

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan oleh Penulis dalam penulisan hukum ini, maka Penulis akan memberikan kesimpulan dari seluruh pembahasan sebagai berikut:

- 1.1 Dalam rangka melindungi konsumen dan memberikan batasan terhadap pelaku usaha, Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), melalui undang-undang ini Pemerintah memberikan batasan terhadap pelaku usaha dalam hal ini adalah maskapai penerbangan X yang merupakan perusahaan di bidang penerbangan atau maskapai penerbangan di Indonesia agar dalam menjalankan usahanya tidak merugikan konsumen yang dalam hal ini adalah penumpang pesawat terbang yang menggunakan jasa penerbangan yang disediakan oleh maskapai penerbangan X.
- 1.2 Pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dalam rangka mengatur segala ketentuan yang berhubungan dengan penyelenggaraan penerbangan di Indonesia.
- 1.3 Berdasarkan undang-undang yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dapat diketahui bahwa hubungan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak.
- 1.4 Dibatalkannya keberangkatan salah satu penumpang maskapai penerbangan X, Muttaqien akibat kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* dengan penumpang lainnya merupakan kelalaian manajemen maskapai penerbangan yakni petugas *check-in (human error)* dalam mencetak pas masuk atau *boarding pass* penumpang pada penerbangan tersebut, sehingga mengakibatkan adanya wanprestasi, diantaranya adalah maskapai penerbangan selaku pelaku usaha tidak memberikan pelayanan atau *service* yang baik kepada penumpang selaku konsumen dalam hal mencetak pas masuk atau *boarding pass*, yang mana *boarding pass*

tersebut merupakan salah satu tanda bukti telah disepakatinya perjanjian pengangkutan sesuai dengan biaya yang dibebankan kepada penumpang selaku konsumen dan selanjutnya *boarding pass* tersebut akan digunakan oleh penumpang untuk masuk ke dalam pesawat dan menempati kursi atau tempat duduk di dalam pesawat terbang.

- 1.5 Dengan adanya kerugian penumpang selaku konsumen yang ditimbulkan akibat kelalaian manajemen maskapai penerbangan X selaku pelaku usaha yakni petugas *check-in (human error)* dalam hal mencetak *boarding pass* penumpang, maka pihak maskapai penerbangan X selaku pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada penumpang selaku konsumen yang dirugikan.
- 1.6 Di dalam kasus dibatalkannya keberangkatan seorang penumpang pesawat maskapai penerbangan X yang memiliki kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* dengan penumpang lainnya akibat kelalaian petugas *check-in (human error)* maskapai penerbangan X dalam hal mencetak *boarding pass* tersebut, maskapai penerbangan X selaku pelaku usaha bertanggung jawab mengganti keberangkatan salah satu penumpang yang batal berangkat akibat kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* dengan penumpang lainnya tersebut dari pukul 9.30 WIB ke jam penerbangan berikutnya, yaitu pukul 13.00 WIB. Namun, dengan adanya tanggung jawab yang dilakukan oleh maskapai penerbangan X selaku pelaku usaha tersebut tetap merugikan waktu penumpang.
- 1.7 Dengan adanya kasus kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* penumpang maskapai penerbangan X dengan penumpang lainnya akibat kelalaian petugas *check-in (human error)* maskapai penerbangan X dalam hal mencetak *boarding pass* tersebut, mengakibatkan pilot enggan menerbangkan pesawat jika salah satu dari kedua penumpang yang memiliki kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* tidak segera turun dari pesawat, sehingga mengakibatkan diundurnya keberangkatan hingga satu jam akibat kasus tersebut dan tentu merugikan waktu penumpang lainnya yang juga merupakan konsumen di dalam penerbangan tersebut.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari seluruh pembahasan dalam penulisan hukum ini, maka:

- 2.1 Diharapkan maskapai penerbangan X selaku pelaku usaha tidak melakukan segala bentuk kelalaian di dalam kegiatan penerbangan, seperti yang terjadi pada kasus kesamaan data nama dan nomor kursi pada *boarding pass* penumpang maskapai penerbangan X dengan penumpang lainnya yang merupakan kelalaian petugas *check-in* maskapai penerbangan X dalam hal mencetak *boarding pass* yang tentu dapat merugikan penumpang pesawat terbang selaku konsumen.
- 2.2 Dengan adanya tanggung jawab yang besar dari maskapai penerbangan, akan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat untuk menggunakan pengangkutan udara. Maskapai penerbangan X selaku pelaku usaha di bidang penerbangan sebaiknya dapat mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas dan tanggung jawab kepada penumpang selaku konsumen jasa penerbangan.
- 2.3 Diharapkan pihak pengguna jasa penerbangan selaku konsumen yang dalam hal ini adalah penumpang pesawat terbang agar membiasakan diri untuk membaca Syarat dan Ketentuan (*Terms and Conditions*) yang telah dibuat oleh pihak maskapai penerbangan selaku pelaku usaha sebelum menggunakan jasa penerbangan yang telah disediakan oleh pihak maskapai penerbangan tersebut, agar dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa penerbangan. Selain itu, pihak pengguna jasa penerbangan yang dalam hal ini adalah penumpang pesawat terbang juga diharapkan turut berperan aktif untuk melaporkan apabila terdapat hal yang melanggar hukum dalam kegiatan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, PT Citra Adityabhakti, Bandung, 1998.
- Ade Maman Suherman, Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Rajawali Pers, Jakarta, 2017.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Az Nasution, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional, Seminar Hukum Pengangkutan Udara, Binacipta, Jakarta, 1977.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Djaja S. Meliala, Hukum Perdata Dalam Perspektif BW, Nuansa Aulia, Bandung, 2012.
- Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- E. Suherman, Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara, Penerbit Alumni, Bandung, 1984.

- Hartono Hadisuprpto, Pengangkutan Dengan Pesawat Udara, UII Press, Yogyakarta, 1987.
- Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Program Pasca-sarjana Fakultas Hukum UI, Jakarta, 2004.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Martono, Kamus Hukum Dan Regulasi Penerbangan, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Rustian Kamaluddin, Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Alumni, Bandung, 1986.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2000.
- Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI-Press, Jakarta, 1986.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Rajawali Pers, Jakarta, 2001.
- Subekti, Aneka Perjanjian, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Toto. Thohir Suriaatmadja, Pengangkutan Kargo Udara, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2005.
- Yusuf Shofie, Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Korporasi, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2013.

JURNAL

- Johannes Gunawan, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 8, 1999.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa.

Ordonansi Pengangkutan Udara Nomor 10 Tahun 1939.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

INTERNET

<https://today.line.me/ID/pc/article/Kisah+Boarding+Pass+Garuda+Kembar+yang+Libatkan+Ajudan+Pejabat-yQzLev>.