

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Hubungan hukum yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen terjadi karena adanya kata sepakat antara kedua belah pihak, dengan adanya kesepakatan tersebut maka para pihak harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing. Penerbitan tiket ganda oleh PT.KAI telah melanggar hak-hak konsumen karena PT.KAI tidak melaksanakan kewajibannya sesuai perjanjian sehingga mengakibatkan konsumen tidak dapat menikmati haknya sebagaimana mestinya yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam jasa pengangkutan kereta api.
- b. Penerbitan tiket ganda oleh PT.KAI telah mengakibatkan konsumen menderita kerugian. Oleh karena itu PT.KAI harus bertanggung gugat atas penerbitan tiket ganda. PT.KAI telah wanprestasi atau melakukan perbuatan melanggar hukum. Konsumen dapat mengajukan gugatan ganti kerugian kepada PT.KAI atas dasar wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum sebagaimana ditentukan dalam pasal 1246 BW atau pasal 1365 BW. Dengan demikian PT.KAI berkewajiban memberikan ganti

kerugian kepada konsumen yang menderita kerugian akibat penerbitan tiket ganda tersebut.

2. Saran

- a. PT.KAI sebaiknya lebih memperhatikan dan tidak mengabaikan hak-hak konsumen seperti yang telah diatur dalam UUPK dan UUKA. Untuk itu hendaknya PT.KAI lebih mengutamakan kewajibannya dalam masalah penerbitan tiket, karena jika terjadi penerbitan tiket ganda maka konsumen tidak dapat menikmati haknya dengan semestinya serta mengakibatkan konsumen menderita kerugian.
- b. PT.KAI sebagai pihak yang bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat penerbitan tiket ganda harus bertanggung gugat dengan memberikan kompensasi, ganti kerugian, dan/atau penggantian yang layak terhadap konsumen sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.