

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT SELAKU KONSUMEN TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANGBAGASI

Oleh:

Ramadhansyah Putra Matondang <sup>1)</sup>

Nur Azijah Siregar <sup>2)</sup>

Gomgom T.P Siregar <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[ramadhansyahmatondang@gmail.com](mailto:ramadhansyahmatondang@gmail.com) <sup>1)</sup>

[nurazijahsiregar@gmail.com](mailto:nurazijahsiregar@gmail.com) <sup>2)</sup>

[gomgomtsiregar@gmail.com](mailto:gomgomtsiregar@gmail.com) <sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*This study aims at discussing legal protection for airplane passengers as consumers against loss and damage to baggage. The type of research used in this research is normative juridical, namely the type of research carried out by using data related to titles and laws and regulations related to the problems discussed. In writing this research, the secondary legal materials are literature books on legal protection and air transportation, research results and writings of legal experts, legal magazines, and others. Legal Protection and Settlement Process for Aircraft Passengers Who Have Lost and Damaged Goods on Garuda Indonesia Airlines is Loss of checked baggage or contents of checked baggage or checked baggage is destroyed, will be compensated for Rp. 200,000.00 (two hundred thousand rupiah) per kg and a maximum of Rp. 4,000,000.00 (four million rupiah) per passenger; and Damage to checked baggage, compensation is given according to the type, shape, size and brand of checked baggage. Checked baggage is considered lost, according to Article 5 paragraph (2) of the Minister of Transportation Regulation 77 of 2011, if it is not found within 14 (fourteen) calendar days from the date and time of arrival of the passenger at the airport of destination. Factors Caused Loss and Damage to Passenger Baggage on Garuda Indonesia Airlines: Lost Label, Forgotten, Wrong flight code, Entering the wrong plane.*

**Keywords:** *Legal Protection, Loss and Damage of Goods, Aviation.*

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum bagi penumpang pesawat selaku konsumen terhadap kehilangan dan kerusakan barang bagasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data- data terkait judul dan peraturan perundang-undangan terkait dengan permasalahan yang dibahas. Dalam penulisan penelitian ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah buku-buku literatur tentang perlindungan hukum dan angkutan udara, hasil-hasil penelitian dan tulisan para ahli hukum, majalah hukum, dan lain-lain. Perlindungan Hukum Dan Proses Penyelesaian Terhadap Penumpang Pesawat Yang Mengalami Kehilangan Dan Kerusakan Barang Pada Maskapai Garuda Indonesia adalah Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang; dan Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat. Bagasi tercatat baru dianggap hilang, menurut Pasal 5 ayat (2) Permenhub 77 Tahun 2011, apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kehilangan Dan

Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Pesawat Pada Maskapai Garuda Indonesia: Label terhilang, Lupa, Salah kode penerbangan, Masuk ke pesawat yang salah.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Kehilangan dan Kerusakan Barang, Penerbangan**

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendepelintikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal. Luasnya jangkauan pelayanan umum menunjukkan betapa tidak mudahnya memberikan gambaran persepsi yang utuh terhadap pelayanan umum. Persepsi yang disampaikan masyarakat bisa baik, cukup, atau buruk, namun untuk menentukan persepsi demikian, diperlukan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan karakteristik jasa/pelayanan yang bersangkutan serta produk hukum/perundang-undangan yang mengaturnya.

Maskapai penerbangan sebagai alat transportasi udara yang paling cepat saat ini untuk mencapai satu tujuan adalah dengan menggunakan transportasi udara atau pesawat udara. Namun transportasi udara juga memiliki kelemahan dibandingkan dengan transportasi lainnya dimana transportasi udara pasti membutuhkan biaya yang lebih besar karena harus membangun bandar udara beserta fasilitasnya agar sebuah pesawat udara bisa lepas landas (*take off*) dan mendarat (*landing*). Maka dari itu sebuah bandara harus memiliki lahan yang cukup luas dan butuh proses yang lama untuk membangun sebuah bandar udara karena banyak faktor yang harus diperhatikan agar tidak menimbulkan kerugian dari pihak manapun.

Dalam pelayanan kepada penumpang pesawat udara tentu

perusahaan penerbangan memberikan ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan penumpang mulai dari masalah harga tiket, jam keberangkatan pesawat, waktu *check in* dan barang-barang yang boleh ataupun tidak boleh dibawa penumpang kedalam pesawat udara. Ketentuan-ketentuan tersebut diatur didalam undang-undang yang dikeluarkan oleh pemerintah, ini berguna agar semua bisa berjalan lancar sesuai dengan yang diinginkan oleh pemerintah sebagai pengawas, pihak penerbangan sebagai pengelola termasuk juga pihak penumpang sebagai pengguna jasa penerbangan. Kekhawatiran akan muncul akibatnya sering terjadinya kecelakaan pesawat terbang. Mulai dari pecah ban, tergelincir di landasan, tersesat karena kerusakan navigasi, hingga terjatuh. Banyaknya hal-hal lain yang membuat penumpang merasa dirugikan seperti keterlambatan jadwal penerbangan, kehilangan dan kerusakan barang yang diangkut dengan pesawat terbang dan sebagainya. Ganti rugi terhadap barang bagasi tersebut memiliki batasan-batasan ataupun tolak ukur yang telah ditetapkan didalam aturan itu sendiri. Dan ini berlaku secara otomatis karena ketika kita membeli tiket pesawat udara telah tertulis aturan yang jelas untuk hal tersebut, dimana telah terjadi perjanjian yang pada prinsipnya yang menjadi inti pokok dari isi perjanjian pengangkutan adalah segala perbuatan pemberian dan penerima jasa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban itu bersifat timbal balik, maksudnya hak dari satu pihak merupakan kewajiban dari pihak lain dan itu harus kita patuhi dan harus dilaksanakan karena disini tidak ada paksaan yang dilakukan oleh pihak penerbangan dalam menawarkan jasa penjualan tiket untuk harus dibeli oleh siapa saja yang ingin berangkat dengan pesawat udara.

Dalam hal ganti kerugian barang

bagasi yang rusak maupun hilang akibat dari kesalahan pihak penerbangan, sering terjadi perbedaan pendapat antara pemilik barang dengan pihak penerbangan, dan hal ini merupakan sumber permasalahan yang harus diselesaikan, untuk menyelesaikan permasalahan antara penumpang dengan pihak penerbangan tersebut hukum menjalankan fungsinya sebagai penyedia mekanisme yang tepat untuk bisa dituju oleh kedua belah pihak dan merampungkannya. Penyelesaian permasalahan yang dilakukan harus tetap menjunjung tinggi norma-norma hukum yang berkeadilan, sehingga mewujudkan perdamaian dalam kehidupan bersama dan dalam kehidupan bermasyarakat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>17</sup> Perlindungan hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum

lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

### 1. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subjektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada produsen. Di samping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan dengan bukti-bukti, yaitu:

1. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.
2. Produsen tidak melaksanakan kewajiban untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk di konsumsi atau digunakan.

### 2. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan Wanprestasi

Selain mengajukan gugatan terhadap kelalaian produsen, ajaran hukum juga memperkenalkan konsumen untuk mengajukan gugatan atas wanprestasi. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi kontrak atau perjanjian atau jaminan yang

merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Itu berarti apabila produsen telah berupaya memenuhi janjinya tetapi konsumen tetap menderita kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi terdapat beberapa kelemahan yang dapat mengurangi bentuk perlindungan hukum terdapat kepentingan konsumen, yaitu:

- a. Pembatasan waktu gugatan.
- b. Persyaratan pemberitahuan.
- c. Kemungkinan adanya bantahan.
- d. Persyaratan hubungan kontrak, baik hubungan kontrak secara horizontal maupun vertikal.

Gugatan berdasarkan prinsip ini sesungguhnya dapat diterima walaupun tanpa hubungan kontrak, dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada masyarakat (konsumen) melalui media massa. Dengan demikian, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.

### C. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Tanggung jawab mutlak *strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan klausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya

prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat

Konsumen adalah berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/Konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen).<sup>31</sup> Setiap orang yang menggunakan barang. Pengertian Yuridis formal ditemukan dalam Pasal 1 angka (2) UUPK dinyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Menurut Pasal 1 angka (2) UUPK dikenal istilah Konsumen akhir dan Konsumen antara. Konsumen akhir adalah “penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk”, sedangkan Konsumen antara adalah “Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya”. Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian Konsumen dalam UUPK adalah Konsumen akhir (selanjutnya disebut dengan Konsumen).

### 3. METODE PELAKSANAAN

Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang dengan mengambil data terkait tentang kehilangan dan kerusakan barang pada maskapai Garuda Indonesia dan juga melakukan wawancara untuk melengkapi penulisan penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data-data terkait judul dan peraturan perundang-undangan terkait dengan permasalahan yang dibahas. Pengolahan dan analisis data yang hanya mengenal data sekunder saja, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum

sekunder, dan bahan hukum tersier.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bahan hukum untuk melengkapi penulisan penelitian antara lain:

- a. Bahan Hukum Primer: adalah bahan hukum yang mengikat. Dalam penulisan penelitian ini yang menjadi bahan hukum primer adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- b. Bahan Hukum Sekunder: adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer. Dalam penulisan penelitian ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah buku-buku literatur tentang perlindungan hukum dan angkutan udara, hasil-hasil penelitian dan tulisan para ahli hukum, majalah hukum, dan lain-lain.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Perlindungan Hukum Dan Proses Penyelesaian Terhadap Penumpang Pesawat Yang Mengalami Kehilangan Dan Kerusakan Barang Pada Maskapai Garuda Indonesia

Undang-Undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak

sebagaimana mestinya;

Pasal-pasal di atas merupakan aturan yang sepenuhnya membebankan pertanggungjawaban hukum bagi maskapai penerbangan. Padahal berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, pengenaan pertanggungjawaban hukum berupa pemberian ganti rugi harus memenuhi unsur-unsur dibawah ini:

- a. Adanya perbuatan melawan hukum.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya dibatasi pada perbuatan-perbuatan yang melanggar hukum tertulis, tetapi juga aturan-aturan tidak tertulis misalnya ketertiban umum, kesusilaan dan kepatutan.

- b. Adanya kesalahan.

Kesalahan ini berupa kesalahan objektif dan kesalahan subjektif. Kesalahan objektif artinya: dalam keadaan seperti itu manusia yang normal dapat menduga kemungkinan timbulnya akibat dan kemungkinan manusia yang baik untuk berbuat atau tidak berbuat.

Kesalahan subjektif adalah kesalahan yang diakui oleh pelaku itu sendiri. Di dalam kasus-kasus perlindungan konsumen, beban pembuktian berada pada pelaku usaha yang diduga melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Untuk dibebaskan dari pertanggungjawaban hukum, pelaku usaha harus membuktikan bahwa ia telah melakukan tindakan yang semestinya, sehingga kerugian yang dialami konsumen bukanlah karena kesalahannya. Adanya kerugian: kerugian yang dialami dapat berupa kerugian materil maupun imateril. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian: artinya kerugian tersebut haruslah diakibatkan oleh perbuatan melawann hukum yang dilakukan. Dari unsur-unsur tersebut diatas dapat diambil kesimpulan bahwa ketika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pihak maskapai dan merugikan konsumen atau penumpang pesawat udara maka pihak maskapai harus bertanggung jawab penuh dan membayar kerugian

tersebut sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 5 ayat (1) Permenhub 77 Tahun 2011, jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat, ditetapkan sebagai berikut:

- a. Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) perpenumpang; dan
- b. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat. Bagasi tercatat baru dianggap hilang, menurut Pasal 5 ayat (2) Permenhub 77 Tahun 2011, apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan. Sedangkan, bagi penumpang dengan bagasi tercatat yang belum ditemukan namun belum dapat dinyatakan hilang karena belum melewati masa 14 (empat belas) hari, maka pengangkut wajib memberikan uang tunggu sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender. Jika kerusakan atau kerugian terjadi pada bagasi kabin, maka hal tersebut di luar tanggung jawab pengangkut kecuali Anda bisa membuktikan kerugian itu disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipkerjakannya. Sedangkan, jika kerugian terjadi pada bagasi tercatat, maka yang berhak Anda dapatkan adalah ganti kerugian yang dihitung berdasarkan berat bagasi tercatat yang rusak. Atau apabila rusaknya mengakibatkan

seluruh bagasi tidak dapat digunakan lagi, pengangkut bertanggung jawab berdasarkan seluruh berat bagasi atau kargo yang tidak dapat digunakan. Hal ini mengacu pada ketentuan Pasal 168 ayat (2) dan ayat (3) UU Penerbangan.

## **2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kehilangan Dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Pesawat Pada Maskapai Garuda Indonesia**

Banyak penumpang pesawat yang mengalami kehilangan koper atau barang bawaan yang ditiptkan di bagasi pesawat. Banyak alasan hal ini bisa terjadi. Namun, berikut ini alasan tersering terjadinya kehilangan barang di pesawat:

### **a. Label terhilang**

Saat Anda melaporkan barang untuk ditiptkan di dalam bagasi, petugas akan memberi tanda (*tag*) pada kopor atau barang bawaan Anda. Namun, tidak jarang, tanda itu tercopot. Lebih sering terjadi pada barang-barang bawaan orang yang transit. Terutama yang hanya mengandalkan tanda dari petugas bandara, dan tidak memberikan label alamat dan pemilik lebih paten. Jika ini terjadi, biasanya barang tersebut akan menetap saja di *conveyor belt* dan menunggu ada yang mengklaim. Itu jika beruntung dan disimpan oleh petugas. Kurangi risiko barang terhilang akibat mengandalkan pada tag yang mudah copot dari bandara, selalu beri label kepemilikan dan nomor yang harus dihubungi seandainya barang Anda tersesat.

### **b. Lupa**

Lupa adalah salah satu faktor tersering. Bisa terjadi ketika Anda harus sesegera mungkin tiba di rumah, atau sangat terburu-buru setelah mendengar kabar penting lewat pesan SMS/BBM. Bisa pula karena barang yang Anda genggam sudah sangat banyak, tidak ada yang membantu Anda, dan 1 tas lagi terlupakan. Atau bisa juga Anda sudah sangat lelah, tidak bisa berkonsentrasi, dan terlupakanlah

tas itu.<sup>77</sup> Apa pun alasannya, banyak orang yang bisa lupa dengan barang bawaan yang ditiptkan di bagasi pesawat. Kadang, tanpa identitas kepemilikan sama sekali. Pada dasarnya, petugas bandara yang menemukan, jika memang tidak ada orang lain yang mengambil, akan menyimpannya hingga ada yang mencari. Namun, bila tidak, entah ke mana perginya tas itu.

c. Salah kode penerbangan

Saat Anda melaporkan barang titipan ke bagasi kepada petugas bandara, sangat mungkin terjadi kesalahan pengetikan oleh petugas yang melayani sekian ribu orang per hari. Yang bisa dilakukan jika hal ini terjadi hanya melapor, dan berharap petugas menemukannya dalam waktu dekat. Akan sangat lebih baik jika ada penanda atau identitas kepemilikan yang melekat pada tas itu, dan bentuk barang bawaan/kopernya cukup unik dan detail agar memudahkan pencarian.

d. Masuk ke pesawat yang salah

Dalam satu hari, ada ratusan penerbangan yang terjadi. Di dalam industri penerbangan, ada manusia yang bekerja di dalamnya. Manusia amat umum melakukan kesalahan. Tidak tertutup kemungkinan, saat loading barang di bagasi, koper atau barang bawaan yang ditiptkan ke bagasi pesawat ditaruh di pesawat yang tidak searah dengan tujuan Anda. Jika ini terjadi, dan barang Anda ditemukan oleh petugas di tempat ia mendarat, dan tanda identitas kepemilikannya jelas, barang tersebut seharusnya dikirimkan kembali kepada Anda. Tidak semua maskapai penerbangan mempunyai sistem dan manajemen tentang bagasi secara *comprehensif*. Karena itu ada perusahaan yang menyediakan sistem dan manajemen untuk bagasi, perusahaan tersebut disebut perusahaan *Ground Handling*. Perusahaan *Ground Handling* tidak selalu dari luar maskapai, ada juga maskapai penerbangan besar dan sudah memiliki manajemen bagasi yang baik juga menawarkan jasanya ke berbagai perusahaan maskapai penerbangan lainnya.

Jadi kita harus memastikan dan mencari tau apakah maskapai penerbangan yang kita gunakan sudah memiliki jaringan sistem dan manajemen bagasi sendiri. Perusahaan maskapai besar seperti Garuda Indonesia, MAS, JAL, *China Airlines*, dan Thai sudah memiliki sistem dan manajemen bagasi sendiri. Jika pun kita tidak menggunakan maskapai penerbangan besar tersebut, kita bisa tanyakan apakah maskapai yang akan kita naiki sudah terintegrasi dengan manajemen bagasi yang baik. Namun untuk bandara-bandara kecil, biasanya maskapai akan menyerahkan sistem bagasi pada perusahaan *ground handling* lokal di kota tersebut. Jadi di sini kemungkinan akan sering terjadi masalah. Kesalahan dokumentasi, tidak terintegrasinya sistem dengan pusat, dan berbagai hal lainnya yang memungkinkan semakin besarnya kerusakan bahkan kehilangan bagasi kita.

Namun bukan hanya maskapai penerbangan atau perusahaan *ground handling*, kerusakan dan kehilangan bagasi juga secara tidak langsung menjadi tanggung jawab pihak bandara selaku penanggung jawab keamanan bandara. Bandara sebagai penyedia berbagai fasilitas yang ada di bandara, maka perusahaan *ground handling* dan maskapai penerbangan membayar sewa dan konsesi kepada pengelola bandara. Oleh karena itu pengelola bandara wajib memberikan keamanan kepada seluruh pengguna bandara. Saat ini pengelola besar bandara ada PT Angkasa Pura I dan II, serta untuk bandara-bandara kecil Unit Pelaksanaan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Solusi tentang kerusakan dan kehilangan bagasi dalam penerbangan adalah:

- a. Gunakan maskapai penerbangan yang sudah terpercaya dan memiliki sistem dan manajemen bagasi sendiri. Biasanya juga memiliki online sistem untuk pengaduan kerusakan dan kehilangan bagasi.
- b. Sebelum melakukan check-in di konter maskapai, gunakan gembok yang kuat atau di *wrap-up* dengan

mesin yang tersedia di bandara . Lalu ketika berada di konteks check-in maskapai, pastikan bagasi kita mendapatkan label bagage- tag sesuai dengan tujuan bandara kita. Hal ini untuk mengurangi kemungkinan kita akan mengalami kerusakan/kehilangan bagasi dalam penerbangan.

- c. Agar kerusakan/kehilangan bagasi tidak terlalu membebani kita, gunakan asuransi tambahan untuk perjalanan kita. Memang ketika kita menggunakan angkutan maskapai penerbangan, ada asuransi perjalanan dari maskapai. Namun itu hanya sebatas dalam perjalanan dari satu bandara ke bandara yang dituju. Dan kerusakan/kehilangan bagasi ditanggung oleh asuransi dari maskapai tersebut selama maskapai memang mengakui ada kerusakan dan kehilangan bagasi dari penumpangnya.
- d. Lengkapi dengan asuransi perjalanan dari pihak ketiga diluar maskapai. Seperti *Travellin*, asuransi perjalanan dari PT asuransi Adira Dinamika yang memberikan kemudahan dan keringanan dalam klaim atas kerusakan/kehilangan bagasi. Paket yang diberikan atas kerusakan/kehilangan bagasi adalah bersifat santunan. Jadi kita sebagai pengguna *Travellin*, bisa melakukan klaim atas kerusakan/kehilangan bagasi kepada maskapai dan kepada *Travellin*. Kerusakan/kehilangan bagasi kita akan diberikan santunan hingga \$1000 untuk perjalanan luar negeri dan maksimum Rp 2 juta untuk perjalanan dalam negeri.

Asuransi perjalanan *Travellin* tidak hanya memberikan manfaat/benefit selama dalam penerbangan tetapi selama perjalanan kita di berbagai kota/negara yang kita kunjungi sampai kembali ke tempat asal kita. Jadi kita sebagai pengguna layanan transportasi penerbangan,

sebaiknya semakin bijak dan teliti dalam hal yang berkaitan dengan barang bawaan/bagasi kita selama perjalanan. Dan juga hal di atas jangan sampai membuat kita untuk tidak selalu berpetualang ke berbagai tempat dengan maskapai penerbangan. Karena dengan maskapai penerbangan kita bisa selalu mengunjungi berbagai lokasi istimewa dalam waktu yang singkat dan cepat.

## 5. SIMPULAN

### a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan oleh peneliti, maka peneliti menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Faktor-faktor penyebab terjadinya kehilangan dan kerusakan barang bagasi penumpang pesawat pada maskapai Garuda Indonesia hilang dikarenakan salah masuk bagasi dengan tujuan yang berbeda, atau tertukar dengan barang yang mirip atau yang sama dengan penumpang lain, serta terjadi kerusakan karena kelalai pihak maskapai dalam menangkap barang ke dalam bagasi pesawat.
2. Perlindungan hukum penumpang pesawat jika terjadi kehilangan dan kerusakan dengan mendapatkan ganti rugi dari pihak maskapai penerbangan dan juga mendapatkan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku dan nilai dari barang tersebut. Proses penyelesaian jika terjadi kehilangan dan kerusakan barang dilakukan dengan adanya laporan dari penumpang pesawat dan kesepakatan antara pihak maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

### b. Saran

1. Sebaiknya pihak maskapai yang bertanggung jawab terhadap kerusakan ataupun kehilangan barang bagasi tercatat milik penumpang harus lebih

meningkatkan pengawasan dalam proses pengangkutan barang-barang bagasi tersebut mulai dari terminal keberangkatan ke pesawat udara maupun dari pesawat udara menuju ke terminal kedatangan di bandara tujuan. Pihak maskapai juga harus memperhatikan barang bagasi yang dimasukkan penumpang ketika melakukan *Check-in*, apakah barang bagasi tercatat tersebut dalam kondisi baik atau tidak ketika dilaporkan oleh pemilik barang bagasi tersebut, sehingga tidak terjadi kasus yang merugikan pihak maskapai penerbangan dan juga pihak penumpang sebagai konsumen.

2. Sebaiknya pihak penumpang sebagai konsumen harus lebih berhati-hati menjaga barang-barang yang dibawa dan lebih memperhatikan himbauan yang diberikan oleh maskapai penerbangan udara Garuda Indonesia agar tidak membawa barang-barang berharga dan barang-barang berbahaya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, 2007, *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi*, Yogyakarta: Genta Press.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Ahmadi Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Astri Wijayanti, 2011, *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung, Lubuk Agung.
- AZ.Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Diadit Media.
- Desmond Hutagaol, 2013, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- E. Saefullah Wiradipradja, 2009, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta, Liberty.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- H. M. N Purwosutjipto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Penerbit Djambatan.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*, Jakarta:Visimedia.
- Janus, Sidabalok, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- M. Sadar, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta; Academia.
- M. Yahya Harahap, 2007, *Beberapa Tinjauan Tentang Permasalahan Hukum*, Bandung Citra Aditya Bakti.
- Ridwan Khairandy, 2006, *Pengantar Hukum Dagang*, Yogyakarta, FH UII Press.
- Rustian Kamaluddin, 2003. *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta:Ghalia Indonesia.
- R. Soekardono , 2001, *Hukum Dagang Indonesia jilid 1*, Jakarta. Rajawali Press.

Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.

S. Damardjati, 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta, Ghalia Indonesia.

Shidarta. 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Soerjono Soekanto, 2004, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta. UI Press. Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberti.

\_\_\_\_\_, 2009, *Penemuan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti.

Syamsul Arifin, 2012, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press.

Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

## B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 perubahan atas Peraturan Menteri

Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan No 31 Tahun 2013 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.

## C. Jurnal

DEVI, Ria Sintha. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENANAMAN MODAL ASING (PMA) DI INDONESIA. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 1, n. 2, p. 142-153, july 2019. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/227>>.

DEVI, Ria Sintha; HUTAPEA, Melinda Marsaulina. TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PENDAFTARAN HAK ATAS TANAH MELALUI PROYEK PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MEDAN. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 1, n. 1, p. 47-86, feb. 2019. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/110>>.

DEVI, Ria Sintha; SIMARSOIT, Feryanti. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN E-COMMERCE MENURUT UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 2, n. 2, p. 119-128, july 2020. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/644>>.

DEVI, Ria Sintha; ZULKARNAEN, Novi Juli Rosani; PRATIWI, Rani Ika. TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH STUDI PELAKSANAAN DI UNIT PELAYANAN PAJAK DAERAH SAMSAT KOTA BINJAI. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.I.], v. 3, n. 2, p. 195-211, sep. 2021. ISSN 2684-7973. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/in>

[dex.php/jurnalrectum/article/view/1177](https://jurnalrectum/article/view/1177)>

LUBIS, Muhammad Ansori; DHEVI, Ria Sinta; YASID, Muhammad. PENEGAKAN HUKUM TERHADAP APARAT SIPIL NEGARA YANG MELAKUKAN PELANGGARAN HUKUM DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. **Jurnal Darma Agung**, [S.l.], v. 28, n. 2, p. 269-285, aug. 2020. ISSN 2654-3915. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/649>>.

ria sintha devi, Tinjauan Yuridis Sita Jaminan dan Pemberesan Harta Milik Debitur Dalam Hal Terjadinya Kepailitan, *Jurnal Ilmiah MAKSITEK* Vol. 4 No. 4 (2019).

Tri Rahmi Khairunnisa, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Kehilangan Bagasi Tercatat JOM* Fakultas Hukum Volume 2 Nomor 2 Oktober 2015

Wagiman, *Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air*, Jakarta: *Jurnal Hukum Bisnis* Vol. 25, 2006.