

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Ganti rugi terhadap konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi covid-19 berdasarkan Pasal 9 ayat (1) huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia berupa pengembalian dalam bentuk *voucher* yang dapat dipergunakan untuk jadwal dan rute lain selama satu tahun penuh tanpa ada kepastian keberlakuan *voucher* yang melewati masa berlakunya. Kebijakan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa hukum, karena pengembalian dana pembatalan penerbangan berupa *voucher* oleh maskapai Lion Air dan Garuda Indonesia tidak disepakati oleh konsumen, sehingga apabila konsumen merasa kebijakan maskapai tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum dalam memenuhi hak-haknya.
2. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang tiket pesawatnya dibatalkan pada masa pandemi covid-19 berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan 2 (dua) cara, yaitu perlindungan hukum preventif melalui negosiasi dan mediasi untuk mendapatkan *win-win solution* dengan keberlakuan *voucher* dapat terus diperpanjang setiap tahun hingga pemerintah mengumumkan bahwa pandemi covid-19 telah berubah menjadi endemi. Apabila upaya preventif tidak dapat menyelesaikan permasalahannya, maka dapat menggunakan perlindungan hukum represif melalui gugatan perbuatan melawan hukum ke pengadilan negeri.

5.2. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Kepada Maskapai dan Travel, untuk melakukan perubahan kebijakan masa keberlakuan *voucher* tiket dari satu tahun menjadi 10 tahun sebagai upaya menciptakan keadilan bagi para pihak khususnya konsumen yang telah membeli tiket pesawat. Selain daripada itu, pihak maskapai dan travel untuk mensosialisasikan kepada masyarakat tentang kesepakatan baru berkaitan dengan pengembalian tiket pesawat berupa *voucher*. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan ketika konsumen akan melakukan reservasi tiket dengan munculnya pesan bahwa tiket yang dibatalkan karena teknis operasional, akan dikembalikan dalam bentuk *voucher*. Adanya pesan peringatan tersebut berguna agar konsumen mengetahui hak dan kewajibannya serta risiko ketika membeli tiket pesawat.
2. Kepada Maskapai dan Konsumen, untuk mengutamakan penyelesaian sengketa melalui negosiasi dan mediasi dengan melibatkan pihak BPSK terkait dengan bentuk pengembalian tiket pesawat yang dibatalkan. Hal tersebut perlu dilakukan agar terciptanya *win-win solution* antara pihak maskapai dan konsumen.