

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan penggantian kerugian keterlambatan penerbangan, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami oleh penumpang selaku konsumen, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 19 yang mengatur tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

B. Saran

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. sebagai badan usaha yang menyelenggarakan jasa pengangkutan udara, sudah seharusnya tunduk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai klausula yang tertera dalam tiket penumpang yang menyatakan perjanjian pengangkutan tunduk pada Ordonansi Pengangkutan Udara dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan hendaknya dihapus, agar tidak menimbulkan kebingungan diantara konsumen selaku pengguna jasa angkutan udara.