

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan semua Peraturan Perundang-Undangan dan beberapa teori yang telah penulis jabarkan mengenai kewajiban dari maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum kepada konsumen dapat ditarik kesimpulan, bahwa menurut tujuan dari penulisan ini yaitu mengetahui apakah tanggung jawab maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum kepada penumpang sebagai pelaku usaha kepada penumpang sudah sesuai dengan UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Rendahnya kesadaran maskapai penerbangan atas tanggung jawabnya kepada penumpang yang dirugikan menyebabkan penumpang tidak dapat menerima haknya secara baik. Rendahnya kesadaran penumpang untuk melakukan upaya agar mendapatkan ganti rugi pun menyebabkan rendahnya kesadaran maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab. Alasan penumpang tidak mau melakukan upaya hukum karena harus menghabiskan waktu dan tenaga. Dimana sudah jelas di atur mengenai kewajiban dari maskapai penerbangan apabila barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada penumpang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau merugikan penumpang, maskapai penerbangan diwajibkan untuk memberikan ganti rugi dan/atau kompensasi kepada penumpang tersebut. Rendahnya kesadaran penumpang untuk menuntut haknya disebabkan oleh kurangnya pengetahuan penumpang untuk mengerti hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum, dimana maskapai penerbangan seharusnya memberikan ganti rugi dan/atau kompensasi kepada penumpang yang haknya tidak

terpenuhi. Apabila penumpang melakukan gugatan ke pengadilan ataupun meminta bantuan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menuntut haknya dipenuhi akan menghabiskan waktu dengan birokrasi yang rumit untuk orang-orang awam, sehingga tidak ada tuntutan apa-apa yang dilakukan penumpang yang dirugikan tersebut dan membiarkan hal tersebut terus terjadi. Sehingga hal yang terjadi dalam prakteknya hanya lah pemberian permohonan maaf dari maskapai kepada penumpang dan hal tersebut sudah dirasa menyelesaikan masalah yang sebenarnya tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

- b. Rendahnya kesadaran penumpang tersebut untuk menuntut haknya kepada maskapai mengakibatkan rendahnya kesadaran maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dalam menggunakan jasa yang diberikannya, sehingga maskapai tidak menjalankan tanggung jawabnya kepada penumpang untuk melakukan ganti rugi dan/atau kompensasi. Namun rendahnya kesadaran penumpang tersebut diakibatkan waktu yang dibutuhkan dan birokrasi yang rumit untuk melakukan tuntutan ke pengadilan untuk meminta ganti rugi.
- c. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum terhadap penumpang atas tidak terpenuhinya hak penumpang untuk mendapatkan media hiburan dalam penerbangan dengan standar pelayanan maksimum yang diberikan oleh maskapai penerbangan harus menerapkan tanggung jawab atau kewajiban yang di atur dalam UUPK dan UU Penerbangan yang telah dijabarkan oleh penulis dalam penulisan ini. Pemberian ganti rugi dan/atau kompensasi yang wajib diberikan oleh maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum terhadap penumpang atas media hiburan yang

rusak atau tidak dapat berfungsi pada saat penerbangan dilangsungkan sehingga merugikan penumpang yang telah membayar tiket dengan harga penuh.

- d. Perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen yang dirugikan akibat fasilitas media hiburan yang rusak dan tidak dapat digunakan oleh penumpang dalam penerbangan dengan standar pelayanan maksimum berdasarkan Pasal 7 Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha dimana sudah seharusnya pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya tertuang di dalam Pasal 1 ayat (22) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa “tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan pengangkut untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang.”²⁵

- e. Agar tetap menjaga kepastian hukum dan menjaga hak-hak dari penumpang tetap terpenuhi maka menurut penulis sudah seharusnya dalam perjanjian pembelian tiket mengatur tentang pemberian ganti rugi kepada penumpang, dalam hal penumpang yang menggunakan jasanya merasa dirugikan karena hak-haknya tidak terpenuhi, sehingga kewajiban maskapai yang di atur dalam UUPK dan UU Penerbangan dapat dilaksanakan secara efektif untuk melindungi konsumen dari sikap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Kenyataannya penumpang memang berhak untuk melakukan upaya hukum apabila maskapai penerbangan tidak mengganti rugi, namun hal tersebut jarang

²⁵ Pasal 1 ayat (22) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

dilakukan oleh penumpang karena membutuhkan waktu dan melalui birokrasi yang cukup rumit.

Pada intinya penulis ingin mengetahui apakah tanggung jawab maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum kepada penumpang sudah sesuai dengan UUPK dan UU Penerbangan atau justru sebaliknya dan untuk tetap menjaga hak konsumen dalam penerbangan dengan standar pelayanan maksimum yang diabaikan oleh maskapai penerbangan khususnya terkait media hiburan yang disediakan oleh maskapai. Merujuk pada Pasal 3 UUPK, penulisan ini akan berdampak dan berkaitan pada meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

5.2. Saran

Agar tanggung jawab yang diemban oleh maskapai penerbangan dalam menjalankan jasanya dapat dilakukan dengan baik dan untuk meningkatkan kesadaran bahwa tanggung jawab yang dimilikinya kepada penumpang sebagai maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum merupakan hal yang harus dipenuhi, maka menurut penulis perlu dilakukan beberapa hal

terkait pemenuhan hak penumpang berdasarkan UUPK dan UU Penerbangan yang telah mengatur mengenai kewajiban dari maskapai penerbangana yaitu:

- a. Untuk penerbangan dengan standar maksimum diperlukan pemeriksaan armadanya yang akan digunakan untuk menjalankan jasa agar tidak ada media hiburan yang rusak dan perlu juga agar dilakukan pencantuman ketentuan mengenai ganti kerugian dan/atau kompensasi yang diberikan kepada penumpang apabila ada fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi pada saat penerbangan berlangsung, jadi jika terjadi kerusakan pada saat penerbangan maskapai penerbangan langsung bertanggung jawab dan penumpang tidak perlu menghabiskan waktu untuk melalui birokrasi yang rumit agar mendapatkan ganti rugi dari maskapai. Hal ini akan meningkatkan kesadaran mengenai tanggung jawab yang diberikan maskapai penerbangan kepada penumpang.
- b. Selanjutnya menurut penulis tanggung jawab dari maskapai kepada penumpang seharusnya diberikan tanpa melalui gugatan ke pengadilan, karena hal tersebut merupakan kewajiban dari maskapai penerbangan apabila ada penumpang yang dirugikan, khususnya dalam penulisan ini adalah penumpang tidak menerima haknya untuk mendapatkan media hiburan berupa layar televisi dan *earphone* dalam penerbangan dengan standar pelayanan maksimum.
- c. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebagai pembina yang mengatur, mengendalikan dan mengawasi pengangkutan udara harus benar-benar mengawasi penyediaan fasilitas yang diberikan oleh maskapai penerbangan dengan standar pelayanan maksimum serta tanggung jawabnya kepada penumpang agar hak-hak penumpang tetap dapat terpenuhi secara baik, hal tersebut bertujuan

agar tetap menjaga kepastian hukum dan menghindari perilaku maskapai penerbangan yang tidak menjalankan tanggung jawabnya kepada penumpang apabila terjadi kerugian yang diderita oleh penumpang.

Daftar Pustaka

Buku:

Sidharta, 2006. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Gramedia Widiasarana Indonesia;

Miru Ahmadi, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, PT Rajawali Pers;

Yayasan Lembaga Konsumen, Perlindungan Konsumen Indonesia Buku I;

Shofie, Yusuf, 2003, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. PT Citra Aditya Bakti;

Shofie Yusuf, 2011, Tanggung Jawab Pidana Korporasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya Bakti;

F. Soegeng Istanto, 1994, Hukum Internasional, UAJ Yogyakarta;

Hamzah Andi, 2005. Kamus Hukum, Ghalia Indonesia;

Nasution, Az. 1995. Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan;

Subekti, R. 1994. Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Bogor: Politeia;

Mariam, Daris. 2001. Kompilasi Hukum Perikatan. Bandung. Citra Aditya Bakti;

Evi, Ariyani. 2013. Hukum Perjanjian. Yogyakarta: Ombak.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2009 Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat cetakan ke-11, Jakarta: Raja Grafindo Perkasa;

Soerjono Soekanto, 1984, Pengantar Penelitian Hukum, UI;

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015.

