

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT SELAKU KONSUMEN TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG BAGASI PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA

Oleh

Muhammad Irfan Afandi ¹⁾

Putra Ilham ²⁾

Syawal Amry Siregar ³⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3)}

E-mail :

mirfan@gmail.com ¹⁾

putrailham@gmail.com ²⁾

syawalsiregar59@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

Loss of luggage belonging to passengers, among others, is an error in the destination port and baggage item number where as a result of the error causing the passenger's luggage to be confused or to the wrong destination so that when the passenger arrives at the destination airport, the goods are not picked up. Legal regulation of loss and damage to aircraft passenger goods with Article 4 concerning consumer rights in Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection, Article 143 and Article 144 of Law no. 1 of 2009 concerning aviation and Article 2, Article 5 and Article 18 of the Regulation of the Minister of Transportation Number 77 of 2011 concerning Responsibilities of Air Transport Carriers. -Factors causing loss and damage to aircraft passenger belongings on Garuda Indonesia Airlines are lost due to incorrectly entering the baggage with a different purpose, or being exchanged for goods similar to other passengers, as well as damage due to negligence on the part of the airline in sealing the goods into the aircraft baggage. Legal protection for aircraft passengers in the event of loss and damage by obtaining compensation from the airline and also receiving compensation in accordance with applicable regulations and the value of the goods. The process in case of loss and damage to goods is carried out with a report from the aircraft and an agreement between the Garuda Indonesia airline.

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

ABSTRAK

Kehilangan ataupun kerusakan barang bagasi milik penumpang antara lain adalah kesalahan pelabulan tujuan dan nomor barang bagasi dimana akibat dari kesalahan tersebut menyebabkan barang bagasi milik penumpang dapat tertukar maupun salah tujuan sehingga pada saat penumpang setibanya di bandara udara tujuan hendak mengambil barang bagasi ternyata tidak ditemukan. Pengaturan hukum terkait kehilangan dan kerusakan barang penumpang pesawat dikaitkan dengan Pasal 4 tentang hak konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Pasal 143 dan Pasal 144 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan dan Pasal 2, Pasal 5 dan Pasal 18 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. 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 mengecek

barang ke dalam bagasi pesawat. 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.

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

1. PENDAHULUAN

Maskapai penerbangan selaku perengkap pemindahan hawa yang sangat kilat dikala ini buat menggapai satu tujuan merupakan dengan memakai pemindahan hawa ataupun pesawat hawa. Tetapi pemindahan hawa pula mempunyai kelemahan dibanding dengan pemindahan yang lain dimana pemindahan hawa tentu menginginkan bayaran yang lebih besar sebab wajib membuat bos hawa bersama prasarannya supaya suatu pesawat hawa dapat bebas alas (take off) serta berlabuh (landing). Hingga dari itu suatu lapangan terbang wajib mempunyai tanah yang lumayan besar serta memerlukan cara yang lama buat membuat suatu bos hawa sebab banyak aspek yang wajib dicermati supaya tidak memunculkan kehilangan dari pihak manapun.

Pelanggan kerap kali terletak pada posisi yang lemas, oleh sebaliknya, pelanggan merupakan tiap orang pengguna benda serta atau ataupun pelayanan yang ada didalam warga, bagus untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun insan hidup lain serta tidak buat diperdagangkan sebab itu beliau wajib dilindungi oleh hukum. Salah satu watak, sekalian tujuan hukum itu merupakan membagikan proteksi pada warga. Jadi sesungguhnya hukum pelanggan serta hukum proteksi pelanggan merupakan 2 aspek hukum yang susah dipisahkan serta ditarik batasnya. Dalam perihal ubah kehilangan benda muatan yang cacat ataupun lenyap dampak dari kekeliruan pihak penerbangan, kerap terjalin perbandingan opini antara owner benda dengan pihak penerbangan, serta perihal ini

ialah pangkal kasus yang wajib dituntaskan, buat menuntaskan kasus antara penumpang dengan pihak penerbangan itu hukum melaksanakan gunanya selaku fasilitator metode yang pas buat dapat dituju oleh kedua koyak pihak serta merampungkannya. Penanganan kasus yang dicoba wajib senantiasa menjunjung besar norma- norma hukum yang berkeadilan, alhasil menciptakan perdamaian dalam kehidupan bersama serta dalam kehidupan bermasyarakat.

Bila terjalin insiden ataupun peristiwa yang menimbulkan kehilangan untuk penumpang hingga hendak mencuat tanggung jawab hukum dari pihak kongsi penerbangan buat mengubah kehilangan yang dirasakan penumpang. Bentuk tanggung jawab yang itu merupakan berbentuk pemberian ubah cedera (ganti rugi).

Berhubungan dengan itu nyata kalau sedang banyak perihal yang wajib diawasi dari penajaan pengangkutan hawa, semacam gimana sesungguhnya wujud proteksi hukum untuk pelanggan selaku penumpang berlaku seperti konsumen pelayanan penerbangan, gimana wujud tanggung jawab kongsi penerbangan berlaku seperti pihak pengangkut, dan usaha hukum apa yang bisa dicoba oleh penumpang. Perihal inilah yang jadi kerangka balik pengarang buat membuat skripsi dengan kepala karangan **“Perlindungan Konsumen Sebagai Penumpang Pesawat Jika Terjad Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Pada Maskapai Garuda (StudiBandar Udara Internasional Kualanamu)”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perlindungan Konsumen

Proteksi hukum ini berasal dari filosofi hukum alam ataupun gerakan hukum alam. Bagi gerakan hukum alam mengatakan kalau hukum itu berasal dari Tuhan yang bertabiat umum serta kekal, dan antara hukum serta akhlak tidak bisa dipisahkan. Para pengikut gerakan ini memandang kalau hukum serta akhlak merupakan bayangan serta ketentuan dengan cara dalam serta eksternal dari kehidupan orang yang direalisasikan lewat hukum serta akhlak.

Dalam Artikel 3 Hukum Nomor. 8 tahun 1999 mengenai Proteksi Pelanggan sudah dipaparkan hal tujuan pelanggan, ialah:

- a. Tingkatkan pemahaman, keahlian serta independensi pelanggan buat mencegah diri;
- b. Mengangkat derajat serta derajat pelanggan dengan metode menghindarkannya dari akibat minus konsumsi benda serta atau ataupun pelayanan;
- c. Tingkatkan pemberdayaan pelanggan dalam memilah, memastikan serta menuntut hak-haknya selaku pelanggan;
- d. Menghasilkan sistem proteksi pelanggan yang memiliki faktor kejelasan hukum serta kelangsungan data dan akses buat memperoleh data;
- e. Meningkatkan pemahaman pelakon upaya hal berartinya proteksi pelanggan alhasil berkembang tindakan yang jujur serta bertanggung jawab dalam berupaya;
- f. Tingkatkan mutu benda serta atau ataupun pelayanan yang menjamin kesinambungan upaya penciptaan benda serta atau ataupun pelayanan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, serta keamanan pelanggan.

Tujuan proteksi pelanggan itu seakan disusun dengan cara berangsur-angsur, mulai dari penyadaran sampai pemberdayaan. Sementara itu, pendapatan tujuan proteksi pelanggan tidak wajib lewat

pertahanan bersumber pada lapisan itu. Namun dengan memandang pada urgensinya. Misalnya, tujuan tingkatkan mutu benda, tujuan no 6, pencapaiannya tidak wajib menunggu tujuan awal berhasil yakni tingkatkan pemahaman pelanggan.

Idealnya, pendapatan tujuan proteksi pelanggan dicoba dengan cara simultan ataupun berbarengan. Dengan mencermati kebutuhan serta kebutuhan pelanggan di bermacam negeri, khususnya di negara-negara lagi bertumbuh, wajib diakui kalau pelanggan hadapi situasi ketidakseimbangan ekonomi, tingkatan pembelajaran, energi payau berunding, serta dengan mencermati kalau pada dasarnya pelanggan memiliki hak kepada produk yang tidak beresiko, pula memiliki hak buat memajukan pembangunan sosial ekonomi serta proteksi area dengan cara seimbang serta berkelanjutan, hingga rambu-rambu proteksi pelanggan ini memiliki tujuan selaku selanjutnya:

- a. Menolong penguasa menggapai serta menjaga proteksi yang mencukupi untuk warga selaku pelanggan;
- b. Menyediakan pola penciptaan serta penyaluran yang responsif kepada keinginan pelanggan;
- c. Membuat isyarat etik penciptaan dan penyaluran benda serta pelayanan pada pelanggan;
- d. Menolong penguasa menghindari aplikasi bidang usaha yang kotor dari semua pelakon upaya dengan cara nasional serta global yang berakibat pada pelanggan;
- e. Menyediakan pembuatan badan pelanggan bebas;
- f. Menciptakan kerjasama global dalam aspek proteksi pelanggan;
- g. Membuat situasi pasar yang membagikan peluang pada pelanggan dengan opsi yang besar dengan harga yang ekonomis;
- h. Tingkatkan mengkonsumsi yang berkepanjangan.

Pengertian Maskapai Penerbangan

Industri penerbangan merupakan industri punya swasta ataupun penguasa yang spesial menyelenggarakan jasa angkutan hawa buat penumpang biasa bagus yang berjadwal (*schedule service atau regular flight*) ataupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*).

Penerbangan berjadwal menempuh arah penerbangan bersumber pada agenda durasi, kota tujuan ataupun kota-kota pelabuhan yang senantiasa. Sebaliknya penerbangan tidak berjadwal kebalikannya, dengan durasi, arah, ataupun kota-kota tujuan serta pelabuhan tergantung pada keinginan serta permohonan pihak penyewa.“ Industri penerbangan ataupun airlines merupakan industri penerbangan yang menerbitkan akta penerbangan buat mengangkat penumpang bersama bagasinya, benda antaran (barang), serta barang pos (mail) dengan pesawat hawa”.

3. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menjawab permasalahan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian mengenai norma-norma serta ketentuan hukum yang telah ada atau telah berlaku baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan hukum dengan melakukan penelitian terhadap bahan pustaka atau data sekunder atas permasalahan yang hendak diteliti. Penelitian ini akan menggunakan peraturan perundang-undangan di Indonesia serta peraturan-peraturan dan norma hukum yang terdapat dalam hukum perlindungan anak.

2. Sumber Data

a. Materi Hukum Primer

Materi hukum pokok yang terdapat antara lain merupakan merupakan Buku Hukum Hukum Awam, Hukum Nomor. 8 tahun 1999 mengenai Proteksi Pelanggan, Hukum Nomor.1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan No PM 92 Tahun 2011

pergantian atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor.77 Tahun 2011 mengenai Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Hawa.

b. Materi Hukum Sekunder

Materi hukum inferior berbentuk karya- karya catatan pakar hukum, harian, alat massa, alat cap, internet serta lain- lain yang berkaitan dengan permasalahan riset ini.

c. Materi Hukum Tersier

Materi hukum tersier ataupun cagak ialah tubuh yang mempunyai konsep-konsep serta keterangan- keterangan yang mensupport materi hukum pokok serta inferior antara lain kamus bahasa, kamus hukum serta lain-lain yang terdapat didalam aspek hukum atau diluar aspek hukum yang dipakai atas kasus riset ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka (*library research*), yang ditujukan untuk memperoleh bahan-bahan dan informasi-informasi sekunder yang diperlukan atas penelitian, yang bersumber dari data-data yang terdokumentasi melalui situs-situs internet, buku-buku, jurnal, media massa, dan sumber-sumber lainnya sebagai media untuk mengumpulkan data yang hendak digunakan dalam penelitian ini.

4. Analisis Data

Tata cara penyusunan informasi cocok dengan tata cara riset hukum dengan metode deskriptif serta kualitatif, ialah sesuatu analisa informasi yang mengatakan serta mengutip bukti dari daftar pustaka, ialah dengan mencampurkan antara data yang diterima dari perundang-undangan, peraturan- peraturan serta dan tulisan-tulisan objektif yang terdapat kaitannya dengan amatan hukum kejahatan mengenai pertanggung jawaban kejahatan kekerasan intim anak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum dan Proses Penyelesaian Terhadap Penumpang

Pesawat Yang Mengalami Kehilangan dan Kerusakan Barang Pada Maskapai Garuda Indonesia

Dalam suatu penerbangan banyak barang bagasi penumpang yang rusak maupun hilang karena kesalahan pihak penerbangan dalam proses mengangkat barang-barang bagasi tersebut dari terminal menuju pesawat udara dan juga sebaliknya, pada saat tersebut peluang terjadinya kerusakan maupun kehilangan barang bagasi akibat kesengajaan yang dilakukan para pekerja pihak penerbangan, hal ini dapat terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak penerbangan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan perusahaan penerbangan tersebut. Kesalahan pelabelan atau pemberian nomor barang bagasi dan kode bandara tujuan penumpang tersebut juga menjadi penyebab barang bagasi penumpang menjadi hilang dan rusak karena salah kode bandara tujuan. Contoh kasus ketika sebuah barang bagasi yang seharusnya tujuan ke Jakarta akan tetapi diberi label tujuan Yogyakarta sehingga barang bagasi tersebut akan di turunkan di Jakarta untuk di transitkan ke Yogyakarta sehingga hal ini akan mengakibatkan barang bagasi menuju kota tujuan yang salah, dan ini akan membutuhkan waktu yang cukup lama ketika akan di kembalikan ke bandara tujuan yang sebenarnya. Apabila barang bagasi tersebut berbentuk makanan yang tidak tahan lama tentu makanan tersebut akan rusak atau basi karena terlampau lama di perjalanan dari bandara atau kota yang salah untuk kembali ke kota tujuan yang sebenarnya.

Ketika penumpang telah mendarat di sebuah bandara maka penumpang tersebut akan menunggu di ruang kedatangan penumpang untuk menunggu dan mengambil barang bagasi. Namun pada saat pengambilan barang bagasi tersebut ada juga yang rusak ataupun tidak ditemukan atau hilang dan hal ini akan membuat penumpang merasa kecewa dan tentu akan marah mengetahui bahwa

barang yang dibawa telah rusak maupun tidak ditemukan atau hilang.

Untuk kasus-kasus yang terjadi demikian maka penumpang harus melapor kepada pihak penerbangan untuk menanyakan dan mengklaim barang yang rusak maupun yang tidak ditemukan pada saat akan mengambil barang bagasi. Pada saat melapor ke pihak penerbangan di *counter Lost&Found*, apabila pihak penerbangan dapat memperbaiki tas yang rusak dan penumpang dapat menerima kejadian tersebut maka kasus untuk rusaknya barang bagasi dianggap selesai namun apabila tidak dapat diperbaiki maka penumpang berhak memprotes atau mengklaim untuk meminta pertanggung jawaban dari pihak penerbangan dan pihak penerbangan akan memberikan formulir klaim untuk di data mengenai barang yang rusak maupun yang tidak ditemukan atau hilang.

- a. Formulir/*PIR (Property irregularities report)* diisi lengkap mulai dari:
- b. Nomor penerbangan,
- c. Nomor tempat duduk di pesawat udara,
- d. Nomor telepon yang dapat dihubungi,
- e. Alamat lengkap,
- f. Jenis atau model tas (warna, merek)
- g. Berat tas tersebut (sesuai dengan *claim tag* pada saat *check-in*)
- h. Isi dari tas tersebut.

Setelah data diisi lengkap, pihak penerbangan untuk kasus barang bagasi yang rusak maka pihak penerbangan akan melakukan penggantian barang atau tas yang rusak dengan waktu segera mungkin dan akan kembali menghubungi penumpang apabila barang yang baru sebagai pengganti barang yang rusak telah ada dan diserahkan kepada penumpang dengan bukti formulir yang telah diisi oleh penumpang tersebut.

Untuk kasus barang bagasi milik penumpang tidak ditemukan pada saat akan mengambil barang bagasi, maka akan dilakukan pencarian ke bandar udara lain untuk kemungkinan barang bagasi tersebut telah salah tujuan sehingga tidak dapat ditemukan di bandar udara tujuan

sebenarnya, dalam hal ini pihak penerbangan akan mencari barang bagasi tersebut selama 2-14 hari dan akan menginformasikan kepada pemilik barang bagasi apabila ditemukan dan apabila tidak ditemukan ataupun sama sekali telah hilang maka sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara:

- 1) Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c 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) per penumpang; dan
 - b. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- 2) Bagasi tercatat dianggap hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan.
- 3) Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan, belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

Dalam aturan telah jelas tertulis berapa besaran biaya yang diganti oleh pihak penerbangan apabila ada penumpang yang kehilangan barang bagasi, contoh kasus apabila seorang penumpang kehilangan barang bagasi seberat 10 kg maka penumpang tersebut akan mendapat penggantian sebesar $10 \times \text{Rp. } 200.000,00 = \text{Rp. } 2.000.000,00$ (dua juta rupiah) dan tambahan Rp.200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari untuk biaya menunggu dan

maksimal hanya diberikan 3 hari kerja. Namun permasalahan yang sering terjadi barang bagasi yang hilang maupun rusak tidak dapat dinilai dengan materi dan ini akan menjadi suatu permasalahan yang sulit dan rumit. Untuk itu diharapkan kepada pemilik barang bagasi untuk tidak meletakkan barang-barang seperti uang, perhiasan, surat-surat berharga dan lain-lain di dalam bagasi untuk menghindari kerugian tersebut.

Apabila bagasi tidak diterima pada saat kedatangan atau bagasi ditemukan dalam keadaan rusak, penumpang wajib segera melaporkannya ke kantor *Baggage Service* di area kedatangan sebelum meninggalkan bandara. Khusus untuk penerbangan internasional, tenggat waktu pelaporan kerusakan bagasi yang dapat ditindaklanjuti adalah tidak lebih dari 7 (tujuh) hari sejak tanggal kedatangan penerbangan atau sejak bagasi diterima.

Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang adalah sebagai berikut:

1. Non Litigasi

Non litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kerugian yang diderita. Terkait dengan pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia tanpa harus melalui proses pengadilan (non litigasi) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir *Property Irregularity Report* (PIR) yang telah disediakan oleh pihak PT. Garuda Indonesia pada Bandar Udara Internasional Kualanamu yang memuat pengisian data-data identitas pihak yang berhak atas pemberian ganti rugi dengan melampirkan sebagai berikut :
 - 1) Tiket atau bukti pembayaran tiket penumpang.
 - 2) Bukti kepemilikan bagasi.
 - 3) Bukti kepemilikan barang.
 - 4) Bukti kepemilikan barang rusak.

- b. PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Kualanamu akan melakukan pencarian bagasi tercatat yang hilang dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak tiba di bandara tujuan. Pencarian akan dilakukan pada bandara asal dan bandara tujuan.
- c. Jika dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari barang tersebut belum ditemukan juga, maka penumpang yang kehilangan bagasi tercatat dapat mengajukan klaim untuk mendapatkan ganti kerugian.

Bila penumpang merasa belum memperoleh hak-haknya dari pihak pengangkut hawa, hingga penumpang bisa mengadakan perihal tersebut kepada pihak yang berhak semacam Tubuh Penanganan Bentrokan Pelanggan, Badan Proteksi Pelanggan Swadaya Warga, Direktorat Proteksi Pelanggan ataupun posisi lain yang disetujui oleh para pihak. Kasus kehabisan muatan terdaftar itu hendak dituntaskan oleh badan yang ditunjuk lewat cara konsiliasi, perantaraan, serta arbitrase.

Informasi yang hendak ditindak lanjuti merupakan informasi yang harus dilengkapi dengan akta *baggage tag number*, kartu bukti diri, serta boarding pass. Selaku fakta informasi, aparat Bagage Service hendak menerbitkan akta Property Irregularity Report (PIR). Cara pencarian muatan yang dikabarkan lenyap hendak dicoba dalam kurun durasi sampai 14 hari. Bila muatan ditemui, hingga hendak diantar ke tujuan yang terdaftar dalam akta PIR. Bila dalam kurun durasi 14 hari muatan tidak ditemui hingga muatan hendak diklaim lenyap serta bisa dicoba klaim ganti rugi ataupun ubah cedera. Batasan durasi pengajuan hak atas ganti rugi ataupun ubah cedera muatan lenyap ataupun cacat merupakan 2 tahun semenjak bertepatan pada pembuatan PIR.

Informasi yang diperoleh sehabis meninggalkan zona kehadiran (melainkan penerbangan global) ataupun tidak diiringi dengan keseluruhan akta harus, hendak ditindak lanjuti selaku informasi *courtesy* (*courtesy report*) serta dibuatkan fakta

peliputan berbentuk *courtesy report form*. *Courtesy Report* merupakan informasi atas terbentuknya kehabisan ataupun kehancuran muatan yang hendak ditindak lanjuti tanpa terdapat peranan buat membagikan ganti rugi ataupun ubah cedera. *Courtesy Report* buat kehabisan muatan, tanggung jawab Garuda Indonesia merupakan menolong cara tracing atau pencarian dari informasi muatan lenyap. *Courtesy Report* buat muatan cacat, informasi yang di informasikan hendak jadi rujukan buat koreksi layanan muatan kita.

Bila muatan tidak diperoleh pada dikala kehadiran (bertepatan pada serta no penerbangan yang serupa), Garuda Indonesia hendak membagikan First Need Compensation (FNC) atau duit menunggu dengan determinasi selaku selanjutnya:

1. Penerbangan sektor domestik sebesar IDR 200.000 per penumpang per hari, maksimum 3 hari
 2. Penerbangan sektor internasional diberikan hanya 1 kali sebesar :
 - a. USD 75 untuk penumpang kelas ekonomi
 - b. USD 100 untuk penumpang kelas bisnis
 - c. USD 200 untuk penumpang *first class*
- Merujuk peraturan yang legal(Peraturan Menteri Perhubungan no PM 77 tahun 2011, Warsaw Convention 1929, serta Montreal Convention 1999), wujud ubah cedera atas lenyapnya muatan ataupun isi muatan terdaftar, merujuk pada berat muatan yang diklaim lenyap, dengan determinasi selaku selanjutnya:
- a. Zona dalam negeri: Kategori ekonomi, kategori bidang usaha serta first class: IDR 200. 000,- atau kg
 - b. Zona global: Kategori ekonomi, kategori bidang usaha serta first class: USD 24 atau kilogram Wujud tanggung jawab kepada kehancuran muatan terdaftar merupakan selaku selanjutnya:
 - a. Kehancuran Jenis Minor, ialah dengan cara guna muatan itu sedang bisa dipakai buat menaruh serta bawa isi muatan. Contoh: sobek ataupun lubang kecil pada muatan, patah salah satu cakra,

- patah handle, handle bengkok, bebas ikatan pengikat, kehancuran pada resleting penting tetapi sedang bisa ditutup balik, kehancuran resleting pada kantung sisi, kehancuran kunci, kehancuran asesoris yang melekat pada muatan. kepada kehancuran ini hendak dicoba perbaikan
- b. Kehancuran Jenis Major, ialah dengan cara guna telah tidak bisa dipakai buat menaruh serta bawa isi muatan tetapi sedang bisa diperbaiki. Contoh: sobek ataupun lubang besar pada bagian yang sedang bisa diperbaiki, kehancuran pada resleting penting muatan alhasil tidak bisa ditutup balik, patah seluruh cakra atau kaki ataupun 75% cakra atau kaki tidak bisa berperan. Kepada kehancuran ini hendak dicoba koreksi ataupun penggantian.
 - c. Kehancuran Jenis Keseluruhan Damage, ialah dengan cara guna telah tidak bisa dipakai serta tidak bisa diperbaiki. Contoh: Muatan rusak atau sirna keseluruhan. kepada kehancuran ini hendak dicoba penukaran.

2. Litigasi

Litigasi merupakan cara dimana seseorang orang ataupun tubuh bawa bentrokan permasalahan ke majelis hukum ataupun aduan serta penanganan desakan ataupun penukaran atas kehilangan atas kehancuran ataupun kehabisan benda muatan terdaftar.

Bersumber pada tanya jawab dengan Ayah Eko Siswoyo selaku SQC Garuda Indonesia Di Bos Hawa Global Kualanamu Deli Serdang menyatakan kalau sepanjang ini belum terdapat penumpang yang menempuh rute litigasi buat memperoleh ubah kehilangan atas kehabisan muatan terdaftar.

Garuda Indonesia dibebaskan dari desakan ubah kehilangan yang dirasakan penumpang kepada lenyapnya benda bernilai ataupun benda yang bernilai kepunyaan penumpang yang ditaruh dalam muatan terdaftar. Penumpang harus buat menghasilkan atau memindahkan atau membenarkan benda bernilai ataupun

benda yang bernilai kepunyaannya yang ada di dalam muatan terdaftar buat supaya senantiasa senantiasa terletak dalam pengawasannya sendiri (dibawa ke muatan kabin).

Bila Kamu kehabisan ataupun terabaikan muatan kabin ataupun benda di dalam kabin pesawat, Kamu bisa langsung melaporkannya ke kantor *baggage service* di lapangan terbang kehadiran. Garuda Indonesia hendak melaksanakan pengecekan penemuan benda di penerbangan itu. Garuda Indonesia tidak bertanggung jawab atas kehabisan muatan kabin, melainkan bisa dibuktikan kalau kehabisan itu diakibatkan oleh kelengahan staff, pegawai ataupun pihak yang dipekerjakan oleh Garuda Indonesia serta pembuktian itu bisa diperoleh ataupun bersumber pada ketetapan majelis hukum yang sudah mempunyai daya hukum yang senantiasa (inkracht). kepada beberapa barang penemuan di kabin, Garuda Indonesia hendak melaksanakan kir ataupun konfirmasi kepemilikan bersumber pada petunjuk yang tercetak pada benda itu. Bila ditemui kontak serta petunjuk kepemilikan, Garuda Indonesia hendak bertamu owner buat bisa lekas didapat di lapangan terbang (dimana Garuda Indonesia bekerja).

Bila kita menciptakan muatan atau benda tanpa bukti diri, kita hendak melaksanakan pencarian bersumber pada informasi reservasi serta atau ataupun petunjuk yang tertera pada muatan ataupun benda itu. Bila tidak ditemui kejelasan kepemilikan muatan atau benda itu, Garuda Indonesia hendak melaksanakan penyimpanan muatan atau benda sepanjang 3 bulan semenjak bertepatan pada kehadiran penerbangan ataupun bertepatan pada temuan muatan atau benda itu.

Dalam perihal ada klaim kepemilikan sepanjang era penyimpanan itu, kita hendak melaksanakan konfirmasi serta serah dapat muatan atau benda bila diperoleh kesesuaian bersumber pada konfirmasi itu. Bila dalam era 3 bulan bersumber pada hasil konfirmasi serta analitis tidak ada

kejelasan kepemilikan, Garuda Indonesia hendak melaksanakan pembinasaaan cocok dengan determinasi Ordonasi Penerbangan Hawa (OPU) No 100 jo 101 Tahun 1939.

Spesial buat muatan atau benda dengan sifat-sifat selaku selanjutnya: 92

- a) Gampang busuk, gampang cacat, mengkontaminasi, mencemarkan, ataupun mengganggu.
- b) Atas estimasi alibi keamanan, kesehatan, serta kenyamanan dapat menimbulkan kehancuran ataupun memamatkan.
- c) Garuda Indonesia hendak lekas memusnahkan muatan diartikan tanpa menunggu era penyimpanan sepanjang 3 bulan.

5. SIMPULAN

Proteksi hukum penumpang pesawat bila terjalin kehabisan serta dengan memperoleh ubah cedera dari pihak kongsi penerbangan serta pula memperoleh ganti rugi cocok dengan peraturan yang legal serta angka dari benda itu. Cara penanganan bila terjalin kehabisan serta kehancuran benda dicoba dengan terdapatnya informasi dari penumpang pesawat serta perjanjian antara pihak kongsi penerbangan Garuda Indonesia.

6. DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- devi, Ria Sintha, *Perkembangan Hukum Dagang di Indonesia*, CV. Sentosa Deli Mandiri, Medan, 2020
- 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*
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.
- Janus, Sidabalok, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi Kristyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- M. Sadar, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta; Academia.
- Purba, Onan, Ria Sintha Devi, *Hukum Acara*, Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, Medan, Maret 2021.