

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 2521/Pid.Sus/2022/PN Sby maka dapat diambil kesimpulan bahwa konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum sepenuhnya. Meskipun pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya yang terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jika dilihat dari segi dampak kerugian yang dialami oleh korban, jelas bahwa perawatan medis dan pemberian uang sebagai santunan tidaklah cukup untuk mengembalikan kondisi para korban seperti sebelumnya. Meskipun luka fisik dapat diobati, namun dampak psikologis atau trauma yang dialami oleh pengunjung tersebut jelas tidak bisa dihilangkan dengan mudah. Faktor inilah yang tampaknya belum sepenuhnya diperhitungkan oleh pelaku usaha ketika memberikan kompensasi.

Terkait hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, diantaranya yang diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dan Pasal 4 huruf i Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain. Dalam hal ini, terkait hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain diantaranya tercantum dalam Pasal 20 huruf b Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang

Kepariwisataan yaitu hak memperoleh pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar dan Pasal 20 huruf f Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yaitu hak atas perlindungan asuransi.

Tidak hanya melanggar hak-hak konsumen, pelaku usaha pada penelitian ini tidak memenuhi kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Dalam penelitian ini pelaku usaha juga telah melanggar Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena telah memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **B. Saran**

Adapun saran penulis berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 2521/Pid.Sus/2022/PN Sby adalah sebagai berikut.

1. Pelaku Usaha khususnya dalam bidang pariwisata seharusnya dapat lebih memperhatikan kembali hak dan kewajiban konsumen dalam menjalankan kegiatan usahanya yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Konsumen harus lebih berhati-hati dalam memanfaatkan jasa rekreasi, serta mencari informasi mengenai hak dan kewajiban yang dirinya miliki agar tidak merasa dirugikan atas jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan ketentuan peraturan perundang-undangan, hal ini demi kesehatan, keamanan, serta keselamatan konsumen.
3. Aparat Penegak Hukum diharapkan dapat lebih banyak lagi menerapkan pasal-pasal yang berpotensi membuat efek jera pelaku usaha yang melanggar dan memberi keadilan bagi konsumen sebagai korbanya.

