

BAB V

Penutupan

A. Kesimpulan

Hak-hak konsumen di Indonesia berdasarkan yang tercantum di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa setiap konsumen Indonesia wajib mendapatkan hak bagaimana pun situasi dan kondisinya, pada saat pandemi covid – 19 berlangsung dengan adanya beberapa kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah guna mencegah terjadinya penyebaran virus yang terjadi di masyarakat maka kebijakan yang baru dikeluarkan bertujuan untuk kebaikan di dalam masyarakat, kebijakan yang diberikan oleh pemerintah yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam kebijakan ini adanya suatu batasan – batasan kegiatan untuk masyarakat, salah satu larangan yang berdampak besar yaitu pada saat dikeluarkannya kebijakan larangan mudik Idul Fitri Tahun 2020 bagi masyarakat Indonesia, dalam kebijakan tersebut adanya pemberhentian operasi pada transportasi umum, salah satunya maskapai penerbangan yang tidak diizinkan beroperasi selama kebijakan mengenai larangan mudik Idul Fitri berlangsung, berdasarkan Undang-undang No 8 Tahun 1999 di dalam pasal 7 bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, pemberian ganti rugi tersebut dilakukan jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian maka dari itu calon penumpang yang sudah membeli tiket dapat mengajukan pengembalian tiket atau *refund* tiket pesawat guna berjalannya itikad baik dan rasa tanggungjawab pihak maskapai, begitupun agar konsumen mendapatkan hak nya, pemerintah membuat kebijakan tersebut tentunya sudah memikirkan keadilan untuk beberapa pihak yang bersangkutan, dalam peraturan tersebut *refund* tiket pesawat tidak berupa uang tunai melainkan berupa voucher tiket yang dapat digunakan dalam jangka waktu 1 tahun dari jadwal keberangkatan sesungguhnya, hal ini menimbulkan beberapa polemik di masyarakat, beberapa konsumen merasa tidak adil jika

ganti rugi tidak berupa uang, pihak konsumen sudah mendapatkan haknya namun dari jangka waktu voucher tiket tersebut membuat pihak konsumen tidak berdaya dan merasa terbatas dalam haknya, karena belum tentu pihak konsumen berpergian dalam waktu 1 tahun kedepan.

Jika dilihat dengan adanya surat rekomendasi yang dibuat oleh pihak Badan Perlindungan Konsumen Nasional, ini menandakan bahwa pihak konsumen masih belum bisa menerima bahwa pengembalian tiket atau refund tiket pesawat berbentuk voucher dan bukan berbentuk uang, dengan adanya surat rekomendasi tersebut berarti sudah terlihat bahwa perlindungan hukum untuk konsumen di saat pandemi covid – 19 berjalan dan berjuang untuk menuntut hak – hak pihak konsumen, sebagaimana berdasarkan dari Undang – Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, selain Undang – Undang no 8 tahun 1999, Lembaga – Lembaga yang mengatur mengenai perlindungan konsumen juga salah satunya Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang bertugas untuk melindungi dan menjaga hak – hak konsumen agar tidak menyimpang dari hak dan kewajiban setiap masing – masing pihak maskapai, namun agar tidak terjadinya salah paham dan pihak konsumen mendapatkan hak yang seadil – adil nya sesuai dengan perlindungan

B. Saran

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyarankan mengenai pengembalian *refund* tiket pesawat berupa voucher yang jarak waktunya sekitar hanya 1 tahun, alangkah baiknya jika voucher tiket tersebut tidak diberi jangka waktu agar pihak konsumen tidak merasa dibatasi dalam haknya, jika tidak ada batas waktu maka konsumen tidak perlu khawatir dalam setahun tidak berpergian dan uang yang ada di voucher tersebut tidak hilang, begitupun sebaliknya jika voucher tiket ini dibatasi hanya dengan jarak 1 tahun maka belum tentu pihak konsumen melakukan perjalanan jauh lagi selama satu tahun, oleh sebab itu perlunya ada perbaikan dalam kebijakan yang baru mengenai *refund* tiket pesawat di masa pandemi covid -19 karena dengan munculnya surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 25 tahun 2020 yang berisi untuk

memastikan pelaku usaha transportasi umum mengembalikan dana atau *refund* tiket secara 100% , jika pembelian berupa uang tunai baik menggunakan uang elektronik maupun kartu kredit baik itu transportasi darat, laut dan udara, serta adanya himbauan agar transportasi tidak memberikan dalam bentuk voucher. Saran lainnya yaitu untuk pemerintah melalui lembaga yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen dapat mengadakan beberapa penyuluhan agar pihak konsumen sadar betul mengenai hak dan kewajiban pihak konsumen begitupun mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha .