

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Pada dunia penerbangan seringkali pihak pelaku usaha yaitu perusahaan maskapai melakukan suatu kesalahan yang menyebabkan kerugian baik untuk perusahaan maskapai itu sendiri maupun pihak penumpang/keluarga dari para penumpang yang menggunakan maskapai penerbangan tersebut. Terdapat beberapa bentuk kesalahan dalam perusahaan maskapai penerbangan yaitu pembatalan penerbangan yang dapat disebabkan karena kurang atau bahkan over penumpang, terjadinya perubahan jadwal secara mendadak seringkali hal ini terjadi dan mengakibatkan penumpang mendapatkan kerugian secara materiil maupun immateriil maskapai seringkali memberikan alasan berupa terlambatnya kedatangan pesawat dari rute sebelumnya hingga ada kerusakan pada fasilitas yang menjadikan pihak maskapai harus memperbaiki terlebih dahulu demi kenyamanan penumpang selama penerbangan berlangsung, rusak atau hilangnya bagasi muatan penumpang seringkali terjadi karena kesalahan dari petugas.

Pihak penumpang memiliki suatu hak untuk meminta ganti rugi apabila dirugikan oleh pihak maskapai penerbangan apabila pihak penumpang mengalami keterlambatan, pembatalan penerbangan, dan kerusakan atau kehilangan barang muatan sehingga berhak melakukan

tanggung gugat. Tanggung gugat yang diberikan kepada pihak maskapai penerbangan termasuk ke dalam bentuk tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan atau *liability based on fault* yang berdasarkan dari prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability* pihak penumpang harus dapat membuktikan bahwa ia dirugikan dalam perjalanan tersebut dan pihak maskapai wajib memberikan kompensasi ganti rugi sesuai kategori dengan yang telah diatur dalam permenhub nomor PM 89 Tahun 2015 Pasal 9 dan permenhub nomor 77 tahun 2011 Pasal 5.

2. Pihak maskapai memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi apabila memang sudah terbukti telah melakukan kesalahan yang merugikan pihak penumpang jika pihak maskapai penerbangan tidak mampu untuk memberikan ganti rugi yang seharusnya kepada pihak penumpang, maka pihak penumpang dapat menyelesaikannya melalui jalur litigasi (pengadilan) atau melalui jalur non-litigasi dimana dua jalur tersebut diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya penyelesaian jalur litigasi dapat ditempuh dengan terlebih dahulu memberikan surat gugatan atas kronologis kesalahan dan kerugian yang diderita dan memberikan bukti-bukti kepada pengadilan negeri setempat atau jalur non-litigasi yaitu dengan cara membuat pengaduan langsung ataupun secara online dilembaga yang berwenang yaitu BPSK yang nantinya akan diselesaikan dengan 3 cara yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase yang mana dapat dipilih oleh kedua belah pihak dalam penyelesaian sengketanya. BPSK

merupakan alternatif bagi konsumen yang ingin menyelesaikan masalah dengan waktu yang relatif singkat dan jalur kekeluargaan agar dapat didengar keinginan kedua belah pihak.

4.2 Saran

1. Pihak penumpang sebaiknya lebih berhati-hati dan semakin memahami tata cara klaim ganti kerugian apabila terjadi kesalahan disebabkan pihak maskapai serta lebih mampu memperhatikan estimasi waktu dalam pemilihan jam terbang apabila ada keperluan yang sangat mendesak agar apabila terjadi perubahan jadwal tidak menimbulkan kerugian materiil dan immateriil.
2. Maskapai penerbangan X sebaiknya lebih berhati-hati dalam menjaga barang penumpang dan dalam memperkirakan waktu atau dalam memberikan pemberitahuan mengenai perubahan jadwal baik keterlambatan maupun pemajuan jadwal tidak terlalu mendadak agar penumpang dapat memperkirakan waktu yang harus ia habiskan dan dapat memutuskan ataupun mengantisipasi akan sesuatu yang akan dilakukan setibanya ditempat tujuan.