

**PRINSIP KEHATI – HATIAN
PENGISIAN DATA OLEH PENUMPANG
DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT DI TRAVELOKA TERKAIT
PENAWARAN ASURANSI MELALUI APLIKASI TRAVELOKA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Bagian Hukum Perdata

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh:

M. Rizky Al Mahdi

02011382025446

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2025

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM PALEMBANG

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : M. RIZKY AL MAHDI

NIM : 02011382025446

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

**PRINSIP KEHATI – HATIAN PENGISIAN DATA OLEH PENUMPANG
DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT DI TRAVELOKA TERKAIT
PENAWARAN ASURANSI MELALUI APLIKASI TRAVELOKA.**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada Tanggal 21 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, Juni 2025

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Hj. Annalisa Y. S.H., M.Hum.
NIP. 196210251987032002

Pembimbing Pembantu,

Helena Primadianti Sulistyaningrum, S.H., M.H.
NIP. 198609142009022004



Mengetahui,

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP. 19660617990011001

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : M Rizky Al Mahdi
Nomor Induk Mahasiswa : 02011382025446
Tempat/ Tanggal lahir : Palembang, 10 Mei 2001
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya sudah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana hukum di perguruan tinggi manapun tanpa mencatumkan sumbernya. Skripsi ini pula tidak memuat bahan-bahan yang telah dipublikasikan atau ditulis sebelumnya oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila terbukti saya melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan yang saya buat ini, maka saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, Juni 2025



[Signature]
M Rizky Al Mahdi

02011382025446

MOTTO PERSEMBAHAN

”Sarjana diraih, perjalanan dilanjutkan”

Skripsi saya persembahkan kepada :

- 1. Allah SWT**
- 2. Ayah, Ibu, Mba dan Mas Ku tercinta**
- 3. Seluruh Dosen Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**
- 4. Saudara, Sahabat, dan Teman
Seperjuangan**
- 5. Almamater Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt karena berkat dan kasih karunia-Nya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul **“PRINSIP KEHATI – HATIAN PENGISIAN DATA OLEH PENUMPANG DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT DI TRAVELOKA TERKAIT PENAWARAN ASURANSI MELALUI APLIKASI TRAVELOKA”**

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi kualifikasi ataupun persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Meskipun dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis menemukan banyak rintangan dan tantangan. Namun, berkat dukungan dari kedua orang tua, keluarga, dosen dan teman-teman, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis berharap bahwa skripsi ini akan bermanfaat dan berkontribusi dalam perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu hukum pidana. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun terhadap skripsi ini, agar penulis dapat melakukan evaluasi dan menjadikan bahan pembelajaran untuk kedepannya

Palembang, Juni 2025



M Rizky Almahdi

NIM 02011382025446

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terimakasih kepada semua pihak terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa begitu banyak mendapat bimbingan, bantuan, dukungan, serta dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Bidang Umum, Keuangan dan kepegawaian Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Kepala Bagian Program Kekhususan Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Prof. Dr. Hj. Annalisa Y. S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memberikan saran, arahan, serta nasihat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Helena Primadiani Sulistyaningrum, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah membimbing, memberikan saran, arahan, serta nasihat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Tenaga Pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
10. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah membantu dan memberikan kelancaran urusan administrasi yang

dibutuhkan serta melayani mahasiswa dengan sabar selama penulis menjalani perkuliahan.

11. Kedua Orang Tua saya, Bapak Sumadi dan Ibu Masitoh Rapdawati terima kasih atas kasih sayang yang telah diberikan selama ini beserta nasihat, dukungan, doa, dan cinta yang sangat berarti dalam segala aspek kehidupan saya. Terima kasih atas kerja keras kalian selama ini demi cita-cita anakmu.
12. Kakak saya, Kusuma Indah Yuliansari, Gunawan Wibisono, Shylvia Daninggar, Ari Nugroho, Anissa Dwi Andiani, Raden Rahmat Hidayat terima kasih atas dukugannya dan semoga kita menjadi anak yang dapat membanggakan dan menaikkan derajat orang tua.
13. Almarhumah Mama saya, Mama Haryani terima kasih yang tak terhingga untuk almarhumah Mama, sumber kekuatan dan doaku. Meski ragamu telah tiada, doamu selalu hidup menyertaiku hingga aku bisa sampai di titik ini.
14. Kepada Tsamarah Alifah Andasani, terima kasih telah menemani penulis dan selalu meberikan semangat kepada penulis saat menyelesaikan skripsi ini.
15. Rekan-rekan seperjuangan Kuliah Hukum saya, Baharuddin Yusuf, Rafli Razifa, Bintang Adhitya, Afif Harits Siregar, Bintang Ramadhan, Rizky Maulana, Aldi Fitransyah, Muhammad Agiel, Jefry Winter.
16. Teman-teman seperjuangan RUMPEK, Iqbal Apriansyah, Zaidan Farhan, Daffa Athaullah, Viriyan Ilmi, Muflih El Zuhdi, Abid Bagus, Reza Faturrahman, Anugrah Bagus Pratama, Rizaldi Trimukti yang selalu berbagi pengetahuan, motivasi, dan dukungan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
17. Teman-teman SMP hingga kuliah saya, Ananda Gusti, Rafly Adhitya, Rachmat Meitito, Delia Nuralifia, Ajeng Putri Pratiwi Ria Ananda, yang selalu memberikan support untuk penulis.
18. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2020.
19. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dalam skripsi ini yang telah banyak membantu baik secara materiil maupun moril dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

PRINSIP KEHATI – HATIAN.....	i
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
1. Manfaat Teoretis	16
2. Manfaat Praktis	17
E. Ruang Lingkup.....	17
F. Kerangka Teori.....	18
1. Teori Kepastian Hukum	18
2. Teori Perlindungan Hukum.....	19
3. Teori Perjanjian.....	22
G. Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian.....	25

2. Pendekatan Penelitian	25
3. Bahan Hukum dan Sumber Hukum	26
4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	28
5. Analisis Bahan Hukum	29
6. Metode Penarikan Kesimpulan	29
H. Sistematika Penulisan	30
BAB I : PENDAHULUAN	30
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	30
BAB III : PEMBAHASAN	30
BAB IV : PENUTUP	31
BAB II	32
TINJAUAN PUSTAKA.....	32
A. Tinjauan Umum tentang Prinsip Kehati-Hatian.....	32
1. Pengertian Prinsip Kehati-Hatian	32
2. Unsur-Unsur Prinsip Kehati-Hatian.....	35
3. Fungsi Prinsip Kehati-Hatian.....	39
B. Tinjauan Pustaka tentang Perlindungan Konsumen.....	41
1. Pengertian Konsumen	41
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	43
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	45
C. Tinjauan Umum tentang Asuransi	50
1. Pengertian Asuransi	50
2. Para Pihak dalam Hukum Asuransi	54
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak	56
4. Jenis-Jenis Asuransi	59

D. Tinjauan Umum tentang Traveloka	64
1. Pembelian Tiket Melalui Traveloka.....	64
2. Tahap-Tahap Pembelian Tiket Melalui Aplikasi Traveloka.....	67
BAB III.....	71
PEMBAHASAN	71
A. Perjanjian Jual Beli Tiket yang Mempengaruhi Asuransi kepada penumpang	71
1. Prinsip Transparansi Pelaku Jual Beli Tiket Pesawat di Traveloka	71
2. Tanggung Jawab Traveloka Dalam Menjaga Ketaatan Terhadap Prinsip Kehati-Hatian	77
3. Rekomendasi Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Dalam Penjualan Asuransi Perjalanan Traveloka	84
B. Perlindungan Terhadap Penumpang Yang Membeli Tiket Pesawat Traveloka Namun Tidak Membeli Asuransi	87
1. Tanggungjawab Pihak Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang	87
2. Dampak Finansial Jika Terjadi Pembatalan atau Perubahan Jadwal Penerbangan.....	93
3. Risiko Kehilangan atau Kerusakan Bagasi Tanpa Perlindungan Asuransi	97
BAB IV	103
PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	109

ABSTRAK

Aplikasi Traveloka menyediakan asuransi tambahan untuk melindungi penumpang dalam perjalanan. Namun dalam pembeliannya integrasi penawaran asuransi yang sering kali otomatis tercentang (*pre-ticked boxes*) tanpa penjelasan memadai mengenai syarat klaim atau implikasi penggunaannya. Praktik *pre-ticked boxes* dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip kehati-hatian dan melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 terkait dengan kejelasan informasi suatu produk yang ditawarkan, karena konsumen tidak diberi ruang untuk memahami risiko asuransi secara utuh. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif yaitu tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis perjanjian jual beli tiket yang menawarkan asuransi kepada penumpang dan perlindungan terhadap penumpang yang membeli tiket pesawat namun tidak membeli asuransi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik tercentang otomatis asuransi tanpa persetujuan eksplisit berpotensi melanggar prinsip transparansi dan kehati-hatian dalam pemasaran jasa. Penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem *opt-in* yang mensyaratkan persetujuan aktif dari pengguna, serta perbaikan mekanisme informasi agar konsumen memahami hak dan kewajibannya secara utuh. Perlindungan terhadap penumpang harus ditempatkan dalam kerangka tanggung jawab pelaku usaha dan pengangkut berdasarkan prinsip keadilan serta tanggung jawab hukum.

Kata Kunci: Asuransi, Data, Prinsip Kehati-hatian, Tiket, Traveloka.

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Hj. Annalisa Y, S.H., M.Hum.
NIP. 196210251987032002

Pembimbing Pembantu,

Helena Primadiani Sulistyaningrum, S.H., M.H.
NIP. 198609142009022004

Ketua Bagian Hukum Perdata

Dr. Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 197002071996032002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan.¹ Angkutan juga terdiri dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil, kapal, pesawat udara angkutan penumpang maupun barang.

Peraturan atau perjanjian mengenai pengangkutan di Indonesia tidak lepas tentunya Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Untuk pengangkutan melalui darat berlaku ketentuan umum yang tercantum dalam KUHD Bagian Ketiga Buku I Titel V, sehingga ketentuan-ketentuan mengenai surat angkutan, kewajiban-kewajiban pihak pengangkut, ganti rugi, penolakan barang-barang, kadaluarsa gugatan dan kedudukan pengusaha angkutan umum. Selain hukum positif nasional yang mengatur mengenai angkutan udara juga terdapat beberapa ketentuan-ketentuan internasional. Di dalam tata urutan sumber hukum konvensi-konvensi internasional dan perjanjian multilateral/bilateral diletakkan di atas peraturan perundang-undangan nasional. Karena hukum udara termasuk di dalamnya hukum pengangkutan udara yang lebih bersifat internasional, hukum udara dan hukum pengangkutan udara nasional di setiap negara pada umumnya

¹ Ridwan Khairandy. *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2013 hlm. 54

mendasarkan diri bahkan ada yang turunan semata dari konvensi-konvensi internasional dalam bidang angkutan udara tersebut.²

Menurut H.M.N Purwosutjipto, pihak-pihak dalam pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Lawan dari pihak pengangkut ialah pengirim yaitu pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan, dimaksudkan juga ia memberikan muatan.

Unsur-unsur yang termasuk ke dalam perjanjian pengangkutan setidaknya ada 3 berdasarkan ungkapan dari H.M.N. Purwosutjipto yang berasal dari beberapa peraturan yang ada, antara lain :

1. Kesepakatan para pihak lalu adanya kesepakatan mengangkut orang ataupun barang dan jasa dari suatu tempat menuju tempat lain dengan hasil imbalan ini merupakan unsur pertama yang bisa disebut sebagai pelayanan berkala (Pasal 1601 KUH Perdata).
2. Kewajiban dimiliki oleh pengangkut bilamana sudah terjadi kesepakatan di awal terhadap yang diangkut baik itu orang ataupun barang dan jasa agar menjaga keselamatan sampai tujuan yang mana telah diungkapkan dalam Pasal 468 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang disebut sebagai unsur penyimpanan.

² Sigit Sapto Nugroho, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Pustaka Iltizam, Solo, 2019, hlm. 33

3. Pengangkut dibebankan kewajiban selama perjalanan pengangkutan untuk melakukan pemberian kuasa agar melindungi hal-hal terpenting atas dari muatannya serta mengambil aksi yang perlu diambil untuk kepentingan itu bahkan bilamana perlu dihadapan muka pengadilan (Pada 371 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang).³

Bila ditarik dari seluruh penjabaran diatas jika perjanjian pengangkutan dijabarkan sebagai suatu perjanjian dimana ketersediaan membayar ongkos suatu hal baik orang ataupun barang dan jasa untuk membawa atau memindahkan suatu tempat ke tempat lain dengan aman dari para pihak yang bersangkutan.

Terkait hal tanggung jawab, penumpang mendapat hak dari pengangkut yaitu tanggung jawab tentang kerugian yang dialami Penumpang seperti meninggal dunia, luka-luka dan cacat tetap. Kerugian yang dimaksud yaitu kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kesengajaan Pengangkut. Pengangkut juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi hilang atau rusak yang diakibatkan oleh Tindakan pengangkutan atau orang yang dipekerjakannya selama bagasi berada dalam pengawasan pengangkutan apabila dapat dibuktikan oleh si penumpang.⁴

Transaksi pembelian tiket transportasi melalui platform seperti Traveloka harus memberikan penumpang hak memperoleh informasi lengkap tentang produk asuransi yang ditawarkan, termasuk manfaat, syarat klaim, dan risiko yang

³ HMN Purwosujipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 5

⁴ Retno Wulansari, "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Pelanggaran Hak Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan di PT Garuda Indonesia Persero", *Jurnal Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia* Vol. 2 No. 4 2024, hlm. 261

ditanggung. Namun dalam pembeliannya integrasi penawaran asuransi yang sering kali otomatis tercentang (*pre-ticked boxes*) tanpa penjelasan memadai mengenai syarat klaim atau implikasi penggunaan data pribadi penumpang. Fenomena ini mengangkat isu krusial tentang prinsip kehati-hatian (*due diligence*) dalam pengisian data, yang menjadi landasan perlindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum pada Pasal 4 yang mencakup (hak atas informasi) menjadi dasar penumpang untuk menuntut Traveloka menjelaskan secara jelas syarat klaim asuransi dan penggunaan data pribadi.⁵

Praktik *pre-ticked boxes* dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip *informed consent*, karena konsumen tidak diberi ruang untuk memahami risiko asuransi secara utuh.⁶ Tanggung jawab platform digital mencakup kewajiban memastikan desain antarmuka (*UI/UX*) yang transparan, sehingga konsumen tidak terjebak dalam manipulasi optik yang mana telah dijelaskan jika yang penyedia jasa dibebankan kewajiban secara langsung kepada penerima jasa untuk menyediakan informasi pelayanan secara jujur kemudian benar serta jelas terkait kondisi dan jaminan apa yang pelaku usaha berikan (Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Melalui penelitian ini yangmana sebagai penyedia pelayanan atau pelaku usaha yaitu pihak dari Traveloka.

Penumpang berkewajiban memberikan data pribadi yang valid sesuai identitas resmi. Pasal 20 Undang-Undang tentang Perlindungan Data Pribadi mengatur

⁵ Akbar Fhad Syahril. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2023, 30-33

⁶ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2022, hlm. 78-80

prinsip keakuratan data, di mana kesalahan informasi dapat membatalkan transaksi atau polis asuransi. Ketidakakuratan data dapat dianggap sebagai wanprestasi jika menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Kemudian meskipun sering diabaikan, penumpang dianggap menyetujui syarat layanan setelah mencentang kotak persetujuan (*checkbox*). Pasal 1338 KUHPerdata tentang kebebasan berkontrak menegaskan bahwa konsumen diikat oleh klausul yang telah disetujui namun hal praktik ini karena syarat dan ketentuan sering ditulis dengan bahasa hukum yang rumit dan tidak ramah pengguna. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak penumpang melalui pembentukan undang-undang yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁷

Kewajiban penumpang untuk membeli tiket secara eksklusif melalui aplikasi (seperti Traveloka) didasarkan pada Pasal 5 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengakui keabsahan transaksi elektronik sebagai sarana hukum yang sah. Pembelian tiket melalui aplikasi merupakan bentuk perjanjian elektronik yang mengikat secara hukum, di mana penumpang dianggap telah menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku setelah menyelesaikan proses *checkout* (Pasal 1338 KUHPerdata tentang kebebasan berkontrak).⁸ Menurut Shidarta dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital, kewajiban ini bertujuan memastikan akuntabilitas transaksi dan meminimalkan risiko penyalahgunaan tiket fisik. Namun, *platform*

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Penumpang*, Jakarta : Sinar Grafika, 2017, hlm. 5

⁸ Shinta Devia Giartika Gunawan, 2023, "Pertanggungjawaban Hukum Traveloka Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Tiket Sepihak Terhadap Konsumen," *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* Vol. 3 Nomor 1, hlm. 632

wajib memastikan akses aplikasi yang inklusif, termasuk bagi penumpang dengan keterbatasan teknologi, sesuai prinsip Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan dan keadilan.⁹

Pembelian tiket melalui aplikasi tidak hanya mengikat penumpang untuk membayar ongkos perjalanan, tetapi juga mewajibkan mereka memberikan data pribadi yang valid, seperti nama lengkap, nomor identitas, dan detail pembayaran. Pasal 21 Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (PDP) menegaskan bahwa pengumpulan data harus disertai persetujuan eksplisit dan kejelasan tujuan penggunaan. Penumpang berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kebocoran data akibat kelalaian platform, sebagaimana diatur dalam Pasal 66 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Di sisi lain, penumpang yang sengaja memberikan informasi palsu dapat dikenai sanksi pidana berdasarkan Pasal 35 UU ITE tentang keterangan palsu dalam transaksi elektronik.

Perusahaan teknologi yang dibahas atau di Analisa dalam penelitian ini yaitu Traveloka yang dimana sebagai penyedia jalan untuk konsumen mendapatkan dan membeli berbagai macam jasa yang disediakan baik itu dari gaya hidup, akomodasi, transportasi bahkan layanan keuangan. Dalam hal ini mengerucut yang dianalisa dibagian layanan transportasi salah satu diantaranya tiket perjalanan pesawat. Pelayanan jasa secara *online* dari pihak Traveloka tentunya sangat membantu bagi para konsumen dimasa globalisasi karena fitur dan aksesnya yang cepat dan bahkan

⁹ Shidarta, *Opcit*, hlm. 90

e-commerce bukan hanya Traveloka tapi da banyak seperti Tiket.com, Nusatrip, AirAsiaGo, Via.com, Expedia, Ezytravel, Airpaz, Arena Tiket, Mytrip.

Jumlah yang signifikan pada masa saat ini yang mulai menciptakan pelayanan jasa *online* di bidang layanan transportasi. Hal ini menimbulkan adanya persaingan yang semakin ketat. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan secara simultan agar tetap mampu bersaing dan mencapai tujuan perusahaan. Kualitas pelayanan, promosi, loyalist perusahaan dan bahkan keamanan trasnsaksi merupakan banyak dari factor-faktor yang mempengaruhi suatu keputusan pembelian yang harus dianalisis secara mendalam oleh perusahaan penyedia pelayanan perjalanan karena jika mengetahui kebutuhan dan keinginan dari penumpang bahkan Cuma sedikit yang membutuhkan merupakan suatu yang menjadi perrtimbangan oleh perusahaan karena itu merupakan salah satu cara untuk mencapai suatu tujuan dari cita-cita perusahaan.¹⁰

Dalam melakukan pengisian akun dan pembelian tiket pesawat melalui aplikasi Traveloka dibutuhkan beberapa syarat-syarat yang harus dipenuhi bagi konsumen. Berikut persyaratan yang diperlukan bagi penumpang :

1. Data penumpang yang lengkap. Nama lengkap harus sesuai dengan dokumen identitas (KTP/paspor). Kesalahan nama dapat mengakibatkan tiket tidak valid (Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015).

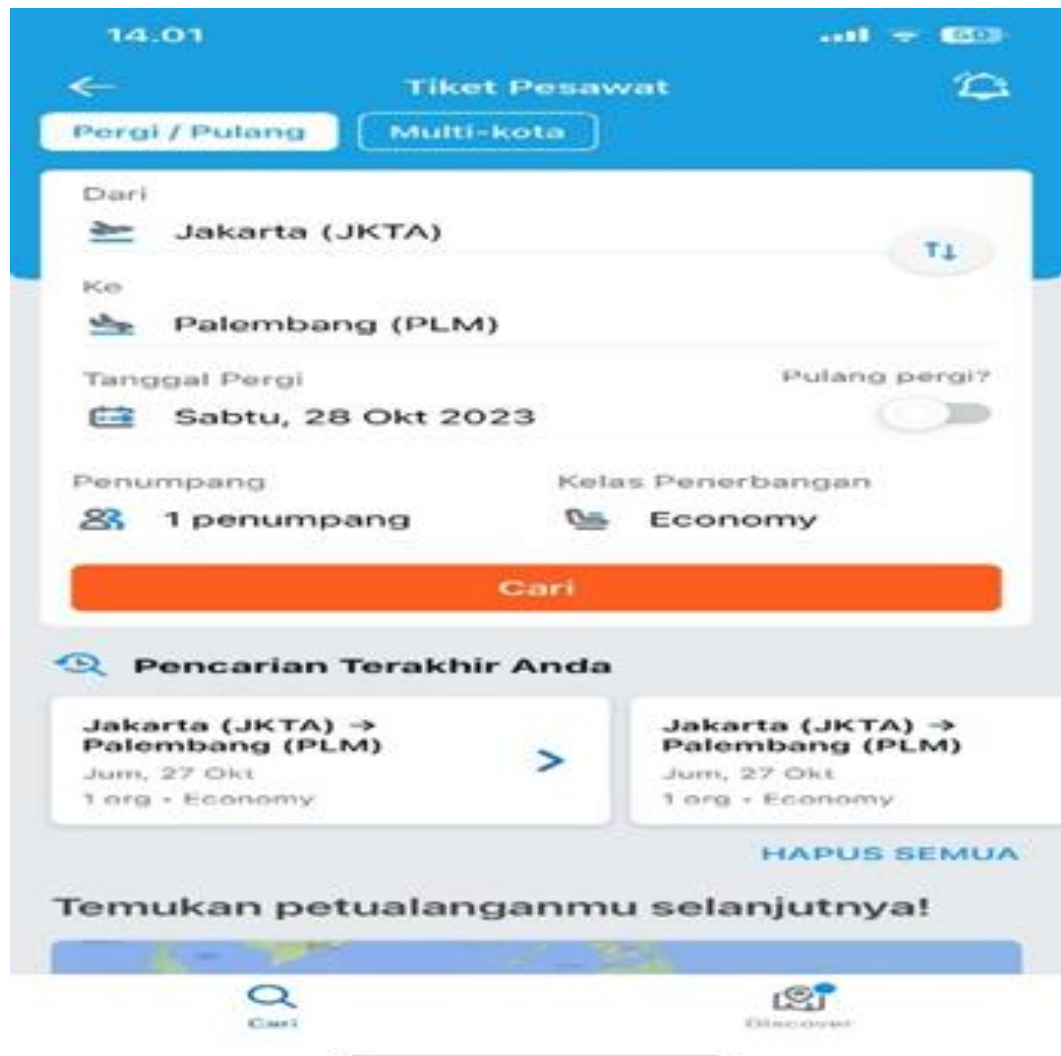
¹⁰ Gede Elvin Febri Sudarmanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keamanan Transaksi, Dan Loyalitas Penumpang Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Tiket Pesawat *Online* Pada Aplikasi Traveloka” *Jurnal Riset Manajemen* Vol. 8 No. 2, 2021, hlm. 38

2. Untuk penerbangan internasional, wajib mencantumkan nomor paspor dan tanggal kedaluwarsa paspor.
3. Metode pembayaran yang sah. Traveloka menyediakan opsi pembayaran via transfer bank, kartu kredit/debit, atau *e-wallet* (OVO, Dana, dll.). Menurut Pasal 9 UU No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang, transaksi di Indonesia harus menggunakan Rupiah, kecuali untuk pembayaran internasional.
4. Batasan Usia dan Dokumen Khusus. Penumpang anak-anak (di bawah 12 tahun) wajib didampingi data orang tua/wali. Bagi penerbangan haji/umroh, diperlukan visa dan sertifikat vaksin Meningitis sesuai Peraturan Dirjen Haji No. 8 Tahun 2023.¹¹

Pembelian tiket pesawat Traveloka pada sesi asuransi tidaklah hal yang wajib (opsional), namun pihak Traveloka di dalam aplikasinya menyarankan untuk membelinya dengan cara kotak centang asuransi otomatis tercentang yang mana ini bisa merugikan konsumen, berikut tahapan lengkap yang dilakukan dalam pemesanan tiket pesawat aplikasi Traveloka :

¹¹ Traveloka, Syarat dan Ketentuan Traveloka, <https://www.traveloka.com/id-id/termsandconditions> diakses pada 3 Januari 2025

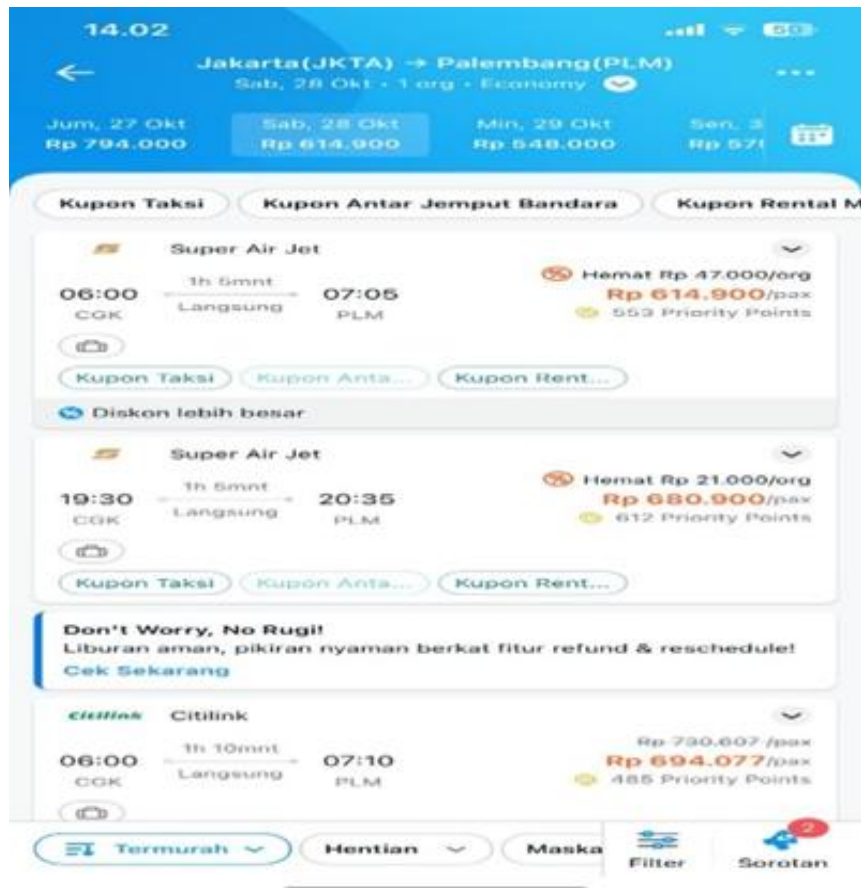
Gambar 1
Tahap Pertama Pesan Tiket Traveloka



Sumber : Aplikasi Traveloka Smartphone M. Rizky Almahdi

Pada gambar 1 penumpang memilih bagian pemesanan tiket pesawat dan memilih destinasi perjalanan, waktu perjalanan dan jumlah penumpang.

Gabar 2
Tahap Kedua Memilih Awak Penerbangan



Sumber : Aplikasi Traveloka Smartphone M. Rizky Almahdi

Pada gambar 2 penumpang memilih awak penerbangan yang tersedia baik dari yang termurah hingga dengan harga yang tinggi dengan berbagai macam maskapai yang telah disediakan.

Gambar 3
Tahap Ketiga Mengisi Data Penumpang

14.02

Detail Traveler

Pastikan nama penumpang persis seperti yang tertulis di KTP/Paspor/SIM yang dikeluarkan pemerintah. Hindari kesalahan apa pun, karena beberapa maskapai tidak mengizinkan koreksi nama setelah pemesanan.

Titel

Tuan

Nama Depan & Tengah (jika ada) (ex: Budi Setiawan)

M Rizky

(tanpa gelar dan tanda baca)

☐ Tidak punya nama belakang

Nama Belakang (ex: Wiryosaputro)

Almahdi

(tanpa gelar dan tanda baca)

Kewarganegaraan

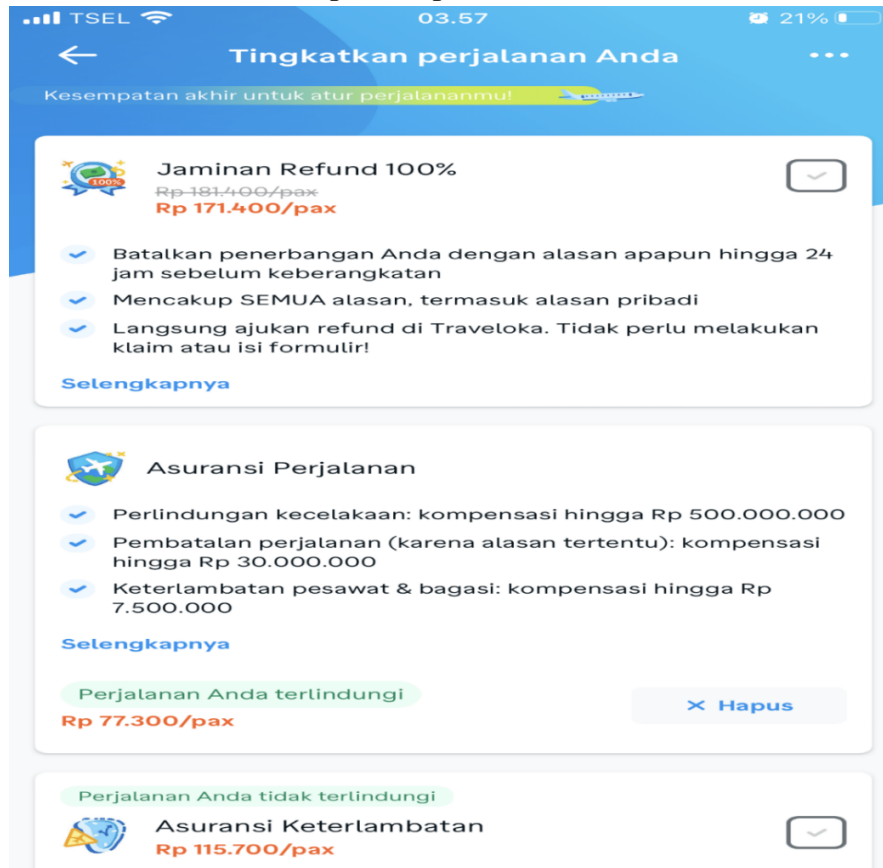
Indonesia

Simpan

Sumber : Aplikasi Traveloka Smartphone M. Rizky Almahdi

Pada gambar 3 mengisi data mulai dari titel, nama pribadi dan kewarganegaraan yang sesuai dengan data KTP/Paspor/SIM yang dikeluarkan oleh pemerintah. Jika penumpang melakukan kesalahan pengetikan nama, penumpang dapat menghubungi kontak yang disediakan oleh Traveloka.

Gambar 4
Tahap Keempat Memilih Asuransi



Sumber : Aplikasi Traveloka Smartphone M. Rizky Almahdi

Pada gambar 4 tahap penumpang kemudian diarahkan menuju (Tingkatkan Perjalanan Anda) sesi Asuransi, namun asuransi sudah tercentang terlebih dahulu sehingga penumpang merasa dirugikan. *pre-ticked insurance* dapat melanggar Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen jika tidak disertai penjelasan memadai. Penumpang harus secara aktif memilih atau menolak produk tambahan untuk mematuhi prinsip *informed consent* (Pasal 21 UU PDP).

Gambar 5
Tahap Kelima Pembayaran Tiket Pesawat

14.02

Fill In Details

1 Pesan — 2 Review — 3

Bisa Returnd
Bisa Reschedule

Log-in sebagai Muhammad Rizky Almahdi
Masuk dengan Google

Data Pemesan (untuk E-tiket/Voucher)
Kami akan mengirimkan semua e-tiket/voucher dari pesanan ini kepada kontak ini

M Rizky Almahdi
almahdimuhammadrizky@gmail.com • +6282281442956

Detail Traveler

Tn. M Rizky Almahdi

Kewarganegaraan Indonesia

Fasilitas Penerbangan

Bagasi
Bawa bagasi hingga 20 kg per orang. Perlu lebih? Tambah di sini. Mulai dari **Rp 115.000**

Keuntungan Tiket
Lihat semua keuntungan tiket penerbangan Anda, mulai dari diskon hingga item gratis.

↓ Lanjutkan

Sumber : Aplikasi Traveloka Smartphone M. Rizky Almahdi

Pada gambar 5 penumpang diarahkan menuju kesesi terakhir yaitu pembayaran. Pembayaran dapat melalui transfer bank, kartu kredit/debit, atau *e-wallet* (OVO, Dana, dll.).

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan bisnis e-commerce, banyak industri yang akan mengubah pemasaran dan pengembangannya menjadi online tradisional, tak terkecuali bisnis agen perjalanan. Agen perjalanan online saat ini sedang dibuat bersama dengan banyak maskapai penerbangan yang sudah ada. Sebagai aturan umum, ruang lingkup operasi agen perjalanan dengan agen perjalanan tradisional yang sebelumnya ada adalah bahwa agen perjalanan bisnis membuka layanan mereka secara digital, dengan semua transaksi yang terkait dengan pencarian informasi, pemesanan, dan pembayaran dilakukan secara online. Sebelum pertengahan 2013 traveloka hanyalah berperan sebagai mesin untuk membandingkan harga tiket suatu tempat dan tempat lain, namun setelah pertengahan 2013 traveloka mulai mengubah konsepnya untuk memulai sebagai situs yang menjual tiket perjalan destinasi melalui situs resminya sehingga memudahkan para penumpang yang tidak hanya dapat membandingkan namun juga dapat membeli tiket perjalanan.

Perlindungan yang seimbang sangatlah diperlukan oleh perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, dimana jika dilihat semakin bertambahnya waktu produk barang dan jasa yang ditawarkan dalam memenuhi keperluan hidup manusia semakin lama tentunya semakin canggih sehingga diharapkan agar tidak timbulnya kesenjangan baik dari kebenaran informasi hingga daya tanggap penumpang karena jika tidak seimbang pihak penumpang akan berada dalam posisi lemah.¹² Hal tersebut terjadi misal pada saat mengisi data penumpang sudah tercantum biaya

¹² Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Penumpang (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)*, Jakarta: Pustaka Baru Press, 2015, hlm. 15.

asuransi secara otomatis. Prinsip kehati-hatian juga berlaku bagi Traveloka sebagai penyedia layanan. Desain antarmuka yang menampilkan opsi asuransi tercentang otomatis (*pre-ticked boxes*) tanpa pemberitahuan jelas merupakan pelanggaran karena konsumen tidak menyadari adanya asuransi terpilih karena tombol penolakan yang "tersembunyi" atau berukuran kecil. Pengguna harus diberi panduan jelas tentang cara mengisi data dengan benar dan mengenali praktik manipulatif antarmuka. Hal ini sejalan dengan rekomendasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam POJK No. 23/POJK.05/2015 tentang transparansi produk keuangan digital.

Padahal, desain antarmuka yang manipulatif (*dark patterns*) bertentangan dengan prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 KUHPdata. Di sinilah prinsip kehati-hatian pengguna diuji: mereka harus aktif memeriksa setiap langkah transaksi dan menolak opsi yang tidak diinginkan. Hal ini jika pengisi data tidak hati-hati maka akan terjebak untuk membayar asuransi tersebut dengan otomatis padahal jika penumpang asuransi tersebut dapat mengelak dengan cara mematikan tombol otomatis, sehingga penumpang tidak dirugikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **Prinsip Kehati – Hatian Pengisian Data oleh Penumpang dalam Pembelian Tiket Pesawat di Traveloka terkait Penawaran Asuransi melalui Aplikasi Traveloka.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perjanjian jual beli tiket pesawat melalui aplikasi Traveloka yang Mempengaruhi Asuransi kepada penumpang?
2. Bagaimana perlindungan terhadap penumpang yang membeli tiket pesawat namun tidak membeli Asuransi?

C. Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh seseorang tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penulis dalam penelitian kali ini adalah:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis perjanjian jual beli tiket yang menawarkan Asuransi kepada penumpang.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis dan perlindungan terhadap penumpang yang membeli tiket pesawat namun tidak membeli Asuransi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang berguna bagi yang membutuhkannya. Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berupa sumbangan dalam pengembangan ilmu hukum perdata terutama kajian mengenai perbuatan melanggar hukum.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penumpang

Dilihat dari segi praktis melalui penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan referensi untuk mengembangkan dan memperluas wawasan serta meningkatkan kehati-hatian penumpang dalam pemesanan tiket pada aplikasi Traveloka.

b. Bagi Traveloka

Melalui penelitian ini diharapkan dapat kepada pihak Traveloka agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak Traveloka sebagai penyedia jasa dan penumpang dan juga dikemudian hari terhindar dari penggugatan/masalah litigasi oleh penumpang.

c. Bagi Pelaku Bisnis (maskapai)

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi maskapai penerbangan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam kerja sama dengan platform *online travel agency* (OTA) seperti Traveloka.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian merupakan sendi penelitian, menggambarkan batasan dari suatu penelitian, mempersempit suatu permasalahan dan membatasi area dari penelitian.¹³ Diperlukan batasan dalam penelitian ini, sehingga dalam hal

¹³ Bambang sunggono, 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 11

ini ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu kajian tentang Aplikasi Traveloka.

F. Kerangka Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian merupakan pegihal yang pasti. Secara hakiki hukum harus adil dan pasti. Kepastian hukum hanya dapat dijawab secara normatif bukan sosiologi. Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara pasti dan logis.¹⁴ Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu untuk bertingkah laku dalam masyarakat. Aturan-aturan ini menjadi batasan masyarakat dalam membebani atau bertindak terhadap individu. Adanya aturan tersebut dan pelaksanaan aturan tersebut melahirkan kepastian hukum.¹⁵ Hukum tanpa nilai kepastian menjadi hilang makna karena tidak dapat dijadikan sebagai pedoman perilaku bagi setiap individu.¹⁶

Menurut Utrecht, adanya kepastian hukum memiliki dua maksud. Di satu sisi, kepastian hukum bagi individu adalah adanya aturan-aturan umum yang menginformasikan kepada individu tentang apa yang dapat mereka lakukan, dan di sisi lain, kepastian hukum bagi individu dalam otoritas nasional adalah adanya aturan-aturan umum yang dapat dipaksakan oleh negara.¹⁷

¹⁴ CST Kansil, *Kamus istilah Hukum*, Jakarta : Gramedia Pustaka, 2019, hlm.385.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008, hlm.158.

¹⁶ CST Kansil, *Opcit*, hlm. 385.

¹⁷ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta : PT Kharisma Purta Utama, 2015, hlm 288-289

Kepastian hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap tindakan kesewenang-wenangan, itu berarti seseorang akan mendapatkan sesuatu yang diharapkan dalam situasi atau keadaan tertentu.¹⁸ Kepastian hukum inilah yang melatarbelakangi permasalahan tersebut, dan kepastian hukum diperlukan agar penumpang yang menggunakan layanan aplikasi Traveloka terlindungi dari kesewenangwenangan yang diberikan oleh undang-undang, karena ada dalilnya

2. Teori Perlindungan Hukum

Sebagaimana Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum dimaksudkan untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dilanggar oleh orang lain, yang diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan secara hukum.¹⁹

Lebih lanjut, menurut Phillips M. Hadjohn, perlindungan hukum bagi masyarakat adalah perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat pengayom. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik dan manipulasi langkah-langkah pemerintah untuk membuat keputusan yang cerdas atas kebijaksanaannya, sedangkan perlindungan yang bersifat pengaman bertujuan untuk mencegah perselisihan yang mencakup disposisi yudisial ini diumumkan.²⁰ Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif dijelaskan sebagai berikut :²¹

¹⁸ Osgar S. Matompo, *Pengantar Hukum Perdata*, Bandung : Setara Press, 2017, Hlm 121-122

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.69.

²⁰ *Ibid*, hlm 54

²¹ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarja Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm.20.

Perlindungan hukum preventif, yaitu proteksi hukum untuk mencegah timbulnya pelanggaran sebelum terjadinya pelanggaran. Begitu juga dengan pembatasan-pembatasan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran.

a. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang mengarah pada pemberian sanksi setelah timbulnya pelanggaran.

b. Berbagai definisi yang dikemukakan dan ditulis oleh para ahli hukum pada dasarnya memberikan batasan yang kurang lebih sama. Dengan kata lain, hukum mencakup aturan-aturan perilaku manusia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Penumpang, dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan definisi perlindungan penumpang adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada penumpang.²² Menurut Mochtar Kusumaatmadja, pengertian perlindungan penumpang adalah seperangkat asas serta kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan persoalan antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa penumpang di dalam kehidupan manusia. Kepastian hukum perlindungan penumpang berupa perlindungan hak-hak penumpang yang diperkuat dengan peraturan perundang-undangan khusus, memberikan harapan agar pelaku ekonomi tidak bertindak sewenang-wenang melanggar hak penumpang. Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan penumpang lebih lanjut adalah untuk meningkatkan

²² Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Penumpang, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 22 Tahun 1999, TLN. No. 3821

martabat dan kesadaran penumpang, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.²³ Dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Penumpang menerangkan bahwa upaya perlindungan bagi penumpang dilakukan dengan beberapa asas perlindungan penumpang, yaitu :²⁴

1. Asas Manfaat

Segala upaya untuk menegakkan perlindungan penumpang harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan penumpang dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Hal ini Memberikan kesempatan yang seimbang bagi penumpang dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Memberikan keseimbangan materiil dan spiritual antara kepentingan penumpang, pelaku usaha, dan pemerintah.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Penumpang

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada penumpang dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

²³ Zulham, *Opcit*, hlm.32.

²⁴ Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, Jakarta : PT Grasindo, 2007, hlm.159.

Pelaku maupun penumpang mentaati hukum dan melaksanakan perlindungan penumpang yang adil, serta negara menjamin kepastian hukum

3. Teori Perjanjian

Secara umum, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata bahwa perjanjian adalah Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.²⁵

Dalam hukum perjanjian terdapat asas-asas dalam hukum perjanjian yang dimaksudkan agar tercapainya suatu tujuan yaitu:

1. Hukum Perjanjian kebebasan kontrak memberikan dasar bagi kebebasan kontrak dan memungkinkan para pihak untuk masuk ke dalam kontrak sesuai keinginan mereka. Dibatasi oleh tiga hal yang tidak dilarang secara hukum, mereka juga tidak melanggar perintah dan mereka tidak melanggar moralitas yang ditetapkan dalam Pasal 1320 Kuhperdata (4). Selain itu, menurut bagian 13337 dari Kuhperdata, tujuan yang dilarang dilarang oleh pelanggaran hukum atau kesalahpahaman atau perintah umum.²⁶
2. Asas Konsensual Asas Prinsip yang menyertai ini berarti bahwa suatu kontrak terjadi mengenai inti kontrak segera setelah penyelesaian kata (konsensus) oleh para pihak. Ini berarti bahwa para pihak menyetujui perjanjian tersebut dan terikat olehnya, dan ada konsekuensi hukum. Dalam

²⁵ Lukman Santoso AZ, *Aspek Hukum Perjanjian*, Yogyakarta : Penebar Media Pustaka, 2019, hlm. 18

²⁶ Supriyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perdata Di Indonesia*, Kudus : Kiara Science, 2012, hlm. 1322-1323

sistem hukum umum, kedua pihak secara sadar dari persyaratan yang ditentukan dan disepakati secara bebas untuk terikat oleh ketentuan dan persyaratan ini. Jika inti dari kontrak mencapai kesepakatan, kontrak tersebut dianggap sebagai inventaris dan terikat oleh para pihak, kecuali untuk dasar hukum dan perjanjian perdamaian tertulis.

Untuk membuat suatu perjanjian, ada empat syarat yang harus dipenuhi yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu :

- a. Adanya kesepakatan dari antara para pihak;
 - b. Adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
 - c. Harus mempunyai objek ketentuan atau hal tertentu;
 - d. Suatu sebab yang halal.
3. Penilaian dalam mengukur apa saja yang menjadi objektif yang dilaksanakan dari suatu perjanjian dinilai melalui apakah perjanjian tersebut mengandung atau menjalankan berdasarkan norma-norma yang berlaku serta kesusilaan bahkan apakah dengan jalur yang benar. Jika dilihat berdasarkan *breach of contract* yang biasa kita sebut sebagai pelanggaran terhadap suatu perjanjian bilamana diantara pihak melanggar atau wanprestasi maka diwajibkan untuk memenuhi kewajibannya bahkan walau telah ada Namanya jaminan dalam huku. Maka dari itu Asas itikad baik sangat diperlukan dan hal ini tercantum dalam regulasi Pasal 1338 ayat

- (3) KUHPerdara karena itu pihak yang dirasakan kerugian dari pihak sebelah dapat melakukan penuntutan agar mendapatkan haknya.²⁷
4. Diketahui dan dikenal sebagai akibat dari perjanjian asas ini didefinisikan sebagai asas dengan istilah *pacta servanda sunt*, jika dilihat secara menyeluruh memiliki bunyi "*pacta nuda servanda sunt*", Ketika awal dari suatu hal yang mengikat para pihak dikatakan tidak memerlukan perumusan dalam bentuk sumpah, tindakan, atau formalitas agar bisa menjadi sebuah perjanjian yang mengikat," penjabaran ini dikutip oleh Rutten yang mengambil perkataan dari Sudikno Mertokusumo. Selama perjanjian dibuat dari suatu cara yang sah tidak melanggar hukum maka terjadilah sebuah kesepakatan dan tidak bisa ditarik kecuali atas kesepakatan kedua belah pihak bahkan tidak hanya mengikat atas apa yang ada didalamnya namun juga segala hal yang menurut sifatnya dapat dituntut secara keadilan bahkan kebiasaan (Pasal 1338 dan 1339).

Asas *pacta sunt servanda* menginstruksikan bahwa pihak manapun bahkan hakim sekalipun wajiblah menghormati perjanjian yang telah dibuat selayaknya suatu undang-undang karena hal ini juga telah dibunyikan dipasal yang sama diatas.²⁸

G. Metode Penelitian

Sebuah penelitian, dalam pandangan Soerjono Soekanto, didefinisikan sebagai alat untuk menciptakan, meningkatkan, dan memajukan ilmu pengetahuan.

²⁷ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2019, hlm. 183

²⁸ Neng Yeni Nurhayani, *Hukum Acara Perdata*, Bandung : Pustaka Setia, Bandung, 2016, hlm. 244

Tujuan, manfaat, dan masalah yang dikaji dalam penelitian tidak diragukan lagi merupakan indikator keberhasilan atau kegagalan penelitian. Selain itu, karena keakuratan penelitian akan terpengaruh, efektivitas penelitian juga dipengaruhi oleh penggunaan metodologi penelitian yang tepat. Oleh karena itu, para peneliti menggunakan metodologi berikut ini :²⁹

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif semacam ini dilakukan dengan cara mengkaji dokumen-dokumen kepustakaan dan data sekunder.³⁰ Sumber-sumber tersebut disusun secara metodologis, dievaluasi, dan ditarik kesimpulan sehubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam studi hukum normatif, hal ini sering dipahami sebagai aturan atau norma yang menentukan standar perilaku manusia yang dianggap pantas, serta aturan atau norma yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.³¹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan yaitu sebagai berikut:

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)

Metode perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Perbuatan Melawan Hukum. Pendekatan

²⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia, 2008, hlm. 3

³⁰ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm 13.

³¹ Amiruddin, dkk, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008, hlm.118

perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji teks undang-undang dan peraturan-peraturan yang mengatur masalah hukum yang sedang dibahas.³²

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dalam penelitian hukum merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisis terhadap pemecahan masalah dari suatu penelitian hukum berdasarkan konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau dapat juga dilihat dari nilai-nilai yang terkandung di dalam pemberlakuan suatu peraturan perundang-undangan dalam kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan.³³

3. Bahan Hukum dan Sumber Hukum

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder terdiri dari bahan-bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Di dalam penelitian, sumber data terbagi menjadi 2 (dua) yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat yang selanjutnya disebut sebagai data primer dan data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka yang kemudian disebut sebagai data sekunder. Penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan. Bahan kepustakaan dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

³² *Ibid* hlm 164

³³ Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Yogyakarta : Mirra Buana Media, 2022, hlm. 147

1. Bahan hukum primer.

Seperti yang diungkapkan oleh Peter Mahmud Marzuki, sumber hukum primer memiliki kewenangan atau dapat dianggap berkekuatan otoritatif. Dokumen-dokumen hukum primer memiliki kekuatan mengikat. Sejumlah peraturan perundang-undangan yang relevan antara lain :³⁴

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Penumpang;
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- e. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang;
- f. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Literatur hukum sekunder mencakup bahan hukum yang dapat membantu mengkaji dan memahami teks-teks hukum primer. Bahan hukum sekunder

³⁴ Amiruddin, *Op.cit*, hlm.67.

juga dapat merujuk pada publikasi terkait hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Sumber hukum sekunder terdiri dari yang berikut ini :³⁵

- a. Buku-buku;
- b. Karya ilmiah hukum;
- c. Jurnal hukum;
- d. Hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan yang akan dikaji.

3. Bahan Hukum Tersier

Dalam hal ini, bahan hukum tersier melengkapi dan memberikan arahan dan penjelasan tambahan terhadap teks-teks hukum dasar dan sekunder. Bahan-bahan hukum tersier terdiri dari yang berikut ini :

- a. Kamus hukum;
- b. Kamus besar bahasa Indonesia;
- c. Artikel, majalah, media masa, dan internet.

4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Salah satu cara prosedur pengumpulan bahan hukum merujuk pada salah satu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh bahan hukum. Studi kepustakaan dilakukan, dengan mengumpulkan bahan hukum melalui studi terhadap peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, jurnal, artikel online, dan literatur lainnya sepanjang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam sumber hukum sekunder.

³⁵ Amiruddin, *Op.cit*, hlm 70.

5. Analisis Bahan Hukum

Analisis hukum dalam penelitian hukum ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif pada penelitian kualitatif ini berupa proses menganalisis, menggambarkan dan meringkas kejadian atau fenomena dari data yang diperoleh melalui data yang disajikan dalam bentuk kata-kata atau verbal bukan dalam bentuk angka sehingga tidak dapat dihitung secara langsung. Data kualitatif bertujuan untuk menjelaskan secara detail mengenai kualitas yang terukur pada studi kasus yang dibahas yang berkaitan dengan hubungan sebab-akibat, dll.³⁶ Penelitian deskriptif ini juga bertujuan untuk menyoroti permasalahan melalui proses pengumpulan data yang memungkinkan menggambarkan situasi yang lebih lengkap. Pada konteks penelitian hukum, penelitian yang bersifat deskriptif merupakan jenis penelitian yang menarik minat para pemerhati ilmu sosial terhadap ilmu hukum sebagai fenomenal sosial secara timbal balik.³⁷

6. Metode Penarikan Kesimpulan

Teknik penelitian ini akan menggunakan pendekatan dalam penarikan kesimpulan deduktif, yang melibatkan penarikan kesimpulan dari pernyataan umum ke pernyataan khusus.³⁸

³⁶ Latifah Uswatun Khasanah, *Penelitian Kualitatif : Teknik Analisis Data Deskriptif*, diakses dan diunduh melalui website <https://dqlab.id/penelitian-kualitatif-teknik-analisis-data-deskriptif#:~:text=Teknik%20analisis%20data%20deskriptif%20kualitatif.insting%20yang%20tajam%20dari%20peneliti>. Pada tanggal 3 September 2023 pukul 02:10

³⁷ Irwansyah, *Op.cit*, hlm. 39

³⁸ Bahrer Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : Penerbit Maju, 2008, hlm.37.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi penulisan karya ilmiah ini, sistematika dan alur pembahasan akan terbagi menjadi ke dalam empat bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB I yang berjudul “Pendahuluan” ini, penulis akan menguraikan gambaran umum mengenai latar belakang permasalahan, dilanjutkan dengan rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dimana di dalam metode penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, serta teknik penarikan kesimpulan, kemudian diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II akan membahas tinjauan umum mengenai perjanjian, tinjauan umum yang meliputi pembahasan mengenai pengertian perjanjian, syarat sah perjanjian, unsur-unsur perjanjian, tinjauan umum perlindungan hukum, perlindungan hukum preventif dan represif serta asas-asas perlindungan penumpang dalam perjalanan pesawat melalui aplikasi Traveloka.

BAB III : PEMBAHASAN

Dalam BAB III ini akan berisikan analisis peneliti terhadap perlindungan hukum terhadap penumpang terkait dalam pengisian data penumpang pembelian tiket di bagian asuransi padahal tidak mengisinya dan menganalisis upaya dalam menghindari kerugian pembeli asuransi saat pembelian tiket di Traveloka.

BAB IV : PENUTUP

BAB IV berisikan penutup berupa kesimpulan dan saran, dimana dalam bab ini berisikan uraian kesimpulan atas hasil penelitian, serta saran-saran yang diharapkan memberikan perkembangan yang lebih baik di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul hakim Barkatullah, 2016, *Hak-Hak Konsumen*, Jakarta : Nusa Media.
- Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ahmad Riyadi, 2016, *Aspek Perlindungan Konsumen dalam Era Digital*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Akbar Fhad Syahril, 2023, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jawa Tengah: Eureka Media Aksara
- Amiruddin, dkk, 2018. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Udayana University Press : Denpasar
- Anita Mulyan, 2017, *Hukum dan Teknologi: Perlindungan Konsumen Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arif Nugroho, 2020, *Strategi Pemasaran Digital untuk Meningkatkan Kesadaran Konsumen*, Bali : Intelektual Manifes Media
- Arif Sutrisno, 2020, *Manajemen Risiko dalam Industri Keuangan dan Asuransi*. Surabaya: Airlangga
- Arif Sutrisno, 2020, *Manajemen Risiko dalam Industri Keuangan dan Asuransi*. Surabaya: Airlangga.
- Aulia Muthiah 2018, *Hukum Perlindungan Penumpang (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)* Jakarta: Pustaka Baru Press).
- Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media
- Bahrer Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : Penerbit Maju
- Bambang Setiadi, 2016, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Kencana.
- Bambang sunggono, 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Budi Haryanto, 2015, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Airlangga Press.

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Penumpang*, Jakarta : Sinar Grafika
- Cita Yustisia Serfiani, 2016, *Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cst Kansil, 2009, *Kamus istilah Hukum*, Jakarta : Gramedia Pustaka
- Eddy Hasanuddin, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Elda Aldira Laniza, 2020, *Hukum Asuransi*, Cipta Gadhing Artha : Jakarta Selatan
- Elsi, Advendi, 2007, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta.
- Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Sertifikasi & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Fandy Tjiptono, 2015, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher..
- Ferdinand Rangkuti, 2016, *Strategi Pemasaran Berbasis Data*. Jakarta: Gramedia.
- Gautama, I.D.E., & Suprpto, H, 2016, *Asuransi di Indonesia: Regulasi dan Implementasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunanto, 2003, *Asuransi kebakaran di Indonesia*, Jakarta : Tira Pustaka.
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Herman Darmawi, 2010, *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herman Rizal, 2018, *Transformasi Digital dan Peran Traveloka dalam Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- HMN Purwosujipto, 2003, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Irwansyah, 2022, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media
- Ismail Wahyudi, 2017, *Peningkatan Kualitas Layanan dalam Industri Keuangan*. Bandung: Refika Aditama.
- Jonny Harefa, 2019, *Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Lukman Santoso AZ, 2019, *Aspek Hukum Perjanjian*, Yogyakarta : Penebar Media Pustaka
- M. Abduh Setiawan, 2019, *Keamanan Transaksi Elektronik dan Perlindungannya*. Bandung: Refika Aditama.

- M. Alfian Mansur, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Man Suparman Sastrawidjaja, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi Dan Surat Berharga*. Bandung : Pt. Alumni
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarja Universitas Sebelas Maret
- Munir Fuady, 2019, *Konsep Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Neng Yeni Nurhayani, 2016, *Hukum Acara Perdata*, Bandung : Pustaka Setia
- O. C. Ferrell dan Jhon Fraedrich, 2015, *Etika Bisnis: Pengambilan Keputusan Etis dan Kasus-kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oskar S. Matompo, 2017, *Pengantar Hukum Perdata*, Bandung : Setara Press
- Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Ridwan Khairandy, 2013, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta : FH UII Press.
- Riyanto, 2010, *Perlindungan Konsumen dan Aspek Hukumnya*. Surabaya: Airlangga Press.
- Robert Alexy, 2009, *A Theory of Legal Argumentation: The Theory of Rational Discourse as Theory of Legal Justification*. Berlin: Springer.
- Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Shidarta, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*, Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti
- Sigit Handoko, 2024, *Etika dan Hukum Dalam Pemasaran*, Purbalingga : Eureka Media Aksara.
- Sigit Haryanto, 2014, *Asuransi dan Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sigit Sapto Nugroho, 2019, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Solo : Pustaka Iltizam.
- Sigit Widiartoro, 2012 *Hukum Transaksi Digital*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta : PT Kharisma Purta Utama
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia

- Sudarsono Haryanto, 2015, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sudikno Mertokusumo, 2001, *Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Liberty.
- Supriyadi, 2012, *Dasar-Dasar Hukum Perdata Di Indonesia*, Kudus : Kiara Science
- Surbakti Pohan, 2015 *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana
- Sutan M. Nasution, 2014, *Hukum Asuransi di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suyanto, 2010, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tulus Rachmadi, 2020, *Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Wahyu Hartanto, 2017, *Pengawasan dan Regulasi Keuangan di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Padang : Andala University Press
- Yoga Dimas Prasetya, *Peran aktuarial dalam Meningkatkan Dan Menjaga Minat Investor Melalui Pembuatan model Financial Distress Untuk Industri Asuransi*, call Paper IKNB : Kumpulan Karya Tulis terbaik OJK
- Zainuddin Ali, 2008, *Hukum Asuransi Syariah*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Zulham, 2016, *Hukum Perlindungan Penumpang*, Jakarta : PT Kencana.

JURNAL

- Ahmad Tanaya, 2023, "Penerapan *Online* Dispute Resolution pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik." *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial* Vol. 4, No. 2 Diakses dan Diunduh melalui <https://jurnal.uai.ac.id/index.php/JAISS/article/view/2091>
- Gede Elvin Febri Sudarmanto, 2021, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keamanan Transaksi, Dan Loyalitas Penumpang Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Tiket Pesawat *Online* Pada Aplikasi Traveloka" *Jurnal Riset Manajemen* Vol. 8 No. 2. Diunduh melalui <https://doi.org/10.32477/jrm.v8i2.271>
- Guntur I. Setyawan. 2019, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Penumpang Pesawat Udara Dalam Pembelian Premi Asuransi Melalui Situs Traveloka." *Jurnal*

- IUS Kajian Hukum dan Keadilan* 7, no. 1 Diakses melalui <https://doi.org/10.29303/ius.v7i1.632>
- Made Bella Meisya Prihantini, 2019, " Perlindungan Penumpang Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel Oleh Pelaku Usaha Traveloka" *Kertha Semaya Journal*, Bali Vol. 7 No. 5. Diunduh melalui <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/48644/28957>
- Mutia Rahma Wardani, 2020, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Vol. 13 No. 1 Diunduh <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/notarius/article/download/31183/17480>
- Resna Pratiwi Maharani. 2018 "Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik dalam Melindungi Hak Konsumen." *Supermasi Jurnal Hukum* Vol. 1 No. 1 Diunduh melalui <https://doi.org/10.36441/supremasi.v1i1.158>
- Rina Sari dan Supriyadi Rahardjo, 2020, "Pentingnya Edukasi Konsumen dalam Meningkatkan Kepercayaan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 8 No. 1
- Sabatika Sinung Wibawanti, 2017 "Pengaturan Prinsip Kehati-Hatian Pada Lembaga Bukan Bank." *Jurnal Ilmu Hukum Alethea* 1, No. 1 diakses dan diunduh melalui website <https://doi.org/10.24246/alethea.vol1.no1.p110-127>
- Shinta Devia Giartika Gunawan, 2023, "Pertanggungjawaban Hukum Traveloka Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Tiket Sepihak Terhadap Konsumen," *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* Vol. 3 Nomor 1, Diunduh melalui <https://bureaucracy.gapenaspublisher.org/index.php/home/article/download/207/229/262>
- Stefany Ismantara dan Prianto Yuwono, 2023 "Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia di Era Ekonomi Digital." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Vol. 50, No. 1 Diakses dan Diunduh melalui https://lantar.untar.ac.id/repository/penelitian/buktipenelitian_10288001_7A240822001134.pdf
- Wetmen Sinaga, "Tinjauan Yuridis Terhadap Hak Dan Kepentingan Pemegang Polis Asuransi", *Jurnal Hukum tora : Hukum untuk mengatur dan melindungi masyarakat* Vol 8 No 3, 2022 Diunduh melalui <https://ejournal.fhuki.id/index.php/tora/article/download/161/58/481>

INTERNET

Latifah Uswatun Khasanah, *Penelitian Kualitatif : Teknik Analisis Data Deskriptif*, diakses dan diunduh melalui website <https://dqlab.id/penelitian-kualitatif-teknik-analisis-data-deskriptif#:~:text=Teknik%20analisis%20data%20deskriptif%20kualitatif,insting%20yang%20tajam%20dari%20peneliti>. Pada tanggal 3 September 2023 pukul 02:10

Traveloka, Asuransi Penerbangan, diakses melalui <https://www.traveloka.com/id-id/insurance/indonesia> 21 Maret 2025

Traveloka, Cara Koreksi atau Ubah Nama Penumpang Saya, diakses melalui <https://www.traveloka.com/id-id/help/flight/flight-managing-booking/flight-booking-information/correcting-booking-details/can-i-change-the-passengers-name-on-my-flight-e-ticket> Pada 19 Maret 2025

Traveloka, Cara Memesan Tiket Pesawat, diakses melalui <https://www.traveloka.com/id-id/help/flight/flight-general-information/flight-booking/booking-your-flight/how-do-i-book-a-flight-through-traveloka> pada 19 Maret 2025

Traveloka, Perlindungan Bagasi Pesawat, diakses melalui <https://www.traveloka.com/id-id/insurance/baggage-protection> Pada pukul 21 Maret 2025

Traveloka. Syarat dan Ketentuan Traveloka. Diakses pada 3 Januari 2025. <https://www.traveloka.com/id-id/termsandconditions>.

Traveloka. Tentang Traveloka. Diakses pada 31 Desember 2024. <https://www.traveloka.com/id-id/about-us>.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Penumpang;

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

European Parliament and Council, *Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on Consumer Rights*

Montreal Convention 1999, CONVENTION FOR THE UNIFICATION OF CERTAIN RULES FOR INTERNATIONAL CARRIAGE BY AIR