

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS  
PEMBATALAN SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE*  
TRANSPORTASI UDARA OLEH TRAVELOKA KEPADA  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**SHINTADEVIA GIARTIKA GUNAWAN**  
NBI : 1311900034

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS  
PEMBATALAN SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE*  
TRANSPORTASI UDARA OLEH TRAVELOKA KEPADA  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SHINTADEVIA GIARTIKA GUNAWAN**

**NBI : 1311900034**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS  
PEMBATALAN SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE*  
TRANSPORTASI UDARA OLEH TRAVELOKA KEPADA  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SHINTADEVIA GIARTIKA GUNAWAN**

**NBI : 1311900034**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN**  
**SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TRANSPORTASI UDARA**  
**OLEH TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi**  
**Salah Satu Syarat Guna Mencapai**  
**Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh :**



**SHINTADEVIA GIARTIKA GUNAWAN**

**NBI: 1311900034**

**Dosen Pembimbing:**



**H.R. Adianto Mardijono, SH., M.Si.**

**NPP/NIP: 20310930349**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN  
SEPIHAK PEMBELIAN TIKET ONLINE TRANSPORTASI UDARA  
OLEH TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN**

Oleh:

**SHINTADEVIA GIARTIKA GUNAWAN**

**NIM: 1311900034**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal Kamis, 5 Januari 2023.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Nomor: 1426/ST/FH/XII/2022

**TIM PENGUJI :**

**Ketua : Dr. Sri Setyadi, S.H., M.Hum.**

**NPP: 20310890176**

**Sekretaris : Dipo Wahjoeono, S.H., M.Hum.**

**NPP: 20310880149**

**Anggota : Abraham Ferry Rosando, SH, MH.**

**NPP: 20310160711**

Mengetahui :  
Fakultas 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,



**Planet Suharton, S.H., M.H.**

**NPP: 20310860065**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ShintaDevia Giartika Gunawan  
NBI : 1311900034  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul:

**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TRANSPORTASI UDARA OLEH TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN”**

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Surabaya, 11 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



**ShintaDevia Giartika Gunawan**

**1311900034**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ShintaDevia Giartika Gunawan  
NBI : 1311900034  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul:

**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TRANSPORTASI UDARA OLEH TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN”**

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Surabaya, 11 Januari 2023  
Yang membuat pernyataan,



**ShintaDevia Giartika Gunawan**  
**1311900034**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ShintaDevia Giartika Gunawan  
NBI : 1311900034  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN SEPIHAK  
PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TRANSPORTASI UDARA OLEH  
TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN”**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 11 Januari 2023  
Yang membuat pernyataan,



**ShintaDevia Giartika Gunawan**  
1311900034



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ShintaDevia Giartika Gunawan  
NBI : 1311900034  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN SEPIHAK  
PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TRANSPORTASI UDARA OLEH  
TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN”**

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin kepada saya maupun memberikan *royalty* kepada saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Januari 2023  
Yang membuat pernyataan,



**ShintaDevia Giartika Gunawan**  
1311900034

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan Terima kasih saya kepada Allah SWT dan keluarga saya yang mana telah memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini, semoga dengan ilmu yang saya dapatkan di kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya bermanfaat bagi bangsa dan Negara. Semoga bisa membahagiakan kedua orang tua saya dan keluarga saya terutama untuk Ayah saya tercinta Wawan dan Bunda saya tercinta Sugiarti serta adik tersayang Moch. Rava Putra Agityawan

Serta

“Semangat jangan lupa berdoa untuk segala rencana yang sedang diperjuangkan”

## KATA PENGANTAR

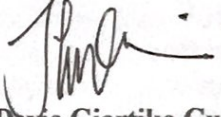
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM ATAS PEMBATALAN SEPIHAK PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TRANSPORTASI UDARA OLEH TRAVELOKA KEPADA KONSUMEN “. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Slamet Suhartono S.H.,M.H., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Wiwik Afifah, S.Pi., SH., MH. Selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan sekaligus selaku dosen wali yang selama ini telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. H.R. Adianto Mardijono, SH.,M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Sofyan Hadi, S.H., M.H. Selaku Dosen Metode Penelitian Hukum (MPH) yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan materi selama masa studi dan pra-skripsi.
5. Kedua orang tua penulis tercinta, Ayah Wawan dan Bunda Sugiarti yang tidak pernah lelah memberikan bimbingan, nasehat, membantu dan membimbing serta memberikan motivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini baik secara materiil, moril, maupun spritual sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Tidak lupa juga My Other Half adikku Mochi. Rava Putra Agityawan
7. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama Orang terdekat penulis Wiwin Saputri, Desy Salsa Biela, Delvia Rohmaliyanti ,Yuliana Putri Saraswati
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Ilmu Hukum.

Surabaya, 11 Januari 2023

  
**Shinta Devia Giartika Gunawan**  
**1311900034**

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi semakin mempermudah manusia untuk menjalankan aktivitasnya melalui internet. Salah satunya adalah kemunculan aplikasi Traveloka yang berfungsi sebagai aplikasi pemesanan tiket untuk berbagai keperluan, seperti tiket pesawat, tiket hotel, dan pariwisata. Meskipun cukup sukses, akan tetapi telah banyak kasus konsumen yang mendapatkan pelayanan kurang menyenangkan dari Traveloka. Salah satu masalah yang paling banyak dialami konsumen adalah pembatalan tiket secara sepihak oleh pelaku usaha Traveloka. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan menganalisis terkait bentuk pertanggungjawaban hukum dari Traveloka terhadap pembatalan tiket secara sepihak. Penelitian ini menggunakan penelitian normative didasarkan pada wilayah konseptual yang menggunakan penelitian kepustakaan seperti buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan dalam hal pembatalan tiket secara sepihak, Traveloka berperan sebagai pelaku usaha yang dibebani tanggung jawab karena dianggap tidak memenuhi kewajibannya. Perihal pembatalan tiket secara sepihak, Traveloka sebagai pelaku usaha dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.

**Kata Kunci : Pembatalan Tiket, Konsumen, Traveloka**

## **ABSTRACT**

*Technological advances make it easier for humans to carry out their activities via the internet. One of them is the emergence of the Traveloka application which functions as a ticket booking application for various purposes, such as airplane tickets, hotel tickets, and tourism. Even though it is quite successful, there have been many cases of consumers getting unpleasant service from Traveloka. One of the problems most experienced by consumers is the unilateral cancellation of tickets by Traveloka business actors. Based on this, this research will analyze the form of legal liability from Traveloka against ticket cancellation unilaterally. This study uses normative research based on conceptual areas that use library research such as books, journals, and laws and regulations related to the object of research. The results of the study show that in the case of unilateral ticket cancellation, Traveloka acts as a business actor who is burdened with responsibility because they are deemed not to have fulfilled their obligations. Regarding ticket cancellation unilaterally, Traveloka as a business actor can be said to have committed a default.*

**Keywords:** *Ticket Cancellation, Consumers, Traveloka*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA .....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Secara Praktis .....	8
1.5 Metode Penelitian .....	8
1.5.1 Jenis Penelitian .....	8
1.5.2 Metode Pendekatan .....	8
1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum .....	9
1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	10
1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum .....	10
1.6 Pertanggungjawaban Sistematis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tanggung Jawab Hukum .....	13
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum .....	13
2.1.2 Teori Tanggung Jawab Hukum .....	13
2.2 Perlindungan Hukum .....	14
2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen .....	14
2.2.2 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen .....	16
2.3 Pelaku Usaha .....	16
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	16
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	18

2.4	Wanprestasi.....	20
2.4.1	Pengertian Wanprestasi .....	20
2.4.2	Bentuk dan Syarat Wanprestasi .....	20
2.4.3	Penyebab Terjadinya Wanprestasi .....	21
2.4.4	Akibat Hukum Wanprestasi .....	22
2.5	Konsumen .....	24
2.5.1	Pengertian Konsumen.....	24
2.5.2	Hak dan Kewajiban Konsumen .....	26
2.6	Transportasi Udara.....	29
2.6.1	Pengertian Transportasi Udara .....	29
2.6.2	Asas dan Tujuan Pengangkut Transportasi Udara.....	31
2.6.3	Hak dan Kewajiban Pengangkut Transportasi Udara.....	32
2.7	Transaksi <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i> .....	33
2.7.1	Sejarah <i>E-Commerce</i> .....	33
2.7.2	Pengertian Transaksi <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i> .....	35
2.7.3	Manfaat Transaksi <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i> .....	36
2.7.4	Jenis-Jenis Transaksi <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i> .....	37
2.7.5	Kelebihan dan Kekurangan Transaksi <i>Electronic (E-Commerce)</i> .....	39
2.8	Traveloka .....	40
2.8.1	Sejarah Perkembangan Traveloka .....	40
2.8.2	Visi dan Misi Traveloka .....	41
2.8.3	Produk Traveloka .....	42
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
3.1	Bentuk Tanggungjawab Hukum Yang Diterima Oleh Konsumen Atas Pembatalan Tiket Yang Dilakukan Oleh Traveloka .....	47
3.1.1	Tanggungjawab Traveloka Sebagai OTA ( <i>Online Travel Agent</i> ) .....	47
3.1.2	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....	62
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>67</b>
4.1	Kesimpulan .....	67
4.2	Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>69</b>