang tidak dibebankan pada penumpang, dan proses yang cepat dan mudah.

## F. Daftar Pustaka

### Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media
- Abdulkadir, Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Agus Irianto. 2009. *Managing Airline Reserovation System*. Jakarta: Rajawali Pers
- Edmon Makarim. 2005. *Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*. Jakarta: Rajawali Pers
- Lestari Ningrum. 2004. *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group

## Jurnal

- Budimah. 2018. "Pembatalan Tiket Oleh Calon Penumpang Maskapai Penerbangan di Indonesia." *Maleo Law Jurnal*. Vol 2. No.1 Juli 2018. Palu: *Faculty of Law Universitas Muhammadiyah Palu*
- Dzakannia Roskiyasa. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh PT Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Reformasi Hukum Trisakti* Vol.1 No.1 2019. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Trisakti
- Deky Pariadi. 2018. "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Tahun ke-48 No.3 Juli-September 2018. Jakarta: Badan Penerbit FHUI
- Dr.P.Assokkumar. 2018. "E-commerce law and its legal aspects". *International Journal Of Law* Vol 4. Issue 1, January 2018. Amsterdam: Elsevier
- Imam Lukito. 2017. "Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-commerce." *Jurnal Ilmu Kebijakan Hukum*. Vol. 11 No. 3 November 2017. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM
- Gannis. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Penumpang Pesawat Udara Dalam Pembelian Premi Asuransi Melalui Situs Traveloka." *Jurnal Ius Quia Iustum*. Vol 7, No 1, April 2019. Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Hasan Sidik. 2016. "Tanggung Jawab Pengangkut Udara Atas Kelambatan". *Intermestic: Journal of International Studies*." Vol 1, No. 1, November 2016. Bandung: Departemen Hubungan Internasional UNPAD
- Herlin Setiani dan M.Taufiq. 2018. "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Living Law*, Vol. 10, No. 2, 2018 hlm. 114- 127. Bogor: LPPM Universitas Djuanda Bogor
- Rahadi. 2011. "Penerapan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Di Peradilan Umum." *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol 11, No.2, 2011. Purwokerto: *Faculty Of Law Universitas Jenderal Soedirman*
- Sulasi Rongiyati. 2019. "Pelindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik." *Jurnal Negara Hukum*. Vol. 10, No. 1, Juni 2019. Jakarta: P3DI Sekjen DPR RI

## Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan  
Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan  
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik  
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Niaga Berjawal Dalam Negeri

### **Internet**

Hipwee. 2017. *Pria Ini Beli Tiket Lion Air Via Tiket Traveloka Gagal Pakai Karena Uдах di Refund*. <https://www.hipwee.com/hiburan/pria-ini-beli-tiket-lion-air-via-traveloka-eh-gagal-pakai-karena-katanya-udah-di-refund-bingung/> diakses pada 03 Maret 2020 Pukul 16.56 WIB

Kumparan. 2017. *Peran Online Travel Agent Di Bisnis Penjualan Tiket Pesawat*. <https://kumparan.com/@kumparantravel/peran-online-travel-agent-di-bisnis-penjualan-tiket-pesawat-1554107247465370628/> diakses pada 09 Oktober 2019 pukul 17.50 WIB

Nikson. 2019. *Astindo 100 Perusahaan Travel Agen Tutup Karena Kalah Saing Dengan Online* <https://industri.kontan.co.id/news/astindo-100-perusahaan-travel-agen-tutup-karena-kalah-saing-dengan-online/> diakses pada 10 Oktober 2019 pukul 16.30.