

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penggunaan transportasi udara merupakan aktivitas mendasar dalam mobilitas sosial. Menurut hemat penulis bahwa perlindungan hak terhadap calon penumpang dan pelaku usaha merupakan salah satu bentuk kepastian hukum. Implikasinya dapat dilihat di Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan kemudian dipertegas lewat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Berikut penulis simpulkan hasil penulisan dalam beberapa poin :

1. Maskapai Air asia merupakan salah satu maskapai penerbangan yang masih aktif melakukan penerbangan di Indonesia. Tiket penerbangannya dapat dibeli melalui berbagai agen travel baik secara online maupun offline. Pembelian tiket pesawat oleh calon penumpang bersifat mengikat, karena hal itu merupakan salah satu peristiwa hukum berupa perbuatan perjanjian antara kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha). Dalam prosesnya, pembelian tiket pesawat Air Asia QZ 8075 wajib melalui serangkaian pengisian data identitas si pembeli, calon penumpang hingga berujung pada tahap pembayaran. Setelahnya penerbitan e-tiket dilakukan oleh pihak maskapai.

Dalam proses pembelian diawal calon penumpang tidak diberikan informasi skema refund secara jelas yang apabila maskapai air asia yang

melakukan pembatalan, melainkan informasi yang disediakan adalah skema *refund* yang apabila calon penumpang yang membatalkannya. Sekilas proses pembelian tiket terlihat mudah dan gampang namun sebaliknya ketika terjadi pembatalan, pihak maskapai tidak memberikan informasi yang jelas terkait penyebab terjadinya pembatalan penerbangan. Padahal menurut UUPK pada pasal 4 ayat 3 UUPK dan pasal 7 huruf b mengatur tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku untuk memperoleh dan memberi informasi terkait pengadaan barang atau jasa yang disajikan.

2. Kasus yang penulis kaji merupakan peristiwa hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penerbangan. Untuk menggambarkan kejelasan kasus dan kajian hukumnya maka ditemukan fakta pelanggaran yang dilakukan oleh pihak maskapai. Namun dalam penyelesaiannya calon penumpang merasa bingung bagaimana mereka bisa mendapatkan keadilan atas tindakan kesewang-wenangan yang dilakukan oleh pihak maskapai. Kebingungan itu dilihat dari tidak jelasnya informasi terkait skema penyelesaian kasus. Pada akhirnya kerugian yang dialami penumpang berakhir dengan rasa kekesalan kepada pihak maskapai akibat skema *refund* yang tidak jelas dan cenderung merugikan calon penumpang. Misalnya seperti *refund* yang tidak utuh dan durasi *refund* yang tidak sesuai dengan aturan PERMENHUB No 185 Tahun 2015 pasal 10 ayat 5 huruf a yang berbunyi “*pengembalian uang tiket kepada penumpang wajib dilakukan selambat-lambatnya 15 hari kerja sejak pengajuan*”.

3. Dalam temuan penulis terdapat kekosongan hukum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Kekosongan hukum yang penulis maksud adalah terdapat aturan yang menerangkan skema refund yang apabila penumpang melakukan pembatalan, namun tidak dijelaskan apabila pihak maskapai yang melakukan pembatalan. Kekosongan aturan ini memberi peluang kepada setiap perusahaan maskapai untuk membuat aturannya masing-masing yang berpotensi melanggar hak-hak calon penumpang (konsumen). Contoh kasus yang penulis angkat dalam pembatalan penerbangan secara sepihak oleh pihak maskapai penerbangan Air Asia QZ 8075 merupakan salah satu representasi masalah yang muncul akibat kekosongan hukum yang terjadi.

## **B. Saran**

- 1) Kelengkapan informasi yang disajikan oleh pelaku usaha atau mitra usaha merupakan hal yang sangat urgen demi terwujudnya asas transparansi dalam perjanjian jual beli. Kerenannya dalam website tiket.com perlu dilampirkan secara jelas mengenai skema pembatalan yang apabila maskapai melakukan pembatalan jadwal penerbangan secara sepihak. Serta meng-up date seluruh informasi di website agar calon penumpang mengetahui informasi terbaru khususnya informasi kebijakan refund yang dibuat oleh tiap-tiap maskapai.
- 2) Menurut hemat penulis kesewenang-wenangan pihak maskapai, itu didasarkan pada lemahnya pengawasan lembaga terkait akan kinerja

maskapai penerbangan sehingga perlu dilakukan evaluasi secara terstruktur dan berkala sebagai pelaku usaha. Tidak hanya pihak maskapai, lapisan institusi yang memiliki kewenangan khususnya Kementerian Perhubungan yang menjadi pucuk kekuasaan turut serta dievaluasi.

- 3) Kompleksitas materil hukum dalam sebuah aturan merupakan ruh keadilan yang menjadi dasar terciptanya ketentraman sosial. Penerbitan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri merupakan aturan yang sudah tidak relevan karena terdapat celah kekosongan hukum. Kekosongan hukum yang penulis maksud adalah tidak terdapat aturan refund yang apabila pihak maskapai yang melakukan pembatalan penerbangan secara sepihak, melainkan sebaliknya skema refund yang apabila calon penumpang melakukan pembatalan penerbangan diatur sedemikian rupa oleh Permenhub No 185 Tahun 2015. Agar point-point aturan yang memiliki celah merugikan antara kedua belah pihak (calon penumpang dan maskapai) dapat diminimalisir. Maka menurut hemat penulis perlu diadakannya revisi atas peraturan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri khususnya dalam, skema *refund*.

### **C. Penutup**

Demikianlah kajian penulis dalam kasus ini, hasil kajian ini masih jauh dari kata sempurna. Karenanya penulis merasa perlu menerima kritik dan saran atas apa yang telah penulis sajikan. Bukan tidak mungkin penelitian ini dapat dikembangkan sesuai dengan relevansi kasus yang ada oleh orang lain dikemudian hari. Sebagaimana tertuang dalam BAB I bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui skema perlindungan hukum dan penyelesaian kasus atas kerugian calon penumpang akibat pembatalan yang dilakukan oleh maskapai secara sepihak. Oleh karena itu harapan melalui kajian ini pihak terkait dapat mengetahui hak dan kewajiban tiap-tiap pihak serta memahami skema penyelesaian kasus sejenis yang berpedoman pada peraturan yang berlaku demi terwujudnya asas keadilan hukum.