

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan perlindungan hukum dan tanggung jawab ganti rugi terhadap klausula baku pada tiket penerbangan Air Asia, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

- a. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kiranya kurang diketahui oleh konsumen. Seperti halnya, penggunaan klausula baku pada tiket penerbangan Air Asia telah mengandung klausula eksonerasi yaitu pengalihan tanggung jawab dan bentuk *print-out* tiket yang tidak terlalu jelas, maka dalam hal ini perjanjian atau klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Berkaitan dengan hal ini konsumen dapat mempertahankan atau memperjuangkan hak-haknya dengan melakukan gugatan ataupun penuntutan secara hukum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu melalui cara diluar pengadilan ataupun di pengadilan. Hal ini tergantung kepada para pihak yang bersengketa. Lebih lanjut, penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK, maka para pihak tidak boleh mengajukan gugatan ke pengadilan. Hal ini dikarenakan keputusan yang dikeluarkan BPSK adalah bersifat final dan mengikat. Adapun sanksi yang BPSK berhak berikan kepada pelaku pelanggaran hak konsumen adalah berupa sanksi administrasi yaitu denda sejumlah uang. Serta konsumen selaku penumpang dapat menuntut ganti kerugian terhadap Air Asia dengan penggantian ganti rugi sesuai hasil negosiasi antara kedua belah pihak. Sedangkan penyelesaian sengketa di pengadilan dalam putusannya menjatuhkan sanksi pidana pokok maupun sanksi pidana tambahan sesuai dengan pelanggaran hak yang dilakukannya, dan harus dibuktikan terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan hukum dan prosedur yang berlaku.

b. Ganti rugi bagi penumpang akibat perbuatan melawan hukum karena adanya pengalihan tanggung jawab pada tiket penerbangan, maka Air Asia dapat didasarkan pada Pasal 1365 KUH Perdata yang berupa ganti rugi nominal, ganti rugi kompensasi, dan ganti rugi penghukuman. Penggantian kerugian pun diatur dalam Pasal 19 UUPK yang dalam hal ini dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perauran perundang-undangan yang berlaku. Apabila Air Asia tidak memberikan ganti kerugian dan dalam hal ini sengketa tersebut diselesaikan diluar pengadilan, maka BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap Air Asia, apabila melanggar Pasal 19 ayat 2 dan 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26, maka dijatuhi sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah), sebagaimana diatur dalam Pasal 60 ayat 1 dan 2. Selanjutnya, penjatuhan sanksi pidana apabila Air Asia dalam hal ini melanggar ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 17 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf e, ayat 2 dan Pasal 18 maka dijatuhi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2000.000.000,00 (dua miliar rupiah), sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat 1 dan tambahan hukuman sebagaimana diatur dalam Pasal 63 UUPK.

V.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka saran penulis yaitu :

a. Meskipun penumpang selaku konsumen hanya bisa menerima dan menikmati produk yang dihasilkan oleh pelaku, bukan berarti konsumen dapat dijadikan sebagai objek eksploitasi untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Hal ini semacam ini hanya akan menambah antrian dan tumpukan perkara mengenai sengketa konsumen. Sengketa konsumen dapat diredam dengan berpandangan positif, dimana antara pelaku usaha

dan konsumen saling mengerti hak dan kewajibannya sehingga terciptanya keseimbangan kedudukan.

- b. Sebagaimana pasal 28 D Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. Pernyataan tersebut dianggap sebagai unsur esensial pada perlindungan hukum, maka perlu adanya peran aktif pemerintah dan LPKSM dalam mengawasi barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha, apakah memenuhi standar keamanan, kenyamanan, kelayakan, dan kesehatan atau tidak dan memberikan pembinaan kepada masyarakat selaku konsumen hanya pendidikan seputar konsumen, pelatihan dan keterampilan.
- c. Apabila terjadi sengketa konsumen, hendaklah diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga tidak memakan banyak waktu, tenaga dan biaya, sehingga apabila terjadi ada sengketa konsumen tidak malas mengajukan gugatan dan tuntutan kepada pengadilan ataupun instansi yang berwenang untuk itu yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- d. Adanya penambahan pengaturan untuk memudahkan konsumen memperoleh ganti kerugian dan memungkinkan produsen untuk mengalihkan tanggung gugatnya kepada pihak ketiga (asuransi), perlu dibentuk undang-undang tentang asuransi konsumen atau asuransi tanggung gugat produsen dan asuransi tersebut sebaiknya merupakan asuransi wajib.