



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI
PENERBANGAN TERHADAP KEAMANAN BAGASI PENUMPANG**

***CONSUMER PROTECTION AND RESPONSIBILITIES AIRLINES ON
PASSENGERS BAGGAGE SECURITIES***

**RIZAL FATHONI
NIM. 120710101398**

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI
PENERBANGAN TERHADAP KEAMANAN BAGASI PENUMPANG**

***CONSUMER PROTECTION AND RESPONSIBILITIES AIRLINES ON
PASSENGERS BAGGAGE SECURITIES***

Oleh :

RIZAL FATHONI

NIM. 120710101398

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2016

MOTTO

**As long as you can think big, Think!
(Donald Trump)**

**You never know your ability if you never take every chance in your life cause
it will challenge you
(Rizal Fathoni)**



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua Orang tua yang sangat penulis sayangi, hormati, dan banggakan. Ayahanda Drs. Anshori dan Ibunda Nining Retno Ponco Purwanti yang selalu memberikan do'a restu, kasih sayang, semangat, dukungan moril dan materi serta semua pengorbanan yang tidak ternilai oleh apapun;
2. Guru-Guruku sejak Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA), serta Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan telah mendidik serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran untuk selalu lebih baik lagi hingga saat ini;
3. Almamater tercinta Universitas Jember, yang penulis banggakan;

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI
PENERBANGAN TERHADAP KEAMANAN BAGASI PENUMPANG**

***CONSUMER PROTECTION AND RESPONSIBILITIES AIRLINES ON
PASSENGERS BAGGAGE SECURITIES***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
Dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

RIZAL FATHONI
NIM. 120710101398

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 27 SEPTEMBER 2016

Oleh:

Pembimbing Utama

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.
NIP. 198210192000604001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI
PENERBANGAN TERHADAP KEAMANAN BAGASI PENUMPANG**

Oleh :

RIZAL FATHONI

NIM. 120710101398

Dosen Pembimbing

Dosen Pembantu Pembimbing

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.
NIP. 198210192000604001

Mengesahkan :

Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Penjabat Dekan,

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.

NIP. 19740221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Pengujipada,

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 (Empat Belas)
Bulan : Oktober
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji :

Ketua

Sekretaris

Mardi Handono, S.H., M.H.

NIP: 196312011989021001

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.

NIP: 197306271997022001

AnggotaPenguji :

1. **Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.**

NIP: 197202171998021001

2. **Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.**

NIP: 198210192000604001

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RIZAL FATHONI

NIM : 120710101398

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “ PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KEAMANAN BAGASI PENUMPANG” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Oktober 2016

Yang Menyatakan,

(RIZAL FATHONI)

NIM. 120710101398

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul : “Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Keamanan Bagasi Penumpang” ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberi dukungan, bimbingan, dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan motivasi;
4. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan masukan dan motivasi;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H. Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, serta menjadi sosok mentor dalam membimbing segala hal keilmuan;
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.H. selaku Penjabat Pembantu Dekan I Bapak Mardi Handono, S.H, M.H. selaku Pembantu Dekan II, dan Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H, M.H. selaku Pembantu Dekan III, yang menjadi suri tauladan saya;
7. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.S. Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Dosen-dosen Bagian Hukum Perdata yang selama ini sudah berbagi ilmu dan pengetahuannya yang sangat berguna dan membantu saya untuk mempunyai cara berpikir yang berbeda;
9. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
10. Ayahanda tercinta Drs. Anshori dan Ibunda tercinta Nining Retno Ponco Purwanti yang sangat saya hormati dan cintai, senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materiil, motivasi dan nasihatnya selama ini;
11. Kepada kakanda tercinta Mahendra Sulaksana dan Savitri R. A ,Dadang Firmansyah dan Aditta Fitri R, dan keponakan om yang paling lucu Gwen Shareefa M dan Giovanne Maulana Muhammad yang selama ini telah membantu dan memberikan doa serta kasih sayangnya, kepada semua saudara saya yang tak lupa selalu memberikan doanya supaya saya diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Kepada sahabat-sahabatku sejak bangku SMP dan SMA hingga detik ini Meidi Kurnia Ariani, Ardhian Hadi Mahendra, Vicky Fachriza, Jery Kurniawan, Antari Rahmah, Nadira Yasmine A. terimakasih atas segala hal yang telah kalian berikan, semangat yang kalian berikan ketika saya lelah atau jenuh selama berada di bangku kuliah, terimakasih atas waktu yang telah diluangkan untuk mendengar keluhan saya ketika saya sedang berada di bawah, terimakasih telah memberikan nasihat kepada saya ketika saya kehilangan arah dan terimakasih untuk hal yang tidak bisa saya tuangkan disini satu persatu;
13. Untuk Keluarga kedua yang terbaik Azalia Talitha Almira, Bima Eka S, Ivanda Glanny Anindya, Syah Than Towi, Rakhmadian M, Nadia ayu, Ines Yuanta, Diba, Dita, Indira, Tanto, Qeey, Icol, Faizal Yusuf Hermawan, Firda Tussama Salsabila, Rizkyallah Garuda S, Dewangga Rahastyo yang telah memberikan semangat serta motivasinya sehingga saya mampu menyelesaikan studi ini, terimakasih telah menghibur saya ketika saya sedang bersedih, terimakasih atas canda tawa, tangis, kenangan, persahabatan, cinta dan kasih sayang, pengalaman

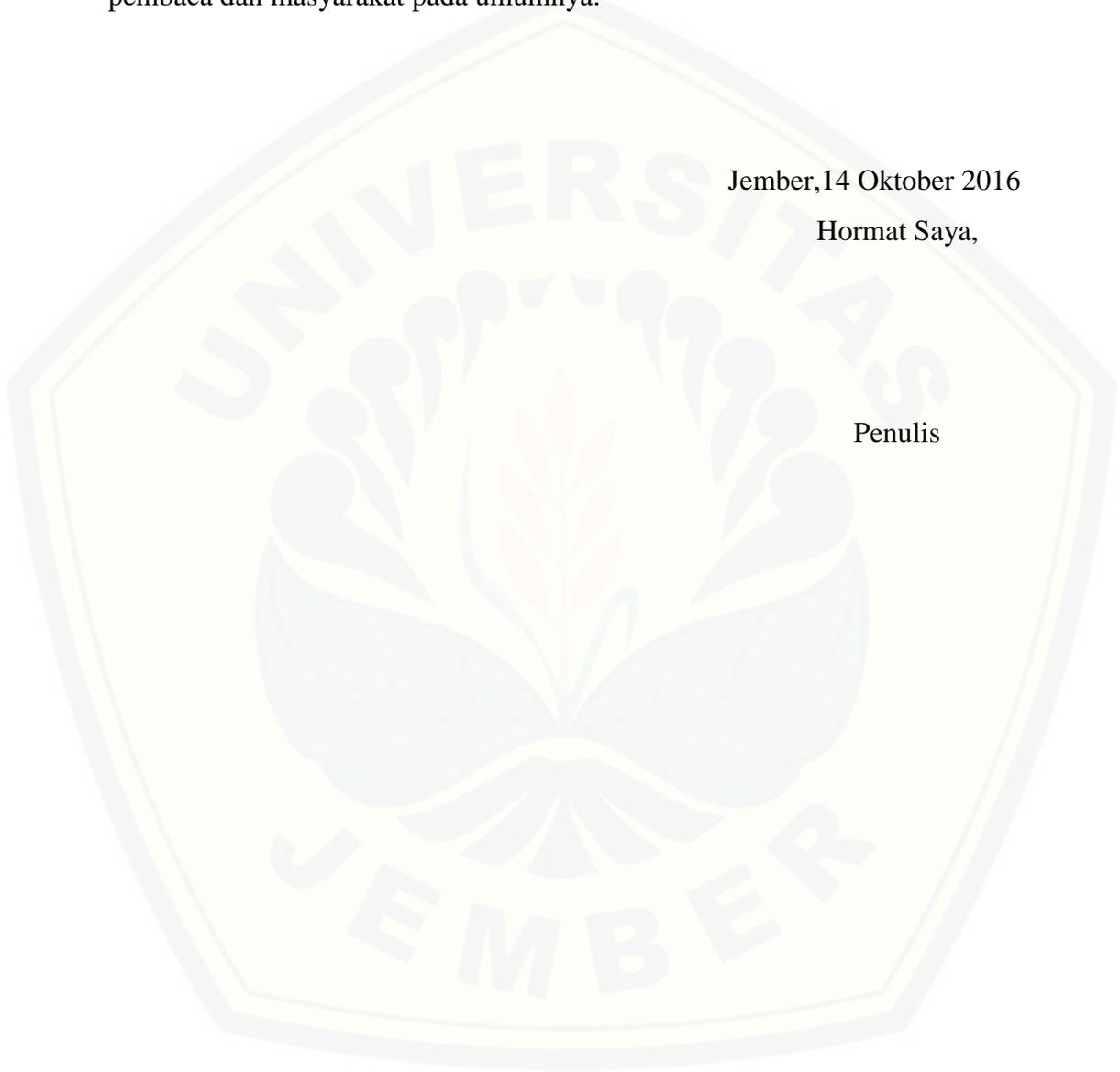
14. serta pelajaran hidup luar biasa yang senantiasa menguatkan dan menopang langkah ini untuk terus berjuang menggapai cita-cita dan impian;
15. Teruntuk Sahabat saya yang tergabung dalam “HAUM” yaitu Desminurva Festia Amalia, Igam Arya Wada, Dini Ajeng Wulandari, Verdy Burhanudin Robbani, Mutiara Ari Setyaningrum, Isnanian Nine Marta, Sigit Gianluca, Pandi Sadewo, Talita Dinda, Dwi Susilo Irawan terima kasih kalian sahabat lintas angkatan yang selalu menaikkan semangat dengan canda kalian yang tak pernah terlupakan;
16. Untuk para PHP Fakultas Hukum Universitas Jember Zukhrufiyah Addinda, Ersa P Ardi, Bintang Aulia Utama, Rizky aprillia, Ammelia P, Ibnu Editya K, M Rizky Izzudin, Rachmad Robby, A A Aditya , Lintang Ayu, mas Olang terima kasih atas segala tawa canda duka lara dan semua php yang kalian perbuat gengs.
17. Untuk Paguyuban Gus dan Ning Kabupaten Jember khususnya angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutka satu persatu, terima kasih atas semua pengalaman dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini;
18. Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas (UKMF) Asian Law Student’s Association Local Chapter Universitas Jember (ALSA LC UJ) dan Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Jember (UKM Univ) Paduan Suara Universitas Jember (PSM UJ) Terimakasih atas bimbingan, pengalaman dan kenangan selama saya berproses menjadi insan yang lebih baik lagi;
19. Teman-temanseperjuanganAngkatan 2012, Eggi Audita F, Hanief R Hutomo, Ardika Karya S , Galuh W, Sabbi aulia, Dyah Ayu C, Nora Vionita, dll yang telah sama-sama meberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir saya;
20. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 14 Oktober 2016

Hormat Saya,

Penulis





RINGKASAN

Kehilangan atau kerusakan bagasi milik penumpang telah menjadi fenomena saat ini. Banyak pengangkut yang mengabaikan masalah bagasi penumpang sehingga penumpang angkutan udara merasa tidak nyaman dengan barang-barang bawaan mereka. Setiap kerugian yang dialami oleh penumpang merupakan masalah hukum khususnya merupakan tanggung jawab perusahaan penerbangan atau pengangkut (*carrier*) terhadap penumpang dan pemilik barang baik sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan maupun sebagai konsumen. Kegiatan penerbangan komersil atau transportasi udara niaga terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang dan juga barang-barang penumpang baik yang bersumber pada hukum nasional maupun yang bersumber pada hukum internasional. Tidak sedikit kasus kehilangan ataupun kerusakan bagasi tercatat terjadi pada sebuah maskapai penerbangan bahkan terkadang juga terjadi 'salah alamat terhadap bagasi penumpang pesawat tersebut. Seperti kasus Aripin, dimana pada saat Aripin pada 20 November 2011 dengan nomor penerbangan JT 204. Saat itu ia membawa tas koper dan seluruh barang dalam koper itu lalu dititipkan ke pihak Lion Air untuk dibawa di dalam bagasi pesawat. Sesampainya di Medan, Aripin sabar menanti selama berjam-jam namun koper tersebut tidak kunjung datang. Setelah sepekan berlalu kopernya tidak ditemukan pihak Lion Air, Aripin lalu kembali menanyakan ke kantor Lion Air tetapi lagi-lagi diminta bersabar menanti. Hal ini diulanginya beberapa kali. Karena habis kesabaran, Aripin lalu menggugat Lion Air ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada awal 2012¹.

Tujuan dari penulisan skripsi ini terdiri dari tujuan umum yakni untuk memenuhi serta melengkapi salah satu persyaratan akademis juga mencapai gelar Sarjana Hukum pada Universitas Jember serta tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah : *Pertama*, Untuk mengetahui dan memahami pengaturan keamanan bagasi penumpang pesawat udara pada maskapai penerbangan. *Kedua*, Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi milik penumpang maskapai penerbangan. *Ketiga*, Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan penumpang sebagai konsumen yang dirugikan atas kehilangan atau kerusakan bagasi atas kelalaian maskapai penerbangan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis normatif yaitu dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur-literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian. Metode pendekatan masalah yang digunakan dalam skripsi ini antara lain : pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan

¹<http://news.detik.com/berita/2958059/lagi-ma-hukum-lion-air-karena-koper-penumpang-hilang-di-bagasi-pesawat> diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 19.00 WIB

terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Tinjauan Pustaka dalam penulisan skripsi ini memuat uraian yang sistematis tentang asas, teori, konsep dan pengertian-pengertian yuridis yang relevan yakni mencakup: tinjauan umum perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha, bagasi penumpang, dan tanggung jawab maskapai penerbangan .

Maskapai penerbangan yang menjadi tanggung jawab utama atukah pihak bandara yang harus bertanggung jawab atas kehilangan yang dialami oleh konsumen tersebut. Tidak hanya itu, lamanya penanganan juga menjadikan konsumen untuk mengajukan tuntutan karena juga dirasa tidak sebanding dengan apa yang telah hilang atau rusak tersebut. Oleh karena itu, pengetahuan akan aturan yang menjadi perlindungan konsumen penerbangan sangatlah penting sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 (yang selanjutnya disebut sebagai UU Perlindungan Konsumen) dimana penumpang sebagai konsumen memiliki hak atas perlindungannya.

Membuka paksa atau mendongkel koper bagasi penumpang untuk mencuri isinya merupakan cara yang dilakukan dalam kasus bagasi penumpang. Sudah dapat dipastikan bahwa yang melakukan hal ini adalah karyawan yang mengurus bagasi itu sebelum dimuat ke dalam pesawat udara. Jika pelaku adalah orang lain, tidak mungkin karena tidak sembarang orang mudah masuk ke daerah bandara pemberangkatan maupun bandara tujuan. Oleh karena itu tanggung jawab maskapai penerbangan juga harus benar-benar dipertanyakan. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, musnah, atau kerusakan bagasi penumpang pihak maskapai harus bertanggung jawab apabila hal tersebut diakibatkan oleh pihak maskapai penerbangan. Namun maskapai penerbangan dapat untuk tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul apabila pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Dalam menyelesaikan masalah bagasi penumpang terhadap kelalaian yang dilakukan oleh maskapai penerbangan ada beberapa cara yang dapat dilakukan yaitu melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Setiap maskapai penerbangan memiliki standar tersendiri dalam memberikan jasa terhadap konsumen dimana setiap penumpang maskapai penerbangan berhak untuk mendapatkan perlindungan. Maka setiap pengirim barang atau penumpang bertanggung jawab atas semua kerugian yang diderita oleh pengangkut atau pihak lain sebagai akibat pemberitahuan keterangan yang kurang teliti, salah, atau tidak lengkap mengenai barang yang dikirim. Pengirim juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengangkut sebagai akibat tidak ada, tidak lengkap, atau tidak teliti keterangan surat-surat yang menyertai surat muatan kepada penerima, kecuali jika ada kesalahan pada pengangkut atau karyawan yang dipekerjakan pada pengangkutan muatan itu. Terdapat dua cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen seperti ini yaitu dengan cara penyelesaian diluar pengadilan melalui BPSK atau melalui pengadilan.

Dalam melakukan perjanjian atau pembelian tiket sebuah maskapai seharusnya konsumen mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan dalam perjalanannya. Apabila terjadi kerusakan ataupun suatu kejadian kehilangan maka konsumen harus segera melakukan upaya hukum untuk mendapatkan hak sesuai yang telah disepakati dan tertera di dalam suatu tiket penerbangan. Maskapai penerbangan selaku pelaku usaha harusnya dapat menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen tidak hanya dala hal service di dalam pesawat namun juga dalam hal penanganan bagasi.



DAFTAR ISI

COVER	ii
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iiiv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
LEMBAR PERNYATAAN	ix
UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
RINGKASAN	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan umum	4
1.3.2 Tujuan khusus.....	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.5 Tipe Penelitian	5
1.6 Pendekatan Masalah	5
1.7 Sumber Bahan Hukum.....	6
1.7.1 Bahan Hukum Primer	6
1.7.2 Bahan Hukum Sekunder.....	7
1.7.3 Bahan Non Hukum	7
1.8 Analisis Bahan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Perlindungan Hukum	11

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	11
2.1.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum	11
2.2 Perlindungan Konsumen.....	11
2.2.1 Pengertian dan Asas Perlindungan Konesumen	11
2.2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2.2.1.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen	15
2.2.2 Pengertian Konsumen.....	16
2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen	18
2.2.4 Pengertian Pelaku Usaha	19
2.2.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	20
2.3 Pengangkutan.....	23
2.3.1 Pengertian Pengangkutan	23
2.3.2 Pengangkutan Udara.....	23
2.3.3 Tujuan Pengangkutan	24
2.4 Bagasi.....	25
BAB III PEMBAHASAN.....	24
3.1 Pengaturan Keamanan Bagasi Penumpang Pesawat Udara Pada Maskapai Penerbangan.....	24
3.2 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Jika Terjadi Kehilangan atau Kerusakan Bagasi Milik Penumpang.....	46
3.2 Upaya Penyelesaian Oleh Penumpang Sebagai Konsumen Atas Kehilangan atau Kerusakan Bagasi Atas Kelalaian Maskapai Penerbangan	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini mengharuskan setiap orang melakukan pergerakan dengan cepat, hal ini menyebabkan segala macam bentuk transportasi umum meningkatkan kemampuannya dalam melayani konsumen tidak hanya dalam hal pengangkutan penumpang namun juga jasa pengangkutan barang. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa tersebut, jasa transportasi udara menjadi pilihan bagi konsumen dalam melakukan perjalanan ataupun melakukan pengiriman barang karena penggunaan transportasi udara yang cukup efisien dan cepat. Aturan yang mengatur mengenai transportasi udara adalah Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Selanjutnya disebut dengan UU Penerbangan). UU Penerbangan ini merupakan pengganti dari Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dimana peraturan tersebut sudah tidak lagi sesuai dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini. Terkait dengan peraturan barutersebut, yang menjadi masalah yang sangat krusial adalah masalah terhadap penumpang dan permasalahan mengenai kondisi barang penumpang. Dalam UU Penerbangan, pengangkut² diberi kewajiban untuk mengangkut barang dengan aman, utuh, dan selamat sampai di tempat tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain. Kewajiban penumpang³ adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-

²Pengangkutan Udara berdasar ketentuan pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dalam karya tulis ini, istilah pengangkut udara dipersamakan dengan perusahaan penerbangan.

³Dalam karya tulis ini, istilah penumpang dipersamakan dengan konsumen.

barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan. Hak dan kewajiban suatu pihak biasanya tertuang dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan. Secara teoritis, perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lainnya, menyanggupi untuk membayar ongkosnya⁴. Dalam praktik kegiatan transportasi udara sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar

Pada kenyataannya banyak terjadi kehilangan atau kerusakan barang milik penumpang. Banyak pengangkut yang mengabaikan masalah bagasi penumpang sehingga penumpang angkutan udara merasa tidak nyaman dengan barang-barang bawaan mereka. Setiap kerugian yang dialami oleh penumpang merupakan masalah hukum khususnya merupakan tanggung jawab perusahaan penerbangan atau pengangkut (*carrier*) terhadap penumpang dan pemilik barang baik sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan maupun sebagai konsumen. Kegiatan penerbangan komersil atau transportasi udara niaga terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang dan juga barang-barang penumpang baik yang bersumber pada hukum nasional maupun yang bersumber pada hukum internasional. Sedangkan ketentuan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan komersial domestik adalah *Luchtvervoer ordonantie* atau ordonansi 1939 yang biasa disingkat OPU 1939. OPU ini merupakan dasar hukum perjanjian angkutan udara antara pengangkut dengan penumpang atau atau pengirim barang dimana berisikan pengaturan dokumen angkutan udara seperti tiket penumpang, bagasi, maupun surat muatan udara.

Tidak sedikit kasus kehilangan ataupun kerusakan bagasi tercatat terjadi pada sebuah maskapai penerbangan bahkan terkadang juga terjadi 'salah alamat terhadap bagasi penumpang pesawat tersebut. Seperti kasus Aripin, dimana pada

⁴ Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. 2013. Citra Aditya Bakti. Bandung. Hlm 2

saat Aripin pulang ke Medan dari Jakarta pada 20 November 2011 dengan nomor penerbangan JT 204. Saat itu ia membawa tas koper dan seluruh barang dalam koper itu lalu dititipkan ke pihak Lion Air untuk dibawa di dalam bagasi pesawat. Sesampainya di Medan, Aripin sabar menanti selama berjam-jam namun koper tersebut tidak kunjung datang. Lalu ia komplain ke pihak Lion Air dan pulang. Setelah sepekan berlalu kopernya tidak ditemukan pihak Lion Air, Aripin lalu kembali menanyakan ke kantor Lion Air tetapi lagi-lagi diminta bersabar menanti. Hal ini diulangnya beberapa kali. Karena habis kesabaran, Aripin lalu menggugat Lion Air ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada awal 2012⁵. Undang-Undang Penerbangan belum mengatur secara rinci dan jelas mengenai hal tersebut sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam perlindungan hukum dan merugikan penumpang sebagai konsumen, dimana perlindungan itu sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan⁶. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KEAMANAN BAGASI PENUMPANG”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pemilihan judul sebagaimana tersebut di atas maka pembahasan selanjutnya akan bertumpu pada rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaturan keamanan bagasi penumpang pesawat udara pada maskapai penerbangan ?
2. Apa tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi milik penumpang maskapai penerbangan?

⁵<http://news.detik.com/berita/2958059/lagi-ma-hukum-lion-air-karena-koper-penumpang-hilang-di-bagasi-pesawat> diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 19.00 WIB

⁶Celina Tri Siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.26

3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan penumpang sebagai konsumen yang dirugikan atas kehilangan atau kerusakan bagasi atas kelalaian maskapai penerbangan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum:

Tujuan penelitian ini secara umum adalah:

1. Guna memenuhi dan melengkapi tugas sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Penulis sumbangkan pada Almamater tercinta dalam menambah perbendaharaan tulisan atau karya ilmiah.
3. Selain itu hasil tulisan ini nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap perlindungan konsumen atas bagasi penumpang pesawat udara.

1.3.2 Tujuan khusus :

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan keamanan bagasi penumpang pesawat udara pada maskapai penerbangan.
2. Untuk mengetahui dan memahami Tanggung jawab maskapai penerbangan jika terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi milik penumpang maskapai penerbangan.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan penumpang sebagai konsumen yang dirugikan atas kehilangan atau kerusakan bagasi atas kelalaian maskapai penerbangan.

1.4 Metode Penelitian

Menurut Peter Mahmud pengertian penelitian hukum merupakan suatu proses berfikir untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi⁷. Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai prespeksi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sehubungan dengan hal tersebut, agar tercipta suatu karya tulis ilmiah yang sistematis dan terarah untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru yang sesuai dengan perkembangan yang ada, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian sebagai berikut :

1.5 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis normatif yaitu dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur-literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian⁸.

1.6 Pendekatan Masalah

Suatu penelitian hukum didalamnya terdapat beberapa pendekatan, pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Dalam pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group), 2010, hlm. 35

⁸*Ibid*, hlm.29

dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan⁹. Pendekatan konseptual dilakukan dengan beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan tujuan untuk menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.

1.7 Sumber Bahan Hukum

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan prespektif mengenai apa yang seyogianya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.

1.7.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹⁰ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;

⁹*Ibid*, hlm.93

¹⁰*Ibid.*, hlm. 141

1.7.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan¹¹, sehingga dapat mendukung, membantu, melengkapi, dan membahas masalah-masalah yang timbul dalam skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok permasalahan, tulisan-tulisan ilmiah tentang hukum yang telah dipublikasikan, dan jurnal-jurnal hukum sehingga keberadaannya bisa untuk dipertanggungjawabkan secara hukum.

1.7.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum digunakan sebagai penunjang dari sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam skripsi ini. Tentang bahan non hukum Peter Mahmud Marzuki memberikan pendapatnya:¹²

“Bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk maupun memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder juga menambahkan perbendaharaan bahan-bahan hukum, yaitu dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan atau pun laporan-laporan tentang penelitian non-hukum, internet dan juga jurnal-jurnal non-hukum selama masih dalam ranah yang berkaitan dengan topik penelitian”.

Bahan non hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini adalah sumber-sumber bacaan dari internet dan sumber hukum lainnya yang berkaitan dengan Bagasi penumpang maskapai penerbangan.

¹¹*Ibid.*, hlm.150

¹²*Ibid.*, hlm.143

1.8 Analisis Bahan Hukum

Menurut Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa dalam menganalisis bahan yang diperoleh agar dapat menjawab permasalahan dengan tepat dilakukan dengan langkah-langkah:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan non hukum yang dipandang mempunyai relevansi;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.¹³

Proses analisa bahan hukum sebagaimana disebut di atas sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat prespektif dan terapan. Hasil analisa dari penelitian tersebut dituangkan dalam suatu bentuk pembahasan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang dibahas hingga sampai kesimpulan.

Dalam skripsi ini Bahan hukum yang telah ada akan dianalisis untuk melihat bagaimana ketentuan hukum positif Indonesia mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen apabila terjadi kehilangan ataupun kerusakan terhadap bagasi dalam penerbangan dengan menggunakan maskapai penerbangan tertentu sehingga hukum positif Indonesia dapat menjamin hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha sehingga dapat memenuhi rasa keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dengan demikian diharapkan didalam suatu penulisan skripsi ini dapat memperoleh jawaban atas rumusan

¹³*Ibid.*, hlm. 171

masalah, sehingga memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, artinya bahwa perlindungan yang diberikan oleh aparat penegak hukum terhadap sesuatu kejadian tertentu. Secara umum, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan kesewenangan.¹⁴ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Menurut KBBI, yang dimaksud dengan hukum adalah peraturan atau adat yg secara resmi dianggap mengikat dan berlaku bagi semua orang, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah (negara).¹⁵

2.1.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Suatu perlindungan hukum penting untuk dikembangkan secara berkelanjutan, hal ini guna untuk memberikan jaminan kepada masyarakat dalam mendapat perlindungan berdasarkan hukum dan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Indonesia sendiri mengenal dua macam perlindungan hukum, menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:¹⁶

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan Pemerintah mendapat bentuk yang definitif;

¹⁴Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, hlm.28

¹⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia

¹⁶Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, *op. cit*, hlm. 117

b. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

c. Administrasi

Berdasarkan hal diatas, Negara Indonesia memiliki cara untuk melindungi masyarakat yang ada di dalamnya ke dalam dua metode perlindungan hukum yang dapat diterapkan.

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian dan Asas Perlindungan Konesumen

2.2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal ini pula, bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk memilih produk mana menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang kualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat¹⁷.

Perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk perundang-undangan. Perlindungan diberikan kepada konsumen karena posisi tawar konsumen yang lemah dan sekaligus sebagai tujuan hukum yakni memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen¹⁸.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen

¹⁷ Zulham, *Op. Cit*, hlm.21

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Penerbit Nusa Media, 2010, hlm.3

itu sendiri. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen¹⁹.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan Perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :²⁰

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus memberi harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha²¹.

Adapun alasan yang untuk menerbitkan peraturan perundang-undangan secara khusus mengatur dan melindungi konsumen dapat disebutkan sebagai berikut²² :

1. Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum dengan konsumen merupakan pengguna barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diproduksi atau untuk diperdagangkan.
2. Konsumen memerlukan sarana atau cara hukum tersendiri sebagai upaya melindungi atau memperoleh haknya.

¹⁹ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁰ Zulham, Op.Cit, hlm.22

²¹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008, hlm.4

²² Husni S dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2000, hlm.14

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen²³.

2.2.1.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Selain ditinjau dari bidang-bidang hukum yang mengatur perihal perlindungan konsumen dan dua macam kebijakan umum yang dapat ditempuh, juga terdapat prinsip-prinsip pengaturan di bidang perlindungan konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan lima prinsip pengaturan yang dikaitkan dengan asas-asas Adapun asas-asas pembangunan nasional, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, serta kepastian hukum²⁴. Asas-asas Perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 2 UUPK yang menyatakan bahwa Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu²⁵:

1. Asas Manfaat
Asas ini dimaksudkan untuk mengamalkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

²³ Zulham, *Op.Cit*, hlm.22

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2006, Edisi Revisi, hlm.60

²⁵ Ahmad Miru dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2011, RajaGrafindo Persada, hlm 25

3. Asas Keseimbangan
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.2.2 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsumment* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang²⁶.

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dari cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakawan Belanda, yaitu²⁷ “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”

Muhammad dan Amin, mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah²⁸ :

“setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya”

Sebelum berlakunya UUPK, praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Ketetapan MPR No.II/MPR/1993, kata

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm.22

²⁷ Zulham, *Op.Cit*, hlm.16

²⁸ Zulham, *Op.Cit*, hlm.18

konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lainnya yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dengan mengatakan, “*Consumers by definition include us all*”²⁹.

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai³⁰ :

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

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) pengertian:³¹

- a. konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perseorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang;
- c. konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga, dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

²⁹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kecana Prenada Media Group, 2008, hlm.60.

³⁰ Pasal 1 Ketentuan umum Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³¹ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, hlm.62

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/ pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen³².

Ada delapan hak yang secara eksplisit ditungkan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu ialah sebagai berikut³³:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh

³² Celina, *Op.Cit*, hlm.30

³³ Shidarta, *Op.Cit*, Hlm.21

produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek³⁴.

Namun, sebagai konsumen kita juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 bahwa dinyatakan kewajiban konsumen sebagai berikut³⁵ :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.2.4 Pengertian Pelaku Usaha

Pembangunan ekonomi sangat ditentukan oleh keberhasilan dibidang sektor riil. Untuk mencapai keberhasilan disektor riil, diperlukan pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah³⁶

“Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 tersebut dikatakan “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain³⁷.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian

³⁴ Ahmadi Miru dkk, *Op.Cit*, Hlm.47

³⁵ Happy Susanto, *Op.Cit*, hlm.27

³⁶ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS. Malang. 2011. Hlm.10

³⁷ Celina, *Op.Cit*, hlm.41

pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanpa pengenalan tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan³⁸.

Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan akupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup ekportir atau pelaku usaha di luar negeri karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia³⁹.

2.2.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak. Dalam kegiatan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebankan sejumlah kewajiban dan larang kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya. Sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya⁴⁰.

³⁸ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hlm.8

³⁹ *Ibid* hlm.9

⁴⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 71

Dalam Pasal 6 UUPK Produsen disebut sebagai Pelaku Usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 UUPK yang menyebutkan berbagai kewajiban dari pelaku usaha, yaitu :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait⁴¹.

⁴¹ Louis Yulius, *Lex Privatum*, Vol.I, No.3, Manado, Universitas Sam Ratulangi 2013, hlm. 29.

Adapun dalam Pasal 7 UUPK kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/garansi atas barang dan/atau jasa yang dibuat dan atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan semua kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen⁴².

2.2.5.1 Perusahaan Penerbangan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) **maskapai**/mas·ka·pai/*n* perseroan dagang; perusahaan: pelayaran dan penerbangan. **maskapai penerbangan** adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi

⁴² Ahmad Miru, *Op.Cit*, hlm.54

penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama⁴³.

2.3 Pengangkutan

2.3.1 Pengertian Pengangkutan

Kemajuan pengangkutan adalah sebagai akibat kebutuhan manusia untuk bepergian ke lokasi atau tempat yang lain guna mencari barang yang dibutuhkan atau melakukan aktivitas, dan mengirim barang ke tempat lain yang membutuhkan suatu barang. Pengangkutan merupakan salah satu kunci perkembangan pembangunan dan masyarakat.

Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirimkan. Sedangkan pengangkutan dapat disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain⁴⁴.

2.3.2 Pengangkutan Udara

Angkutan udara menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1995 adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandara ke bandara yang lain atau beberapa bandara.

Pengangkutan udara adalah setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara⁴⁵. Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengirim penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan

⁴³https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan, diakses pada tanggal 28 Maret 2016 Pukul 19.00 WIB

⁴⁴Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, cetakan ketujuh edisi II, Balai Pustaka, Jakarta, 1996, hal. 45

⁴⁵ Muhammad, Abdulkadir. Op.Cit. hal 11

jasa yang lain. Pengangkutan udara diadakan dengan perjanjian antara perusahaan pengangkutan udara dan penumpang atau pemilik barang.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, muat bongkar barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Asas hukum pengangkutan diklasifikasikan menjadi dua, yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata. Asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pemilik barang.

2.3.3 Tujuan Pengangkutan

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba ditempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut.

Pengangkut udara niaga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita atas keterlambatan pada pengangkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut udara niaga dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional⁴⁶. Setiap jenis pengangkutan memiliki tujuan yang berbeda, begitupula pengangkutan dengan pesawat udara niaga yang bertujuan untuk⁴⁷ :

- a. Mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, nyaman, dengan harga yang wajar, dan menghindari praktik persaingan usaha tidak sehat;
- b. Memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi pengangkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional;
- c. Membina jiwa kedirgantaraan;
- d. Menjunjung kedaulatan negara;

⁴⁶ Pasal 146, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

⁴⁷ Pasal 3, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

- e. Menciptakan daya saing dengan mengembangkan teknologi dan industri pengangkutan udara nasional;
- f. Menunjang, menggerakkan, dan mendorong pencapaian tujuan pembangunan nasional;
- g. Memperkukuh kesatuan dan persatuan bangsa dalam rangka perwujudan Wawasan Nusantara;
- h. Meningkatkan ketahanan Nasional; dan
- i. Mempererat hubungan antarbangsa.

2.4 Bagasi

Bagasi berdasarkan terminologi pada pengangkutan udara ada 2 (dua) macam yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Sebagaimana kita temui dalam ketentuan Pasal 1 angka 24 dan angka 25 UU Penerbangan bagasi tercatat dan bagasi kabin dibedakan sebagai berikut:

- a. **Bagasi tercatat** adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
- b. **Bagasi kabin** adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Untuk bagasi kabin, dalam Pasal 143 UU Penerbangan, ditegaskan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipkerjakannya. Jumlah ganti kerugian untuk bagasi kabin ini ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang⁴⁸.

Sedangkan untuk bagasi tercatat, berdasarkan Pasal 144 UU Penerbangan, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut. Lebih jauh dijelaskan dalam penjelasan Pasal 144 bahwa yang

⁴⁸ Pasal 67, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009

dimaksud dengan "dalam pengawasan pengangkut" adalah sejak barang diterima oleh pengangkut pada saat pelaporan (*check-in*) sampai dengan barang tersebut diambil oleh penumpang di bandar udara tujuan.



BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Pengaturan Keamanan Bagasi Penumpang Pesawat Udara Pada Maskapai Penerbangan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Setiap pengguna jasa tentu menginginkan adanya suatu rasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa yang dipilihnya dalam hal ini adalah jasa angkutan udara. Keamanan konsumen itu sendiri itu penting begitu pula dengan barang yang dibawa oleh penumpang tersebut atau bagasi yang dibawa. Sebagai pengguna jasa seharusnya para penumpang mengerti dengan baik prosedur dan perlindungan yang akan didapatkan pada saat melakukan transaksi. Banyak penumpang yang tidak mengetahui dengan benar aturan-aturan apa saja yang melindunginya dalam hal penggunaan jasa angkutan udara terutama terhadap bagasi tercatat yang dimilikinya. Sedikitnya pengetahuan tentang menjaga keamanan atas bagasi penumpang itu sendiri membuat penumpang terkadang harus menemukan bagasi tercatat miliknya rusak atau terdapat barang yang hilang. Setelah terjadi kehilangan atau kerusakan yang terhadap bagasi tersebut penumpang terkadang tidak mengetahui apa yang harus dilakukann selain melapor dan menunggu.

Ketidakpastian yang didapatkan oleh konsumen telah menjadi hal yang lumrah dialami. Sebagian besar penumpang yang dirugikan pada akhirnya merelakan barang yang hilang dalam bagasi mereka karena tidak ingin dibingungkan dengan prosedur yang dirasa tidak menguntungkan pihak konsumen sebagai pelapor. Konsumen terkadang merasa dibingungkan dengan pertanggung jawaban atas bagasi tercatat miliknya. Maskapai penerbangan yang menjadi penanggung jawab utama ataukah pihak bandara yang harus mempertanggung jawabkan atas kehilangan yang dialami oleh konsumen tersebut. Tidak hanya itu, lamanya penanganan juga menjadikan konsumen untuk mengajukan tuntutan

karena juga dirasa tidak sebanding dengan apa yang telah hilang atau rusak tersebut.

Sebagai konsumen seharusnya tahu apa saja perlindungan yang dia dapatkan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan sebelum melakukan transaksi jasa. Setiap jasa pengangkutan memiliki prosedur yang berbeda dalam setiap penanganan masalah dalam proses pengangkutannya. Seperti beberapa maskapai berikut yang memiliki ketentuannya masing-masing, yaitu⁴⁹ :

Garuda Indonesia

1. Penumpang dewasa & anak kelas Bisnis mendapat free bagasi 30 kg, Penumpang dewasa dan anak kelas Economy mendapat free bagasi 20 kg, penumpang bayi kelas Bisnis dan kelas economy mendapat free bagasi 10kg.
2. Anda hanya boleh membawa satu tas tangan yang berukuran maksimal 56cm x 36cm x 23cm dan beratnya tidak lebih dari 7kg kedalam cabin. Sebagai tambahan anda boleh membawa kotak peralatan kosmetik atau laptop.

Lion Air

1. Untuk penerbangan domestik dan International , Penumpang kelas ekonomi mendapat free bagasi 20kg untuk lion air , dan 15kg untuk maskapai wings air, sedangkan penumpang kelas Bisnis mendapat free bagasi 30kg.
2. Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 40 cm x 30 cm x 20 cm di kabin Lion Air. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.
3. Penerimaan barang bawaan di kabin disesuaikan dengan ketersediaan tempat penyimpanan barang bawaan di atas kepala penumpang. Tempat penyimpanan terbatas juga tersedia di bawah kursi depan. Jika tidak ada tempat tersedia untuk menyimpan barang bawaan di kabin, maka akan dilakukan penarikan dan pemuatan barang bawaan di ruang bagasi sesuai dengan peraturan keamanan penerbangan.

⁴⁹<http://blog.qtiket.com/2012/01/ketentuan-bagasi.html>

4. Mohon perhatikan bahwa bayi yang tidak disediakan tempat duduk tidak berhak atas kuota barang bawaan yang boleh di-check in dengan gratis.
5. Barang-barang yang boleh dibawa tanpa dikenakan biaya sebagai tambahan dari kuota barang bawaan yang boleh di-check in dengan gratis (disesuaikan dengan peraturan keamanan) : Tas tangan wanita, buku saku atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan yang tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan. Mantel, syal atau selimut, Kamera kecil dan/atau teropong kecil, Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan, Keranjang pembawa bayi, Payung atau tongkat jalan, Bahan bacaan dalam jumlah yang wajar, Kursi roda yang dapat dilipat untuk orang cacat dan/atau sepasang tongkat pemapah dan/atau kawat gigi atau alat prostetik lainnya yang harus digunakan oleh penumpang.
6. Sesuai dengan peraturan keselamatan yang berlaku, penumpang dianjurkan untuk: Tidak menerima paket apa pun dari penumpang yang tidak dikenal, Tidak meninggalkan barang bawaan tanpa pengawasan di waktu kapan pun, terutama di dalam wilayah bandara. Barang bawaan yang tidak dijaga dapat dicurigai dan disita oleh staf keamanan bandara.
7. Menyatakan bahwa penumpang sedang membawa senjata atau bahan peledak sebelum check-in. Pernyataan semacam itu termasuk ke dalam pelanggaran Undang-Undang dan Peraturan Pesawat Terbang

Sriwijaya Air

1. Bagasi yang dapat Anda bawa maksimal 20 kg untuk semua jurusan kecuali Jakarta – Tanjung Pinang – Jakarta seberat 15 kg. Selebihnya Anda akan dikenakan biaya tambahan.
2. Kami sarankan untuk mengemas bagasi Anda dengan baik, agar terhindar dari kerusakan.
3. Demi kenyamanan Anda, sangat tidak disarankan menyimpan barang berharga di dalam bagasi.
4. Kami membatasi jenis binatang yang dapat dibawa ke dalam kabin.

Citilink

1. Free Untuk Bagasi sampai dengan 20Kg.
2. Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga 7 Kg dengan dimensi 56cm x 36 cm x 23 cm di kabin Citilink. Berat barang bawaan tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera diatas.

Penjelasa diatas merupakan beberapa aturan bagasi yang dimiliki oleh beberapa maskapai penerbangan yang ada di Indonesia. Namun apakah penumpang mendapatkan informasi mengenai bagaimana perlindungan yang mereka dapat atas bagasi tercatat yang hilang atau rusak. Terdapat beberapa aturan yang mengatur tentang keamanan bagasi tersebut yang berlaku untuk setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia. Seperti Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan beberapa aturan lainnya yang berlaku.

Banyaknya laporan kehilangan atau kerusakan yang dialami oleh penumpang suatu maskapai penerbangan. Para penumpang masih belum mengerti bagaimana mereka dapat mendapatkan hak mereka atas apa yang mereka alami. Dalam hal ini konsumen hanya bisa menunggu tanpa kepastian sedangkan apabila tidak ada tindak lanjut dari pihak maskapai disini konsumen berhak untuk mengajukan gugatan dan mendapatkan ganti rugi yang sepadan atas bagasi yang telah hilang atau rusak tersebut. Kurangnya informasi mengenai aturan dan juga aplikasinya yang dianggap membingungkan dan dipersulit membuat konsumen enggan untuk melakukan klaim atas bagasi yang hilang atau rusak tersebut bahkan merelakannya. Hal seperti ini yang tidak harusnya terjadi. Konsumen sebagai pengguna jasa harusnya tidak dipersulit atas bagasi yang diteloh dipercayakannya kepada maskapai penerbangan tersebut.

Oleh karena itu, pengetahuan akan aturan yang menjadi perlindungan konsumen penerbangan sangatlah penting sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 (yang selanjutnya disebut sebagai UUPK) dimana penumpang sebagai konsumen memiliki hak atas perlindungannya. Menurut Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:⁵⁰

⁵⁰Citra Umbara, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, (Bandung : Citra Umbara, 2007), hal.5.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan./atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Menurut Bob Widhayahartono bahwa empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut :⁵¹

1. Hak untuk Mendapat atau Memperoleh Keamanan (*The Right to be Secured*)

Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Misalnya, konsumsi merasa aman jika produk makanan atau minuman yang dikonsumsi dirasa aman bagi kesehatan. Artinya produk makanan tersebut memenuhi standar kesehatan, gizi, dan sanitasi serta tidak mengandung bahan yang membahayakan bagi jiwa manusia. Di

⁵¹ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta : Visi Media, 2008), hal. 25.

Amerika Serikat, hak ini merupakan hak tertua yang tidak kontroversial karena didukung oleh masyarakat ekonomi.

2. Hak untuk Memperoleh Informasi (*The Right to be Informed*)

Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bias mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan dikonsumsi. Jika suatu saat ada risiko negatif dari produk/jasa yang telah dikonsumsi, konsumen telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/ atribut negatif dari suatu produk seperti efek samping dari mengonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label/ kemasan produk.

3. Hak untuk Memilih (*The Right to Choose*)

Setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar. Artinya, konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bias merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi.

4. Hak untuk Didengarkan (*The Right to be Heard*)

Konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga- lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

Hak untuk memperoleh keamanan penting ditempatkan pada kedudukan utama karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Falsafah yang disebut *caveat emptor* (let the buyer beware) ini

mencapai puncaknya pada abad ke-19 seiring dengan berkembangnya paham rasional individualisme di Amerika Serikat. Dalam perkembangannya kemudian, prinsip yang merugikan konsumen ini telah ditinggalkan.

Seperti yang telah dijelaskan tersebut bahwa setiap maskapai penerbangan memiliki standard masing-masing dalam penanganan konsumen. Setiap aturan yang telah dibuat oleh masing-masing maskapai tersebut tidak lepas dan dibuat berdasarkan aturan-aturan umum yang berlaku dibidang hukum penerbangan. Berikut merupakan Peraturan-Peraturan yang menjadi dasar dan berlaku bagi Pengangkutan udara yaitu⁵² :

1. Luchtverkeersverordening (S. 1936 – 426), yang mengatur lalu lintas udara, misalnya : mengenai penerangan, tanda-tanda dan isyarat-isyarat yang harus dipergunakan dalam penerbangan dan lain-lain;
2. Verordening Toezicht Luchtvaart (S. 1936- 426), yang merupakan peraturan pengawasan atas penerbangan dan mengatur antara lain pengawasan atas personal penerbangan, syarat-syarat jasmani, surat tanda kecakapan sebagai ahli mesin dan ahli radio, pengawasan atas materiil/ penerbangan.
3. Luchtvaartquarantine Ordonantie (S. 1939 – 149, jo S.1939 – 150), yang mengatur persoalan-persoalan yang berhubungan dengan pencegahan disembarkannya penyakit menular oleh penumpang-penumpang pesawat terbang.
4. Luchtverveorordonantie (S.1939 – 100) “ Ordonantie Pengangkutan Udara”, yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi, dan pengangkutan barang serta pertanggungjawaban pengangkutan udara.
5. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 (LN 1999-140, jo LN 3874) tentang Penerbangan.

⁵²Prakoso, Joko dan Sution Usman Adji. Hukum Pengangkutan di Indonesia. Jakarta. Rinka Cipta. 1991. hlm 51

Terdapat beberapa regulasi yang menjadi acuan dalam menangani fenomena fenomena mengenai bagasi penumpang oleh maskapai penerbangan, diantaranya adalah :

1. Undang – Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen sebagai pengguna jasa terutama jasa transportasi udara tidak perlu khawatir atas perlindungan yang dimiliki karena dia merupakan pengguna jasa penerbangan, oleh karena itu UUPK ini dibuat untuk konsumen yang sedang melakukan kegiatannya. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Kemudian untuk perlindungan konsumen itu sendiri diatur dalam Pasal 1 angka (1) UUPK dimana dinyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen ini sangatlah penting dalam pelaksanaan suatu jasa terutama jasa penerbangan dalam hal ini. Tujuan dari perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut⁵³:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat konsumen dengan cara menghindarkannya dari segala eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

⁵³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 3

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Didalam UUPK juga mengatur mengenai apa saja yang menjadi hak dan kewajiban dari konsumen sebagai pengguna jasa dan barang. Tidak hanya itu, didalam UUPK juga di jelaskan hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa. Kedua hal tersebut diatur dalam Pasal 4 – Pasal 7 UUPK.

1. Hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan.atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

2. Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
3. Hak pelaku Usaha menurut Pasal 6 UUPK
- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
 - c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
 - d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.
4. Kewajiban Pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK
- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
 - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada setiap melakukan transaksi ataupun kegiatan yang melibatkan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini adalah maskapai penerbangan seharusnya kedua belah pihak telah mengetahui apa saja yang menjadi landasan hukum bagi mereka untuk melakukan kegiatan penggunaan barang dan/atau jasa ini.

2 . Ordonansi Pengangkutan Udara

Perlu diketahui bahwa Hukum pengangkutan udara merupakan sebagian dari Hukum Udara (Hukum Udara Kenegaraan dan Hukum Udara Keperdataan). Ordonansi Penerbangan Udara dan UU Penerbangan merupakan aturan yang berlaku khusus di Indonesia mengatur lebih detail mengenai bagasi penumpang itu sendiri. Adapun didalam Ordonansi Pengangkutan udara tersebut telah sesuai dengan perjanjian internasional di Warsawa tanggal 12 Oktober 1929, yang telah diberlakukan di Indonesia mulai tanggal 29 September 1933 (S. 1933 – 347). Perjanjian warsawa merupakan perjanjian yang dibuat untuk mempersatukan beberapa ketentuan dalam hal pengangkutan udara internasional karena isi perjanjian Warsawa itu sudah termasuk dalam Ordonantie Pengangkutan Udara yang berisikan tentang⁵⁴ :

⁵⁴Ibid. Hlm 55.

- a. Ketentuan-ketentuan Umum;
- b. Dokumen-dokumen pengangkutan udara, yaitu :
 1. Tiket penumpang;
 2. Tiket bagasi;
 3. Surat muatan udara
- c. Tanggung Jawab Pengangkut.

Namun, dalam Pasal 1 Ordonansi Pengangkutan Udara (Selanjutnya disingkat OPU) menyatakan bahwa ketentuan-ketentuan dalam OPU berlaku apabila tidak berlaku ketentuan lain menurut perjanjian warsawa. Jadi kalau perjanjian warsawa telah menentukan sesuatu maka ketentuan mengenai hal yang sama di OPU tidak berlaku. Dalam hal ini perjanjian warsawa merupakan hukum khusus terhadap OPU, sedangkan OPU berlaku adagium : *lex specialis derogat lex generalis* (hukum khusus menghapus berlakunya hukum umum). Kedudukan Pasal 1 OPU ini adalah samadengan kedudukan Pasal 1 KUHD, dimana dinyatakan bahwa KUHD merupakan hukum khusus bagi KUHPerdara, sedangkan KUHPerdara merupakan hukum umumnya.

Terdapat 3 jenis dokumen pengangkutan udara, yaitu : Tiket Penumpang, Tiket Bagasi, dan Surat Muatan Udara. Dimana Tiket Penumpang adalah suatu tanda bukti bahwa seseorang telah membayar uang angkutan dan akibatnya berhak naik pesawat udara sebagai penumpang. Tiket penumpang juga merupakan tanda bukti telah ditutupnya perjanjian angkutan antara penumpang dan pengangkut. Jadi penumpang adalah salah satu pihak dalam perjanjian pengangkutan udara, sedangkan pihak lawannya adalah pengangkut udara. Tiket penumpang merupakan syarat perjanjian pengangkutan udara, tetapi bukan merupakan syarat mutlak sebab tidak adanya tiket penumpang tidak berarti tidak adanya perjanjian pengangkutan udara (Pasal 5 ayat 2 OPU). Jadi perjanjian pengangkutan udara bersifat konsensual, yang adanya perjanjian itu pertama kali harus dibuktikan dengan tiket penumpang. Bila tiket penumpang ini tidak ada, salah dibuatnya atau hilang, maka perjanjian pengangkutan udara dapat dibuktikan dengan alat pembukti yang lain.

Dengan adanya sifat konsensual pada perjanjian pengangkutan udara dan tiket penumpang bukan merupakan syarat mutlak bagi seorang penumpang atau konsumen. Pada Pasal 5 OPU telah dijelaskan bahwa⁵⁵ :

1. Pengangkut udara penumpang harus memberikan tiket kepada penumpang yang memuat :
 1. Tempat dan tanggal pemberian
 2. Tempat pemberangkatan dan tempat tujuan
 3. Pendaratan antara yang direncanakan di tempat-tempat diantara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan dengan tidak mengurangi hak pengangkut udara untuk mengajukan syarat, bahwa bila perlu ia dapat mengadakan perubahan-perubahan dalam pendaratan-endaratan itu;
 4. Nama dan alamat pengangkut atau pengangkut-pengangkut;
 5. Pemberitahuan, bahwa pengangkutan udara tunduk kepada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur oleh ordonansi ini atau traktat.
2. Tidak adanya tiket penumpang, kesalahan didalamnya atau hilangnya tiket tersebut, tidak mempengaruhi adanya atau berlakunya perjanjian pengangkutan udara, yang tetap akan tunduk kepada ketentuan-ketentuan dalam ordonansi ini. Akan tetapi bila pengangkut udara menerima seorang penumpang tanpa memberikan tiket penumpang, pengangkut tidak berhak untuk menunjuk pada ketentuan-ketentuan dalam ordonansi ini yang menghapus atau membatasi tanggung jawabnya (Lvervoer 29(1),30,34,36, Vwarschau 3).

Dari ketentuan tersebut tampak bahwa nama penumpang tidak diharuskan ditulis dalam tiket penumpang itu. Jadi untuk kepentingan ketertiban penumpang atau konsumen, yang bersangkutan tidak perlu dinyatakan tiket ini merupakan perjanjian pengangkutan udara, tetapi merupakan tanda bukti adanya perjanjian pengangkutan udara.

Selanjutnya adalah Tiket Bagasi yang merupakan tanda bukti penitipan barang, yang nanti bila penumpang turun dari pesawat terbang atau pesawat udara, barang bagasi itu akan diminta kembali bila dipandang dari sudut perjanjian

⁵⁵ Ordonansi Pengangkutan Udara

pengangkutan, maka perjanjian bagasi ini merupakan “accessoire verbintennis”. Berdasarkan Pasal 6 ayat 2 OPU yang dimaksud bagasi itu sendiri ialah :

“ Bagasi adalah semua barang kepunyaan atau dibawah kekuasaan seseorang penumpang yang atas namanya sebelum ia penumpang pesawat terbang diminta untuk diangkut melalui udara”

Oleh karena itu, tiket bagasi hubungannya sangat erat dengan perjanjian angkutan. Namun meskipun begitu tidak adanya tiket bagasi tidak mempengaruhi adanya atau berlalunya perjanjian pengangkutan udarayang tetap tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam OPU (Pasal 6 ayat 5 OPU). Apabila pengangkut udara menerima bagasi untuk diangkut tanpa memberikan suatu tiket bagasi maka dia tidak berhak untuk mempergunakan ketentuan-ketentuan OPU yang meniadakan atau membatasi tanggung jawabnya (Pasal 5 ayat (3) OPU).

Dalam mengeluarkan tiket bagasi untuk konsuen pihak maskapai harus memperhatikan apa saja yang haru ada atau termuat dalam tiket tersebut. Isi dan muatan tket bagasi tersebut diatur dalam Pasal 6 ayat (4) OPU, yang menyatakan

“Tiket Bagasi Harus Memuat :

1. Tempat dan tanggal pemberian;
2. Tempat pemberangkatan dan tempat tujuan;
3. Nama dan alamat pengangkut atau pengangkut-pengangkut;
4. Nomor tiket penumpang;
5. Pemberitahuan bahwa bagasi akan diserahkan pada pemegang tiket bagasi;
6. Jumlah dan berat barang-barang;
7. Harga yang diberitahukan kepada penumpang sesuai dengan ketentuan Pasal 30 ayat (2);
8. Pemberitahuan bahwa pengangkutan bagasi ini tunduk kepada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur dalam ordonansi ini atau traktat. (Lvervoer 1,25 dst).

Dari ketentuan isi nomor 5 diatas, dapat pula ditarik kesimpulan bahwa tiket bagasi ini bersifat pada pembawa tetapi tidak dimaksudkan bahwa tiket

bagasi ini dapat diperjualbelikan. Terlepas dari ketentuan diatas sebagai pengguna jasa angkutan udara ini konsumen juga setidaknya mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajiban pengangkut, perusahaan jasa pengiriman barang, dan pemilik barang yang dimana diatur dalam OPU. Meski sudah terdapat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, ketentuan-ketentuan pada OPU masih berlaku di Indonesia, kecuali ketentuan mengenai jumlah ganti rugi yang diatur dalam PP 40/95-Angkutan Udara.⁵⁶

3. Undang – Undang Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang- Undang Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penerbangan dimuat dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874 atau yang disebut dengan UU Penerbangan yang menjadi pengganti dari Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan. UU Penerbangan ini dibuat karena perkembangan Ilmu pengetahuan teknologi dalam dunia penerbangan yang dimana dalam aturan sebelumnya dirasa belum efisien dalam penggunaannya. Selain itu juga perubahan paradigma dan lingkungan strategis, termasuk otonomi daerah, persaingan usaha, konvensi internasional tentang penerbangan, perlindungan profesi dan perlindungan konsumen. Didalam UU Penerbangan ini terdiri dari 14 Bab yang berisikan tentang ketentuan umum, asas dan tujuan, ruang lingkup berlakunya Undang-Undang, Pembinaan, Rancang bangun dan produksi pesawat udara, Produksi pesawat udara, pendaftaran dan kebangsaan pesawat udara, keselamatan penerbangan, dll. UU Penerbangan juga mengatur mengenai ganti rugi yang dilakukan oleh pengangkut. Sehingga untuk lebih jelas mengenai ganti rugi dan bagaimana cara atau prosedur melakukan gugatan terdapat pada UU Penerbangan ini. Bagasi berdasarkan terminologi pada pengangkutan udara ada 2 (dua) macam sebagaimana kita temui dalam ketentuan

⁵⁶ <http://nobyta-hukumudaraindonesia.blogspot.co.id/2008/11/hukum-udara-di-indonesia.html>, diakses pada tanggal 22 September 2016 pukul 22.43 WIB

Pasal 1 angka 24 dan angka 25 UU Penerbangan bagasi dibedakan sebagai berikut⁵⁷:

- c. **Bagasi tercatat** adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
- d. **Bagasi kabin** adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Pemerintah turut berperan menyikapi pelanggaran hak perlindungan konsumen denganmelalukukan pembinaan sesuai dengan Pasal 10 UU Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbanganyaitu :

1. Penerbangan dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah.
2. Pembinaan Penerbangan sebagaimana dimaksud meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan.
3. Pengaturan sebagaimana dimaksud meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis yangterdiri atas penentuan norma, standar, pedoman, kriteria, perencanaan, dan prosedur termasuk persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan serta perizinan.
4. Pengendalian sebagaimana dimaksud meliputi pemberian arahan, bimbingan, pelatihan, perizinan, sertifikasi, serta bantuan teknis di bidang pembangunan dan pengoperasian.
5. Pengawasan sebagaimana dimaksud meliputi kegiatan pengawasan pembangunan dan pengoperasian agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk melakukantindakan korektif dan penegakan hukum.
6. Pembinaan Penerbangan sebagaimana dimaksud dilakukan dengan memperhatikan seluruh aspek kehidupan masyarakat dan diarahkan untuk.
7. Pembinaan sebagaimana dimaksud dilakukan secara terkoordinasi dan didukung oleh instansi terkait yang bertanggung jawab di bidang industri pesawat udara, lingkunganhidup, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keuangan dan perbankan,Pemerintah daerah melakukan pembinaan penerbangan sebagaimana dimaksud sesuaidengan kewenangannya.⁵⁸

⁵⁷ Undang-Undang Nomor 01 Tahun 2009 tentang Penerbangan

⁵⁸ http://www.academia.edu/3626434/PERLINDUNGAN_KONSUMEN_PENGGUNA_JASA_PENYERANGAN Sunu, diakses tanggal 22 September 2016 pukul 23.13 WIB

Undang-undang No. 1 tahun 2009 tercipta dari munculnya Konvensi Cape Town 2001 yang sebagian besar substansinya diadopsi oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang merupakan pengganti Undang-Undang No. 15 tahun 1992 tentang Penerbangan. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Sementara pengertian dari tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Dalam menetapkan siapa yang harus bertanggung jawab ada hal penting yang harus diterapkan sebelum menentukan siapa yang bertanggung jawab hal yang perlu diketahui tersebut adalah prinsip-prinsip tanggung jawab. Prinsip tanggung jawab dalam bidang hukum pengangkutan itu ada tiga macam yaitu, prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault principle*), prinsip tanggung jawab atas dasar praduga (*rebuttable presumption of liability principle*), dan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*). Dalam pembedaan ketiga prinsip tanggung jawab tersebut dapat dilakukan melalui pihak mana yang harus membuktikan dan hal apa yang harus dibuktikan ketika terjadi sengketa.⁵⁹

Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 memberikan pengertian dan tanggung jawab pengangkut dan penanganan secara terpisah antara bagasi tercatat dan bagasi kabin beserta. Upaya Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Jika Penumpang tidak Mendapatkan Pelayanan Berupa Keterlambatan Jadwal dan Tanggung Jawab Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Angkutan Udara Angkutan Udara. Proses penyelesaian sengketa melalui negosiasi pihak yang bersengketa melakukan perundingan secara langsung tanpa perantara pihak

⁵⁹Dr.Toto Tohir suriaatmadja,SH.MH,2006,masalah dan aspek hukum dalam pengangkutan udara nasional, bandung,mandar maju. Hal:27

ketiga, negosiasi bersifat informal dan tidak berstruktur serta waktunya tidak tentu. efisiensi dan efektifitas kelangsungan negosiasi tergantung sepenuhnya pada para pihak.

Bentuk-bentuk dari pelanggaran hak konsumen pengguna jasa penerbangan adalah kurang ketelitian dalam pencatatan identitas, penundaan penerbangan /delay/ dengan alasan faktor cuaca dan teknis operasional, penundaan jadwal penerbangan delay tanpa pemberitahuan, menjual tarif tiket dengan batas atas, letak atau posisi kursi tidak sesuai dengan tiket, kehilangan barang dibagasi (Pasal 144 Undang-Undang nomor 1 tahun 2009), tiket hangus.

Tanggung jawab sebagai pengangkut terhadap penumpang menurut pasal 141 Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan adalah pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, luka-luka, yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara, tetapi dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan terdapat batasan-batasan tanggung jawab dari PT.Garuda Indonesia (Persero) sebagai pengangkut terhadap penumpang yaitu :

- a. Pengangkut tidak bertanggung jawab dan dapat menolak untuk mengangkut calon penumpang yang sakit, kecuali dapat menyerahkan surat keterangan dokter kepada pengangkut yang menyatakan bahwa orang tersebut diizinkan dapat diangkut dengan pesawat udara dan wajib didampingi oleh seorang dokter atau perawat yang bertanggung jawab dan dapat membantunya selama penerbangan berlangsung.
- b. Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.

- c. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.
- d. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Prinsip tanggung jawab mutlak menetapkan bahwa maskapai selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama penerbangan, dan tidak bergantung pada ada tidaknya unsur kesalahan di pihak maskapai. Kecuali dalam hal kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan, dengan syarat maskapai harus membuktikan bahwa keterlambatan itu disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional, sebagaimana diatur di Pasal 146 Undang-Undang No. 1 tahun 2009. Namun, tanggung jawab maskapai yang terdapat dalam pasal 141, 144, dan 145 Undang-Undang No. 1 tahun 2009 dapat dialihkan ke perusahaan asuransi bila maskapai mengasuransikan penumpang, bagasi, maupun kargo yang diangkutnya. Penutupan asuransi ini wajib dilakukan setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara, sebagaimana diatur di Pasal 62 ayat 1 Undang-Undang No. 1 tahun 2009. Bahkan maskapai yang tidak mengasuransikan dikenai sanksi administratif berupa peringatan, pembekuan sertifikat, dan atau pencabutan sertifikat (Pasal 62 ayat 2 Undang-Undang No. 1 tahun 2009).

Rasionalisasi di balik kewajiban menutup asuransi itu untuk mengurangi kerugian yang harus ditanggung maskapai bila terjadi kecelakaan pesawat, sehubungan dengan tanggung jawabnya memberikan santunan ke penumpang, bagasi, dan kargo, yang diwajibkan konvensi internasional dan peraturan perundang-undangan nasional. Artinya, kewajiban asuransi ini dimaksudkan untuk lebih memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna jasa angkutan

udara, dan juga pihak ketiga yang menderita kerugian akibat pengoperasian atau jatuhnya pesawat.

Dalam undang-undang No 1 tahun 2009 juga mengatur tanggung jawab dengan ganti kerugian yang diatur dalam pasal 240 dan 242 Undang-Undang No. 1 tahun 2009, menurut undang-undang tersebut mengatur tanggung jawab badan usaha bandar udara dan orang perorangan warga Indonesia. Yang dimaksud dengan badan usaha bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa Bandar udara dan/atau mempunyai ikatan kerja dengan bandar udara. Menurut pasal 240 Undang-Undang No. 1 tahun 2009 menyatakan badan usaha bandar udara bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengguna jasa bandar udara dan/atau pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian bandar udara. Tanggung jawab tersebut meliputi kematian atau luka fisik orang, musnah, hilang, atau rusak peralatan yang dioperasikan, serta kerusakan dampak lingkungan diakibatkan pengoperasian bandar udara. Sedangkan pasal 242 menyebutkan ketentuan mengenai tanggung jawab atas kerugian seta tata cara dan prosedur pengenaan sanksi administratif lebih lanjut akan diatur dengan peraturan menteri.

Dalam permasalahan tanggung jawab di dalam Undang-Undang No.1 tahun 2009 tentang penerbangan ada juga unsur-unsur pidana yang dianut dalam undang-undang tersebut seperti yang terkandung dalam pasal 411 yang dapat mengenakan sanksi atau denda pada perbuatan yang dapat mengancam keselamatan penumpang dan barang milik orang lain.

Ancaman Pidana di Undang-Undang No. 1 th 2009 dalam Pasal 411 yang baru ini berbunyi demikian :

“Setiap orang dengan sengaja menerbangkan atau mengoperasikan pesawat udara yang membahayakan keselamatan pesawat udara, penumpang dan barang, dan/atau penduduk atau merugikan harta benda milik orang lain sebagaimana dimaksud dalam pasal 53 dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (Dua) tahun

dan denda paling banyak Rp 500.000.000,00
(Lima ratus juta rupiah).”

4 .Peraturan Menteri Perhubungan no 77 tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Kementerian Perhubungan pada tanggal 8 Agustus 2011 telah menandatangani Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang asuransi Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Terdapat beberapa aspek yang dibahas dalam peraturan ini seperti asuransi keterlambatan pengangkut udara, ganti rugi atas kehilangan atau kerusakan bagasi, dan juga mengenai apabila terjadinya kecelakaan pengangkut udara.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 2 dijelaskan bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap :

1. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
2. Hilang atau rusaknya bagasi kabin;
3. Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat;
4. Hilang, munah atau rusaknya kargo;
5. Keterlambatan angkutan udara; dan
6. Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Terlihat jelas bahwa Bagasi tercatat merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan menurut Permenhub 77/2011 ini, sehingga apabila terjadi kehilangan bagasi maka maskapai penerbangan bertanggung jawab atas kehilangan yang diderita oleh penumpang. Dan karena adanya peraturan ini maka penumpang sebagai konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi apabila terjadi kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat yang mereka miliki. Hal ini sesuai dengan pasal 5 dan pasal 7 Permenhub 77/2011 yang berisikan tentang ganti kerugian terhadap kehilangan bagasi penumpang pesawat udara.

Pasal (5)

- (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 ditemukan 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.

Pasal (7)

- (1) Jumlah ganti kerugian terhadap kargo yang dikirim hilang, musnah atau rusak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf d ditetapkan sebagai berikut:
 - a) Terhadap hilang atau musnah, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian kepada pengirim sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per kg.
 - b) Terhadap rusak sebagian atau seluruh sisi kargo atau kargo, pengangkut wajib memberikan ganti kerugian kepada pengirim sebesar Rp 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per kg.
 - c) Apabila pada saat menyerahkan kepada pengangkut, pengirim menyatakan nilai kargo dalam surat muatan udara (airway bill), ganti kerugian yang wajib dibayarkan oleh pengangkut kepada pengirim sebesar nilai kargo yang dinyatakan dalam surat muatan udara.
- (2) Kargo dianggap hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak seharusnya tiba di tempat tujuan.

3.2 Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Jika Terjadi Kehilangan atau Kerusakan Bagasi Milik Penumpang

Tanggung jawab pengangkut merupakan kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga⁶⁰. Terkait tanggung jawab pengangkut atau perusahaan penerbangan juga diatur didalam KUHD, sebagai berikut :

1. Pasal 466 KUHD

Ayat (1) :

“ Persetujuan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut”

Ayat 2(a)

“ Pengangkut wajib mengganti kerugian pengirim, apabila barang yang diangkutnya tidak diserahkan atau rusak”

Ayat 2(b)

“ Tetapi pengangkut tidak berkewajiban mengganti kerugian pengirim, bila tidak dapat diserahkan atau rusaknya barang itu disebabkan karena :

1. Suatu malapetaka yang tidak dapat dihindari terjadinya
2. Sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri
3. Suatu kelalaian atau kesalahan si pengirim sendiri.

Ayat (3)

Pengangkutan juga bertanggung jawab kepada :

1. Segala perbuatan mereka yang dipekerjakan bagi kepentingan pengangkut itu.

⁶⁰ Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Pasal 1 ayat (3)

2. Sifat, keadaan atau cacat barang itu sendiri
3. Segala barang (alat-alat) yang dipakainya untuk menyelenggarakan pengangkutan itu

2. Pasal 477 KUHD :

“ Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diteruskannya barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya”

Dalam hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu :

1. Tanggung Jawab Karena Kesalahan

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggungjawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) Indonesia tentang perbuatan melawan hukum (illegal act) sebagai aturan umum ('general rule'). Aturan khusus ditentukan dalam Undang-Undang yang mengatur masing-masing pengangkutan.

2. Tanggung Jawab Karena Praduga

Pengangkut dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Namun, jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, ia dibebaskan dari tanggungjawab membayar ganti kerugian itu. Tidak bersalah disini berarti tidak melakukan kelalaian, dan telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari.

3. Tanggung Jawab Mutlak

Pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian, unsur kesalahan tidak perlu disoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggungjawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini dapat dirumuskan dengan kalimat : “ Pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan ini “

Dalam melakukan kegiatan pengangkutan tersebut maskapai penerbangan terkadang menemui hambatan atas konsumen maskapai tersebut. Banyak sekali hambatan terjadi karena kesalahan dari maskapai penerbangan itu sendiri ataupun terjadi karena kelalaian dari penumpang. Kehilangan atau rusaknya bagasi penumpang yang menjadi fokus pada tulisan saya kali ini, karena banyaknya kejadian atas hal tersebut dimana kehilangan terkadang terjadi karena penumpang lalai terhadap bagasi yang dimilikinya dan juga terkadang maskapai penerbangan yang tidak melakukan prosedur dengan baik dikarenakan oknum yang tidak bertanggungjawab.

Gangguan keamanan dan ketertiban pada angkutan udara merupakan hambatan yang serius. Hal yang paling sering terjadi adalah pencurian barang bagasi dengan cara membuka paksa atau mendongkel kper bagasi penumpang untuk mencuri isinya. Sudah dapat dipastikan bahwa yang melakukan hal ini adalah karyawan yang mengurus bagasi itu sebelum dimuat kedalam pesawat udara. Jika pelaku adalah orang lain, tidak mungkin karena tidak sembarang orang mudah masuk ke daerah bandara pemberangkatan maupun bandara tujuan. Oleh karena itu tanggung jawab maskapai penerbangan juga haru benar-benar dipertanyakan.

Maka pertanggungjawaban pengangkut dalam hal adanya kerusakan pada bagasi yang sebelumnya sempat hilang di pesawat .pertanggungjawaban

pengangkut telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (“Permenhub 77/2011”).

Pasal 5 ayat (1)

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) per penumpang; dan
- b. kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.

Pasal 5 ayat (2)

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 kalender⁶¹.

Dalam pertanggung jawaban atas bagasi pesawat oleh maskapai penerbangan ini juga diatur oleh UU Penerbangan dalam penanganan terjadinya kehilangan atau kerusakan tersebut. Sesuai dengan Pasal 144 UU Penerbangan, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut. Lebih jauh dijelaskan dalam penjelasan Pasal 144 bahwa yang dimaksud dengan "dalam pengawasan pengangkut" adalah sejak barang diterima oleh pengangkut pada saat pelaporan (*check-in*) sampai dengan barang tersebut diambil oleh penumpang di bandar udara tujuan.

⁶¹Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 5 Ayat (3)

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul pada penumpang dan bagasi dengan mengingat syarat-syarat dan batas yang ditentukan oleh OPU dan syarat-syarat umum pengangkutan dari pengangkut. Jika penumpang pada saat penerimaan bagasi tidak mengajukan protes, dianggap bahwa bagasi itu telah diterima dalam keadaan lengkap dan baik. Semua tuntutan ganti kerugian harus dapat dibuktikan besarnya kerugian yang diderita. Ganti kerugian untuk bagasi yang hilang atau rusak dibatasi jumlah maksimum yang ditetapkan oleh pengangkut.

Pada hal ini, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan pengangkutan udara selama bagasi tercatat berada di bawah pengawasan pengangkut.⁶²

Di dalam OPU terdapat ketentuan yang mengatur saat terjadi suatu perjanjian pengangkutan udara, baik barang atau bagasi maupun penumpang. Menurut Pasal 5 ayat (1) OPU, pengangkut udara harus memberikan kepada penumpang suatu tiket penumpang. Tiket ini merupakan syarat yang harus dipenuhi, dan ini membuktikan bahwa pemegang sudah membayar lunas biaya angkutan udara. Dengan demikian, perjanjian pengangkutan udara sudah terjadi dan memikat sejak tanggal yang tertera dalam tiket itu. Maskapai penerbangan wajib melaksanakan angkutannya.

Jelas bahwa telah terjadi suatu perjanjian yang mengikat diantara penumpang sebagai konsumen dan juga maskapai penerbangan sebagai perusahaan pengangkutan. Oleh karena itu apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, musnah, atau kerusakan bagasi penumpang pihak maskapai harus bertanggung jawab apabila hal tersebut diakibatkan oleh pihak maskapai penerbangan.

Namun maskapai penerbangan dapat untuk tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul apabila pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Diatur dalam Pasal 29 ayat (2) OPU yang mengatakan :

- (1) Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian, bila ia membuktikan bahwa ia dan semua orang yang dipekerjakan olehnya berhubung dengan pengangkutan itu, telah mengambil semua tindakan-tindakan tersebut. Bila

⁶² Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 144

pengangkut membuktikan bahwa kerugian itu disebabkan oleh kesalahan dari yang menderita kerugian itu atau bahwa kesalahan tersebut membantunya kerugian itu, hakim dapat mengesampingkan atau mengurangi tanggungjawab pengangkut. (Vwarschau 20(1),21)

- (2) Pada pengangkutan bagasi dan barang, pengangkut tidak bertanggung jawab bila ia dapat membuktikan bahwa kerugian diakibatkan oleh suatu kesalahan pada pengemudian, pada pimpinan penerbangan, pesawat tau navigasi dan bahwa dalam semua hal lain pengangkut dan semua orang yang dipekerjakan olehnya berhubungan dengan pengangkutan itu telah mengambil semua tindakan yang perlu untuk menghindarkan kerugian itu atau bahwa mereka tidak mungkin untuk dapat mengambil tindakan-tindakan tersebut (Lvervoer 31: Vwarschu 20(2))

Dengan kata lain pengirim bertanggung jawab atas semua kerugian yang diderita oleh pengangkut atau pihak lain sebagai akibat pemberitahuan keterangan yang kurang teliti, salah, atau tidak lengkap mengenai barang yang dikirim. Pengirim juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengangkut sebagai akibat tidak ada, tidak lengkap, atau tidak telitiketerangan surat-surat yang menyertai surat muatan kepada penerima, kecuali jika ada kesalahan pada pengangkut atau karyawan yang dipekerjakan pada pengangkutan muatan itu⁶³.

3.2 Upaya Penyelesaian Oleh Penumpang Sebagai Konsumen Atas Kehilangan atau Kerusakan Bagasi Atas Kelalaian Maskapai Penerbangan.

1. Upaya Penumpang atas kehilangan atau kerusakan Bagasi

Hilangnya bagasi tercatat milik penumpang yang banyak terjadi dalam suatu perjalanan penerbangan membuat resah penumpang. Bagaimana sebagai penumpang mereka menanggapi atau melakukan tindakan awal sebagai pihak yang dirugikan atas kehilangan yang dialaminya. Diatas telah dijelaskan mengenai

⁶³ Ordonansi Pengangkutan Udara pasal 29.

prosedur beberapa maskapai penerbangan sehingga sebagai konsumen kita telah paham mengenai prosedur tersebut sebelum melakukan perjalanan..Secara umum, ada beberapa langkah untuk melakukan klaim barang bawaan Anda yang hilang, yaitu⁶⁴:

1. Buat laporan kehilangan. Anda dapat langsung menemui pihak maskapai dan menyatakan kehilangan. Jangan lupa berikan informasi selengkap-lengkapnyanya mengenai waktu keberangkatan Anda, kelas penumpang Anda dan sebagainya. Bawalah identitas diri dan boarding pass yang masih ada sebagai bukti untuk memperkuat laporan.
2. Jangan lupa dengan rincian barang bawaan Anda. Deskripsikan barang tersebut mulai dari warna, desain, ukuran, fitur dan lain-lain. Deskripsikan secara detil untuk mempermudah pihak maskapai dalam pencarian. Dan sedikit tips, jika Anda akan melakukan penerbangan lagi, Anda dapat memotret dan menyimpan gambar koper atau tas Anda agar lebih mudah ditemukan saat hilang.
3. Urus klaim secepatnya. Segera lakukan klaim terhadap koper atau tas agar maskapai dapat mengganti rugi barang-barang penting yang hilang. Klaim setidaknya 21 hari sebelum barang akhirnya dinyatakan hilang.
4. Klaim juga asuransi perjalanan Anda, jika Anda memilikinya. Dan jika asuransi perjalanan Anda memberikan fitur asuransi bagasi, segera lakukan klaim.
5. Apabila tidak ada respon positif terhadap laporan yang telah dibuat maka dapat mengajukan laporan ke pengadilan atau melakukan upaya hukum diluar pengadilan.

⁶⁴<https://www.tiket2.com/blog/apa-yang-harus-dilakukan-saat-barang-bawaan-anda-hilang-saat-penerbangan/> diakses pada tanggal 28 July 2016 pada pukul 19.00 WIB

Diatas merupakan beberapa upaya langsung yang dapat dilakukan oleh penumpang untuk menindak lanjuti bagasinya yang hilang atau rusak. Upaya lain yang dapat untuk menindak lanjuti hal tersebut adalah upaya hukum. Upaya hukum merupakan upaya yang diberikan oleh undang-undang kepada seseorang atau badan hukum untuk hal tertentu untuk melawan putusan hakim sebagai tempat bagi pihak-pihak yang tidak puas dengan putusan hakim yang dianggap tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, tidak memenuhi rasa keadilan, karena hakim juga seorang manusia yang dapat melakukan kesalahan/kekhilafan sehingga salah memutuskan atau memihak salah satu pihak.

2. Penyelesaian sengketa konsumen di Luar pengadilan

Ketentuan mengenai Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, diatur pada Pasal 47 UUPK yang menyatakan :

“Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimana BPSK merupakan institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “ institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat, dan sederhana”. Keberadaan badan ini dirasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat maka seharusnya BPSK terdapat di seluruh wilayah di Indonesia. BPSK merupakan badan yang beranggotakan perwakilan aparatur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Konsumen yang memiliki masalah dengan penyedia barang dan/atau jasa maka akan mendapatkan haknya secara lebih muda dan efisien melalui peran BPSK.

Cara yang dapat dilakukan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah dengan⁶⁵ :

a. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundan-undangan dibidang perlindungan konsumen;

Tata cara penyelesaia sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak sebagai konsiliator;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

b. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

⁶⁵<https://adryanov20.wordpress.com/2013/04/11/penyelesaian-sengketa-konsumen-melalui-bpsk/> diakses pada tanggal 29 July pukul 11.00 WIB

2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
4. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

c. Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Putusan BPSK

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa:

1. Perdamaian;
2. Gugatan ditolak dan
3. Gugatan dikabulkan.

Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

1. Ganti rugi;
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini merupakan cara penyelesaian yang dianjurkan. Penyelesaian dengan cara ini dirasa lebih mengutamakan perdamaian dimana tidak melupakan kewajiban pemenuhan ganti rugi oleh maskapai penerbangan terhadap kerugian yang dialami oleh penumpang. BPSK juga merupakan badan yang khusus menangani sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sehingga dirasa akan lebih ringan dalam penanganan sengketa bagasi antara penumpang dengan maskapai penerbangan.

Eksekusi dan Upaya Hukum

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7

(tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan.

3. Penyelesaian sengketa di Pengadilan

Langkah pengadilan juga menjadi pilihan terhadap suatu sengketa perdata, dan hal pertama yang harus dilakukan untuk mengajukan gugatan adalah

a. Pendaftaran gugatan.

Menurut pasal 118 ayat (1) HIR yang berbunyi :

- a. Gugatan perdata atau tuntutan hak yang pada tingkat pertama masuk kekuasaan pengadilan negeri, harus dimasukkan dengan surat permintaan yang ditandatangani oleh penggugat atau oleh wakilnya menurut Pasal 123 kepada ketua pengadilan negeri di daerah hukum siapa tergugat bertempat diam atau jika tidak diketahui tempat diamnya, ke tempat tinggal sebetulnya.
- b. Jika tergugat lebih dari seorang, sedang mereka tidak tinggal dalam wilayah yang sama, maka gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri di tempat tinggal salah seorang dari tergugat yang dipilih oleh penggugat. Namun, jika tergugat-tergugat satu sama lain dalam perhubungan sebagai perutang utama dan penanggung, maka gugatan itu dimasukkan kepada ketua pengadilan negeri di tempat orang yang berutang utama, kecuali dalam hal yang ditentukan pada Pasal 6 ayat (2) reglement tentang aturan hakim dan mahkamah serta kebijakan kehakiman (R.O.).
- c. Bilamana tempat diam dari tergugat tidak dikenal, lagi pula tempat diam sebetulnya tidak diketahui, atau jika tergugat tidak dikenal, maka surat gugatan itu dimasukkan kepada ketua pengadilan negeri di tempat tinggal penggugat atau salah seorang dari para penggugat, atau jika gugatan itu tentang barang gelap, maka surat gugatan itu dimasukkan kepada ketua pengadilan negeri di daerah hukum siapa terletak barang itu.
- d. Bila dengan surat sah dipilih dan ditentukan suatu tempat berkedudukan, maka penggugat dapat memasukan surat

gugatan itu kepada ketua pengadilan negeri dalam daerah hukum yang dipilih itu.

b. Menyusun gugatan

Setelah gugatan diajukan di kepaniteraan, selanjutnya penggugat wajib membayar biaya perkara. Biaya yang dimaksud adalah biaya panjar perkara, yang merupakan biaya sementara yang akan diperhitungkan nantinya pada saat putusan telah dikeluarkan di pengadilan. Pada prinsipnya, pihak yang kalah dalam peradilan merupakan pihak yang menanggung biaya perkara.

c. Registrasi Perkara

Registrasi dilakukan untuk mencatatkan perkara kedalam buku register perkara di pengadilan. Setelah penggugat melakukan pembayaran maka gugatan dapat dituliskan didalam buku registrasi perkara.

d. Pelimpahan Berkas Perkara Kepada Ketua Pengadilan

Setelah panitera meberikan nomor perkara berdasarkan nomor urut dalam buku register perkara, maka perkara tersebut selanjutnya dilimpahkan kepada ketua Pengadilan Negeri.

e. Penetapan Majelis Hakim Oleh Ketua Pengadilan Negeri

Setelah berkas perkara yang diajukan oleh panitera diperiksa oleh Ketua Pengadilan Negeri, kemudian Ketua Pengadilan Negeri menetapkan Majelis hakim yang akan memeriksa dan memutuskan perkara.

f. Penetapan Hari Sidang

Setelah terbentuk Majelis hakim yang akan memeriksa perkara kemudian Majelis Hakim menentukan hari sidang dan dituangkan dalam surat penetapan. Penetapan dilakukan selambat-lambatnya 7 hari setelah tanggal penerimaan berkar perkara.

Apabila dalam melakukan penuntutan, diketahui bahwa penuntut tidak cakap dalam hal baca dan tulis, maka tuntutan dapat diajukan secara lisan kepada Pengadilan Negeri. Dalam hal ini sesuai dengan pasal 120 HIR, yang berisi tentang :

“ Jika penggugat tidak cakap menulis, maka ,tuntutan boleh diajukan secara lisan kepada ketua pengadilan negeri, Ketua itu akan mencatat tuntutan itu atau menyuruh mencatatnya. (IR. 101, 186 dst, 207, 209,238,...)”

.Penumpang sebagai konsumen maskapai penerbangan yang ingin melakukan atau mengajukan gugatan atas bagasi yang hilang atau rusak dapat melalui proses pengadilan sesuai dengan Pasal 48 UUPK. Adapun langkah-langkah yang harus disiapkan antara lain :

1. Mempersiapkan alat bukti atau dokumen yang berhubungan pengangkutan udara, misalnya tiket pesawat
2. Membuat rincian kerugian yang dialami
3. Menyusun kronologis atau proses dari mulai pembelian tiket, check in, boarding pass, menunggu di Bandar Udara pemberangkatan hingga tiba di Bandar Udara tujuan.

Setelah mempersiapkan hal tersebut, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri tersebut. Selanjutnya kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa pesawat udara ini terjadi akibat dari perusahaan penerbangan atau pengangkut yang melakukan kesalahan dalam pelaksanaannya dapat dilakukan pemeriksaan oleh Majelis Hakim. Sesuai dengan yang telah dijelaskan diatas mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam UUPK Pasal 4 dan 5 maka konsumen memiliki hak untuk melakukan penuntutan terhadap maskapai penerbangan atas kehilangan yang dialaminya.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada dasarnya penerbangan di Indonesia berkiblat pada perjanjian-perjanjian internasional yang telah ada sehingga terbentuklah regulasi – regulasi yang menjadi dasar penerbangan di Indonesia. Setiap maskapai penerbangan memiliki standar tersendiri dalam memberikan jasa terhadap konsumen dimana setiap penumpang maskapai penerbangan berhak untuk mendapatkan perlindungan. Berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK dimana dinyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. . Oleh karena itu dibuat sebuah aturan yang mengatur khusus mengenai penerbangan yang mengatur pula mengenai bagaimana penanganan penumpang dan bagasi penumpang. Ordonansi Penerbangan Udara dan UU Penerbangan merupakan aturan yang berlaku khusus di Indonesia mengatur lebih detail mengenai bagasi penumpang itu sendiri. Adapun didalam Ordonansi Pengangkutan udara tersebut telah sesuai dengan perjanjian internasional di Warsawa tanggal 12 Oktober 1929, yang telah diberlakukan di Indonesia mulai tanggal 29 September 1933 (S. 1933 – 347). Mengenai tanggungjawab pengangkut dalam hal ini maskapai penerbangan juga telah diatur dalam suatu peraturan yang lebih khusus yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
2. Bagasi tercatat yang telah dipercayakan oleh penumpang kepada maskapai penerbangan telah menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan. Berbeda dengan bagasi kabin yang menjadi tanggung jawab maskapai dengan syarat dapat dibuktikan bahwa crew penerbangan telah melakukan kesalahan

terhadap bagasi kabin yang ditanganinya. Maka setiap pengirim barang atau penumpang bertanggung jawab atas semua kerugian yang diderita oleh pengangkut atau pihak lain sebagai akibat pemberitahuan keterangan yang kurang teliti, salah, atau tidak lengkap mengenai barang yang dikirim. Pengirim juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengangkut sebagai akibat tidak ada, tidak lengkap, atau tidak telitiketerangan surat-surat yang menyertai surat muatan kepada penerima, kecuali jika ada kesalahan pada pengangkut atau karyawan yang dipekerjakan pada pengangkutan muatan itu.

3. Dalam hal kehilangan bagasi tercatat milik penumpang oleh maskapai penerbangan, maka apabila dapat dibuktikan bahwa kesalahan terletak pada maskapai penerbangan maka penumpang dapat melakukan penuntutan terhadap maskapai penerbangan. terdapat dua cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen seperti ini yaitu dengan cara penyelesaian diluar pengadilan melalui BPSK atau melalu pengadilan. Penumpang sebagai konsumen maskapai penerbangan yang ingin melakukan atau mengajukan gugatan atas bagasi yang hilang atau rusak dapat melalui proses pengadilan sesuai dengan Pasal 48 UUPK. Mengenai ketentuan mengenai Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, diatur pada Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimana BPSK merupakan institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “ institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat, dan sederhana”

4.2 Saran

1. Penumpang sebagai pengguna jasa pengangkutan seharusnya lebih sadar akan barang bawaan atau bagasi yang akan dibawa. Dalam melakukan perjanjian atau pembelian tiket sebuah maskapai seharusnya konsumen mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan dalam perjalanannya. Dalam hal bagasi kabin konsumen

harus dapat menjaga keamanan barang yang dibawanya karena tanggungjawab berada pada konsumen itu sendiri. Untuk bagasi tercatat apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, konsumen harus mengetahui apa saja yang menjadi hak dan tanggung jawabnya.

2. Sebagai yang telah teredukasi terlebih dahulu atas resiko yang akan terjadi apabila melakukan suatu penerbangan, maka seharusnya dapat lebih berhati-hati untuk mengamankan bagasi yang dibawanya. Apabila terjadi kerusakan ataupun suatu kejadian kehilangan maka konsumen harus segera melakukan upaya hukum untuk mendapatkan hak sesuai yang telah disepakati dan tertera di dalam suatu tiket penerbangan.
3. Maskapai penerbangan selaku pelaku usaha harusnya dapat menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen tidak hanya dalam hal service di dalam pesawat namun juga dalam hal penanganan bagasi. Standar operasi yang telah menjadi acuan dalam penanganan bagasi khususnya dilaksanakan dan di aplikasikan secara baik sehingga tidak terjadi kejadian kehilangan atau kerusakan bagasi karena hal tersebut akan menjadikan suatu maskapai penerbangan kehilangan kepercayaan oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Penerbit Nusa Media.2010.

Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta. 1996.

Ahmad Miru dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada,2011.

Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS. Malang. 2011.

Celina Tri Siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta,Visimedia, 2008.

Husni S dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2000.

Louis Yulius, *Lex Privatum*, Vol.I, No.3, Manado, Universitas Sam Ratulangi 2013.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*.2013, Citra Aditya Bakti.Bandung.2010.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group).

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta,Edisi Revisi,2006..

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kecana Prenada Media Group, 2008.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874)

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956)

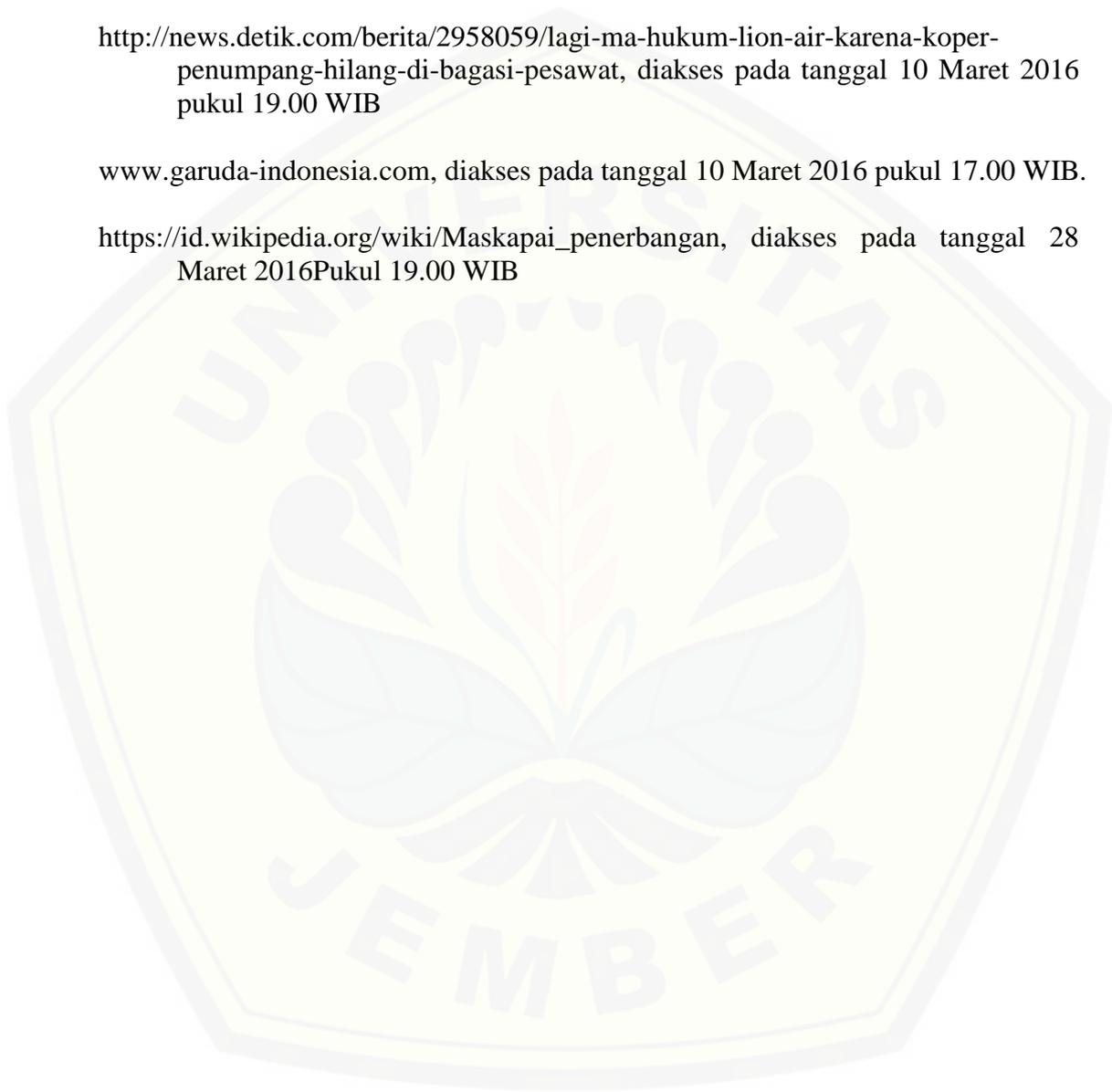
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 127 Tahun 2015 Tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional.

C. Internet

<http://news.detik.com/berita/2958059/lagi-ma-hukum-lion-air-karena-koper-penumpang-hilang-di-bagasi-pesawat>, diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 19.00 WIB

www.garuda-indonesia.com, diakses pada tanggal 10 Maret 2016 pukul 17.00 WIB.

https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan, diakses pada tanggal 28 Maret 2016 Pukul 19.00 WIB



LAMPIRAN

