

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa kehilangan bagasi oleh maskapai Lion Air (Putusan Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023) dilakukan melalui arbitrase sebagaimana diatur dalam Permendag Nomor 17 Tahun 2007. Majelis BPSK Kota Padang menilai bahwa Lion Air telah lalai dalam memenuhi kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK, yang mana tidak memberikan informasi yang jelas, lambat menindaklanjuti laporan, serta tidak memberikan ganti rugi yang layak. Atas kelalaian tersebut, BPSK menetapkan ganti kerugian sebesar Rp9.911.400 dan sanksi administratif sebesar Rp30.000.000. Dalam Penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum sepenuhnya efektif. Meskipun secara struktur hukum BPSK telah menjalankan fungsinya dengan baik dengan mengedepankan asas keadilan dalam penentuan ganti kerugian berdasarkan kerugian nyata penumpang dan sesuai dengan unsur ganti rugi dalam Pasal 1246 Kuhper, efektivitas tersebut masih terhambat pada aspek substansi dan budaya hukum. Ketentuan Pasal 5 ayat (1) huruf a Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 dinilai tidak lagi relevan dengan perkembangan ekonomi dan standar tanggung jawab

pengangkut udara, sehingga membatasi pemenuhan hak konsumen secara proporsional. Selain itu, tumpang tindih norma antara hukum penerbangan dan hukum perlindungan konsumen berdampak pada rendahnya kepatuhan maskapai terhadap pelaksanaan putusan BPSK.

2. Kendala yang dihadapi BPSK Kota Padang dalam penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat oleh Lion Air terbagi kedalam kendala yuridis dan praktis. Secara yuridis, terdapat perbedaan dasar hukum antara pihak maskapai yang berpedoman pada Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 dan BPSK yang berpedoman pada UUPK, hal tersebut menimbulkan tumpang tindih norma dan ketidakpastian hukum. Kemudian, upaya keberatan ke Pengadilan Negeri sering menjadi alasan pelaku usaha untuk menunda pelaksanaan putusan BPSK, sehingga asas penyelesaian sengketa cepat, sederhana, dan biaya ringan tidak dapat tercapai. Secara praktis, kurangnya koordinasi BPSK dengan instansi sektoral dan keterbatasan sumber daya manusia, yang mempengaruhi efektivitas pembuktian dan kualitas putusan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran berupa:

1. Untuk mewujudkan penyelesaian sengketa yang berlandaskan asas keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, diperlukan revisi terhadap ketentuan mengenai batas tanggung jawab pengangkut sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Ketentuan mengenai pembatasan nominal ganti

kerugian tersebut dinilai tidak lagi relevan dengan perkembangan kondisi ekonomi serta standar tanggung jawab pengangkut udara saat ini, sehingga berpotensi membatasi pemenuhan hak konsumen secara proporsional. Oleh karena itu, negara seharusnya tidak semata-mata membatasi ganti kerugian berdasarkan nominal tertentu, melainkan mempertimbangkan aspek lain, seperti kerugian nyata yang dialami konsumen, prinsip keadilan, serta tanggung jawab hukum pengangkut.

2. BPSK perlu memperkuat kapasitas kelembagaan dan peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, sertifikasi kompetensi, dan penguatan pemahaman terhadap hukum sektoral khususnya dalam memahami regulasi transportasi udara. Selain itu, BPSK juga perlu meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan instansi sektoral, dalam hal ini yaitu Kementerian Perhubungan dan otoritas bandara guna meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa dan kualitas putusan, serta memperkuat posisi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

