

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Dalam setiap perusahaan penerbangan masing-masing sudah memiliki peraturan yang dibuat untuk menjalankan setiap proses kegiatan yang terdapat dalam perusahaan yang disebut standar Oprasional Prosedur (SOP) yang pembuatannya didasarkan pada undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang lain yang terkait. Peraturan-peraturan tersebut juga mencakup perlindungan terhadap penumpang yang mempunyai kebutuhan khusus atau kondisi khusus yaitu cacat. Seperti SOP yang dimiliki maskapai Air Asia Berdasarkan pada penjelasan pada bab-bab sebelumnya mengenai SOP pelayanan penumpang yang memiliki kebutuhan khusus, khususnya penumpang Penyandang cacat, poin-poin yang terdapat dalam SOP tersebut sudah mengandung unsur-unsur yang terdapat pada undang-undang perlindungan konsumen. walaupun materi hukum yang diatur di dalamnya sudah sangat jelas dan sangat sesuai, namun kadang kala ketentuan dalam SOP, tidak serta merta dijalankan oleh pegawai/unit kerja yang menjalankan perusahaan penerbangan tersebut hal ini lah yang terkadang membuat atau merugikan konsumen terutama konsumen penyandang cacat.
- b. Pada bab sebelumnya sudah dijelaskan bahwa penumpang penyandang cacat yang merasa dirugikan oleh perusahaan penerbangan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan penyelesaian yang dilakukan diluar pengadilan. Jadi konsumen dalam hal ini penyandang cacat dapat memperjuangkan haknya dan tidak selalu berada dipihak yang lemah serta upaya penyelesaian sengketa konsumen ini dapat memberikan efek jera pada pihak maskapai dan pihak-pihak terkait lainnya agar permasalahan yang

sama tidak terulang kembali dan dapat lebih memperbaiki pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan penelitian di atas, maka saran penulis yaitu :

- a. Pemerintah selaku Regulator sebaiknya membuat peraturan-peraturan yang ditujukan untuk melindungi konsumen penyandang cacat (*disabilitas*) pengguna transportasi udara yang lebih kuat lagi agar posisi konsumen penyandang cacat tidak selalu diposisi yang lemah dan pengecekan secara mendadak, hal tersebut akan sangat berguna agar perusahaan-perusahaan maskapai penerbangan terutama unit kerja yang menjalankan langsung SOP pelayanan menjalankan segala sesuatunya sesuai prosedur apa bila pengecekan dilakukan dengan memberitahukannya terlebih dahulu maka unit kerja pun akan menjalankan hanya pada saat dilakukan pengecekan oleh pemerintah.
- b. Perusahaan maskapai penerbangan selaku pelaku usaha sebaiknya melakukan pengawasan serta pembekalan (*training*) kepada para unit kerja agar unit unit kerja dapat memahami bagaimana pentingnya menjalankan suatu SOP yang dimiliki perusahaan dan menindak tegas para unit kerja apabila kedapatan tidak menjalankan SOP pelayanan penumpang/konsumen penyandang cacat (*disabilitas*) sesuai dengan prosedur yang terdapat pada SOP perusahaan maskapai penerbangan.
- c. Penumpang selaku konsumen jasa penerbangan terutama konsumen penyandang cacat (*disabilitas*) diharapkan dapat memberikan kontribusinya dalam mengawasi para pelaku usaha jasa penerbangan serta pihak-pihak yang terkait dan lebih memberikan keberaniannya lagi untuk menyampaikan keluhan serta pendapat apa bila terjadi kerugian atau ada kesalahan prosedur yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait, demi terwujudnya keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menjalankan kegiatan transportasi udara dari saat berangkat hingga tiba ditempat tujuan.

- d. Kasus-kasus tersebut dapat dijadikan contoh oleh masyarakat dalam kasus-kasus ini para penggugat berani melayangkan gugatan kepada pihak maskapai penerbangan dan pihak-pihak lain yang terkait karena merasa hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan sebagai konsumen tidak mereka terima. Sebab apabila satu pelanggaran yang dilakukan dibiarkan saja oleh konsumen yang dirugikan, sikap tersebut berpotensi menjadikan pelanggaran-pelanggaran yang serupa dan pelanggaran lain dapat berlangsung terus menerus.

