



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG BAGASI
YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN**

*The Legal Protection Against Air Transport Passengers For Damage and Loss Of
Luggage Goods Carried Out by The Airline*

DEVINTA ARDIA NENCY

NIM. 150710101345

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG BAGASI
YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN**

*The Legal Protection Against Air Transport Passengers For Damage and Loss Of
Luggage Goods Carried Out by The Airline*

DEVINTA ARDIA NENCY

NIM. 150710101345

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

MOTTO

“Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada pencapaian, usaha yang gigih adalah kemenangan yang sempurna” **(Mahatma Gandhi)**



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Esa, saya persembahkan skripsi ini dengan segala cinta dan kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Muhammad Nurhady Hasyim dan Ibu Yuliantin yang telah menjadi perantara kehadiranku dalam kehidupan ini dan senantiasa memberikan doa, bimbingan, kasih sayang serta dukungan baik secara materiil maupun immateriil, serta adek-adekku Tisyah Amaliah Ruhani, Vira Rizqi Azizah, Diken Aulia Azmi yang banyak memberikan dukungan dalam kehidupan, juga sebagai partner untuk senantiasa menciptakan senyum bagi kedua orangtua kami.
2. Seluruh guruku baik yang telah memberikan ilmu dalam ruang lingkup lembaga pendidikan formal, SD Negeri 3 Sempu, SMP Negeri 2 Genteng, MAN Genteng yang telah berjasa membimbing selama ini, serta Bapak/Ibu Dosen tercinta di Fakultas Hukum Universitas Jember khususnya Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M.Si dan Bapak Dr. Moh Ali, S.H.,M.H.
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan.

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG BAGASI
YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN**

*The Legal Protection Against Air Transport Passengers For Damage and Loss Of
Luggage Goods Carried Out by The Airline*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

DEVINTA ARDIA NENCY

NIM: 150710101345

**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 9 MEI 2019

Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si.

NIP: 195701051986031002

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.

NIP: 197210142005011002

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLIN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG
ANGKUTAN UDARA ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BARANG BAGASI YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK MASKAPAI
PENERBANGAN**

Oleh :

DEVINTA ARDIA NENCY

NIM: 150710101345

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M,Si.

Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.

NIP: 195701051986031002

NIP: 197210142005011002

Mengesahkan :

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

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

NIP.197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 9

Bulan : Mei

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua Dosen Penguji,

Sekretaris Dosen Penguji,

Dr.Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.
NIP. 197905142003121002

Emi Zulaika, S.H.,M.H
NIP. 197703022000122001

Dosen Anggota Penguji :

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M,Si.
NIP: 195701051986031002

.....

Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.
NIP: 197210142005011002

.....

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devinta Ardia Nancy

NIM : 150710101345

Fakultas : Hukum

Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum / Hukum Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul **Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Udara Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Bagasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Maskapai Penerbangan** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan di institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Mei 2019

Yang Menyatakan,

DEVINTA ARDIA NENCY
NIM:150710101345

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Udara Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Bagasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Maskapai Penerbangan** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah membantu saya dalam pengarahan, pembimbingan, dan pemberian saran-saran yang sangat diperlukan mulai permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini;
2. Dr. Moh Ali, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota atas semua pemikiran serta kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini;
3. Dr. Ermanto Fahamsyah,S.H., M.H. selaku Ketua Penguji Skripsi atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji dan telah memberi masukan-masukan dan kritikan-kritikan yang membangun yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini;
4. Emi Zulaika,S.H.,M.H. selaku Sekretaris Panitia Penguji Skripsi atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji dan telah memberi masukan dan kritikan yang membangun yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini;
5. Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H. Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember,
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Echwan Iriyanto, S.H., M.H. Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

7. Iwan Rachmad Soetijono, S.H, M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah sabar memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Kedua orang tuaku Bapak Muhammad Nurhady Hasyim dan Ibu Yuliantin yang telah senantiasa memberikan doa, bimbingan, kasih sayang serta dukungan baik secara materiil maupun immateriil, Adek-adekku Tisyah Amaliah Ruhani, Vira Rizqi Azizah, Diken Aulia Azmi, serta Nenek dan Kakek saya Bu Welas dan Pak Sunar dan keluarga besar saya yang banyak memberikan dukungan.
9. Bapak dan ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan;
10. Teman-teman terbaik di Fakultas Hukum Universitas Jember (Faishal Amirudin Hariyanta, Siti Nur Shoimah, Nursita Fierdiana D.A, Yuanita Eka M, Karina Ari Soka M.S, Dinar Irchamma, Amirul Mustofa, Ardana Nurohman). Dan tidak lupa juga teman SMA saya (Ayu Purnamasari, Ambarwati, Moh. Galih Ramadhan, Tri Puji Santoso, Alfin Hidayat, Desi Ayu Anggraini) dan teman SMP saya (Paksi Yudistira), teman KKN saya di Kecamatan Sumberwringin dan teman Kost Lintang Jagad.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu semua kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca sangat berguna bagi penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan ilmu hukum.

Jember,

Penulis

RINGKASAN

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting yang pada dasarnya memiliki hak yang sama dengan pelaku usaha. Kurangnya pengetahuan konsumen atas hak-haknya dan pelaku usaha yang melanggar kewajibannya, membuat kedudukan konsumen menjadi lebih rendah daripada pelaku usaha. Hal tersebut tidak terlepas dari pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen, yaitu pihak Maskapai Lion Air melakukan kelalaian yang mengakibatkan penumpang merasa kecewa dan tidak aman atas barang bagasi tercatat penumpang yang rusak dan hilang. Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya dengan memberikan bukti yang jelas mengenai masalah tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka akan diteliti dan dibahas lebih lanjut dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Udara Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Bagasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Maskapai Penerbangan”. Dengan rumusan masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini yaitu hubungan hukum antara penumpang angkutan udara dengan pihak Maskapai Lion Air. Kedua, perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara yang mengalami kerusakan barang bagasi yang disebabkan oleh pihak Maskapai Lion Air. Ketiga, upaya penyelesaian yang dilakukan penumpang angkutan udara terhadap pihak Maskapai Lion Air. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memahami dan menganalisa mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan dan kehilangan barang bagasi tercatat penumpang. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian Yuridis Normatif (*Legal Research*). Pendekatan masalah yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan pendekatan Perundang-Undangan dan Konseptual. Badan hukum yang digunakan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. hasil tersebut dianalisis menggunakan metode yang terarah dan sistematis. Akhirnya ditarik kesimpulan yang memberikan deskripsi yang bersifat preskriptif dan terapan. Tinjauan pustaka secara garis besar berisikan: Perlindungan Hukum, Bentuk Perlindungan Hukum, Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Pelaku Usaha,

Pelaku Usaha Dalam Bidang Penerbangan, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Bidang Penerbangan, Pengangkutan, Perjanjian Pengangkutan, Tujuan Pengangkutan Udara, Bagasi, Syarat dan Ketentuan Bagasi. Pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dicantumkan pada skripsi ini, yaitu menganalisa hubungan hukum antara penumpang angkutan udara dan pihak Maskapai Lion Air yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang tercantum dalam Perjanjian Perikatan, tetapi hubungan hukum antara penumpang dan pihak Maskapai Lion Air dijawab lebih spesifik lagi dengan melihat Pasal 1457 KUHPerdara tentang Perjanjian Jual Beli dimana hubungan antara penumpang dan pihak Maskapai Lion Air tersebut adalah antara pembeli dan penjual yang tentu saja menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing. Kedua, menganalisa mengenai perlindungan hukum yang didapatkan oleh penumpang guna mendapatkan hak atas diri mereka yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketiga, upaya penyelesaian yang ditempuh oleh penumpang angkutan udara kepada pihak Maskapai Lion Air adalah upaya penyelesaian di luar pengadilan (Non Litigasi) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau selanjutnya disebut BPSK yang upaya penyelesaiannya melalui cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, pihak Maskapai harus bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang angkutan udara sebagai konsumen yang dirugikan, ganti rugi tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara. Dalam penyelesaian sengketa tidak mencapai kata sepakat, maka bisa membuat gugatan ke Pengadilan Negeri (di dalam Pengadilan/Litigasi). Saran dari penyusun skripsi ini adalah hendaknya pelaku usaha memberikan pelayanan yang benar sebagai pelaku usaha agar konsumen merasa aman, nyaman dan percaya untuk menggunakan jasa angkutan udara.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN MOTTO. | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN. | iv |
| HALAMAN PERSYARAT GELAR. | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN. | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN. | vii |
| HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI. | viii |
| HALAMAN ORISINALITAS. | ix |
| HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH. | x |
| HALAMAN RINGKASAN. | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENETAPAN | vii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | viii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 5 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 5 |
| 1.4 Metode Penelitian..... | 5 |
| 1.4.1 Tipe Penelitian.. | 6 |
| 1.4.2 Pendekatan Penelitian | 6 |
| 1.4.3 Sumber Bahan Hukum | 8 |
| 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer | 8 |
| 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder | 8 |
| 1.4.4 Analisis Bahan Hukum | 9 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Perlindungan Hukum | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum | 11 |
| 2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum..... | 13 |
| 2.2 Konsumen | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Konsumen | 14 |
| 2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen..... | 16 |
| 2.3 Pelaku Usaha | 19 |
| 2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha..... | 19 |
| 2.3.2 Pelaku Usaha dalam Bidang Jasa Penerbangan | 21 |
| 2.3.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Bidang Jasa Penerbangan. | 21 |
| 2.4 Pengangkutan. | 23 |
| 2.4.1 Pengertian Pengangkutan..... | 23 |
| 2.4.2 Perjanjian Pengangkutan..... | 24 |
| 2.4.3 Pengangkutan Udara. | 25 |
| 2.4.4 Tujuan Pengangkutan Udara..... | 26 |
| 2.5 Bagasi..... | 27 |
| 2.5.1 Pengertian Bagasi..... | 27 |
| 2.5.2 Syarat dan Ketentuan Bagasi.. | 28 |
| BAB 3 PEMBAHASAN. | 32 |
| 3.1 Hubungan Hukum antara Penumpang Angkutan Udara yang Berbagasi dengan Pihak Maskapai Lion Air..... | 32 |
| 3.1.1 Pengertian Hubungan Hukum Dalam Pengangkutan Udara..... | 32 |
| 3.1.2 Hubungan Hukum Antara Penumpang Angkutan Udara Dan Pihak Lion Air. | 35 |
| 3.1.3 Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan. | 39 |
| 3.2 Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Udara yang Mengalami Kerusakan yang disebabkan oleh Pihak Maskapai Penerbangan | 45 |
| 3.2.1 Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Udara..... | 45 |
| 3.2.2 Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Mengenai Tarif Bagasi. ... | 51 |
| 3.3 Upaya Penyelesaian yang dilakukan oleh Penumpang Angkutan | |

| | |
|---|-----------|
| Udara Kepada Pihak Maskapai Lion Air Atas Kerusakan Bagasi Penumpang | 54 |
| 3.3.1 Penyelesaian Sengketa yang dilakukan oleh Penumpang dan Pihak Maskapai Lion Air..... | 54 |
| 3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan (Non Litigasi)... | 57 |
| 3.3.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen Jalur Pengadilan (Litigasi). | 61 |
| BAB 4 PENUTUP..... | 64 |
| 4.1 Kesimpulan. | 64 |
| 4.2 Saran. | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin. Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah tujuan akhir bagi manusia, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut permintaan turunan (*derived demand*).¹ Manusia sering kali menggunakan transportasi umum untuk kebutuhan sehari-hari. Kebutuhan manusia akan jasa transportasi umum yang diperlukan berbeda-beda. Banyak sekali transportasi umum yang ada di Indonesia yang bisa kita ketahui. Contohnya transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara.

Setiap orang pada era globalisasi saat ini melakukan pergerakan dengan cepat, hal ini bisa menyebabkan segala macam bentuk transportasi umum meningkatkan kemampuannya dalam melayani konsumen agar tetap nyaman dan aman untuk digunakan. Kebutuhan manusia tidak hanya kebutuhan fisik saja, tetapi juga barang yang dibawa. Untuk memenuhi kebutuhan atas jasa tersebut, maka transportasi udara menjadi pilihan bagi konsumen dalam melakukan perjalanan ataupun melakukan pengiriman barang karena penggunaan transportasi udara yang cukup efisien dan cepat dalam melakukan pelayanan kepada penumpang sehingga konsumen merasa nyaman dan aman untuk menggunakan layanan tersebut.

Peraturan yang mengatur mengenai transportasi udara adalah Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan, Undang-Undang tersebut tidak sesuai dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini. Kini Undang-Undang tersebut diganti

¹YC Pandensolang, 2005, *Transportasi Umum*, dalam <http://ejournal.uajy.ac.id/7732/3/TA213706.pdf> diakses pada tanggal 27 Oktober 2018

dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut dengan UU Penerbangan). Ada juga Peraturan Perundang-Undangan lain yang mengatur tentang masalah penerbangan, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*).

Sehubungan dengan Undang-Undang Penerbangan, pengangkut diberi kewajiban untuk mengangkut barang dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan serta memberikan pelayanan yang baik, dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan. Sehingga pihak maskapai diharuskan memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh pihak penerbangan dan menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenan 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 ongkosnya.² Kegiatan transportasi udara dalam prakteknya sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar.

Kenyataannya banyak terjadi kerusakan dan kehilangan yang dialami oleh penumpang. Banyak pengangkut yang mengabaikan masalah bagasi penumpang sehingga penumpang angkutan udara merasa tidak nyaman dan tidak aman 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

² Abdulkadir Muhammad.2013,*Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti.Bandung. Hlm 3.

pemilik barang baik sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan maupun sebagai konsumen³.

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. Adapun perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis), tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen perjanjian pengangkutan digunakan sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

Seperti yang terjadi di lapangan banyak kasus kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat terjadi pada sebuah maskapai penerbangan bahkan terkadang juga terjadi salah alamat terhadap bagasi penumpang pesawat tersebut. Seperti kasus Pendi Manalu, dimana pada saat Pendi melakukan perjalanan dari Medan ke Jakarta pada hari Rabu, 15 Januari 2018. Pendi menaiki Pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 305. Saat itu ia membawa tas koper dan sejumlah barang yang berada didalam koper lalu dititipkan ke pihak Lion Air untuk dibawa di dalam bagasi pesawat.⁴ Pesawat yang ditumpangi oleh Pendi mengalami delay, yang seharusnya keberangkatan pukul 18.20 menjadi pukul 20.00. Setelah sampai di Bandara Soekarno-Hatta Pendi menunggu koper yang telah dititipkan tersebut, tetapi setelah koper tersebut datang Pendi dan penumpang lain kecewa dan marah karena barang-barang yang berada di dalam koper yang telah dititipkan di bagasi tersebut hilang dan banyak mengalami kerusakan. Pendi dan penumpang lain yang mengalami kerusakan atas barang tersebut meminta pertanggung jawaban dari pihak penerbangan yang lebih tepatnya kepada petugas Lion Air yang bertugas mengangkut barang tersebut, tetapi dari pihak petugas tersebut nampak

³*Ibid*, Hlm 4

⁴Noval Dhwinuari Antony, 2018, *Penumpang Protes Barang di Bagasi Hilang, Lion Air masih Investigasi* dalam <https://news.detik.com/berita/d-3820084/penumpang-protes-barang-di-bagasi-hilang-lion-air-masih-investigasi> diakses pada tanggal 17 September 2018 Pukul 17.47 WIB

diam dan tidak menanggapi cercaan penumpang yang merasa dirugikan atas barang yang telah rusak dan hilang.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Pendi dan penumpang lainnya penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi diatas. Undang- Undang Penerbangan belum mengatur secara rinci dan jelas mengenai hal tersebut sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam perlindungan hukum dan merugikan bagi penumpang sebagai konsumen⁵, dimana perlindungan itu sesungguhnya berfungsi sebagai menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ANGKUTAN UDARA ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG BAGASI YANG DILAKUKAN OLEH PIHAK MASKAPAI PENERBANGAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka pembahasan selanjutnya akan bertumpu pada rumusan masalah, yaitu :

1. Apa hubungan hukum antara penumpang angkutan udara yang berbagasi dengan pihak maskapai Lion Air ?
2. Apakah ada perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara yang bagasinya mengalami kerusakan yang disebabkan oleh pihak maskapai Lion Air ?
3. Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh penumpang angkutan udara atas kerusakan yang disebabkan oleh pihak maskapai Lion Air dalam masalah tersebut ?

⁵Celine Tri Siwi Krisyanti,2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*,Sinar Grafika.Jakarta. Hlm 26

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. Sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan dan menerapkan pengetahuan tentang ilmu yang telah didapatkan selama menempuh perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember kepada masyarakat.
3. Untuk menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna dan bermanfaat bagi kalangan umum, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dan Almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk memahami dan menganalisa hubungan hukum antara penumpang angkutan udara dengan pihak penerbangan.
2. Untuk memahami dan menganalisa perlindungan hukum yang didapat oleh penumpang angkutan udara.
3. Untuk memahami dan menganalisa lebih dalam upaya penyelesaian yang dilakukan oleh penumpang angkutan udara kepada pihak penerbangan.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor yang penting dalam penulisan karya tulis ilmiah. Suatu karya tulis ilmiah harus mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran yang sesungguhnya. Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru

yang terus mengalami perkembangan dalam masyarakat. Tanpa adanya penelitian hukum, maka perkembangan di bidang hukum tidak akan berjalan maksimal.⁶

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian hukum adalah suatu proses yang dilakukan dengan tujuan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi, yang membutuhkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan kemudian memberikan pemecahan atas masalah tersebut.⁷

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, yang artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menetapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif ini 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.

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Suatu penelitian hukum didalamnya terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut penelitian akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. 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 kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan tetap. Pendekatan histori dilakukan dengan menelaah latar belakang apa saja

⁶ Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, 2015, *Penelitian Hukum: Legal Research*, Sinar Grafika, Jakarta. Hlm 7

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media Group, Jakarta. Hlm 35

yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang dihadapi. Pendekatan komparatif dilakukan dengan membandingkan undang-undang suatu negara dengan undang-undang dari satu atau lebih negara lain mengenai hal yang sama.⁸

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

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum yang permasalahannya menjadi pokok bahasan. Pendekatan dalam penelitian hukum normatif memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan perundang-undangan ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan Undang-Undang Dasar atau regulasi dan undang-undang.⁹ Hasil telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi. Seperti halnya permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, adanya isu hukum tersebut peneliti bisa menelaah dan memecahkan isu hukum yang berkaitan tersebut dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum tersebut.
2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*) dilakukan dengan beranjak dari perundang-undangan 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 dengan isu yang dihadapi.¹⁰ Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi. Permasalahan yang ada pada skripsi ini bisa ditelaah dengan menggunakan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang menjadikan peneliti bisa berargumen dalam memecahkan isu hukum tersebut.

⁸*Ibid.* Hlm 133-135

⁹Dyah Ochtorina. *Op Cit.* Hlm 181

¹⁰*Ibid.* Hlm. 93

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum digunakan sebagai sumber informasi atau rujukan sekaligus pedoman dalam penulisan skripsi. Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan prespeksi mengenai apa yang seyogyanya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Dalam skripsi ini, bahan hukum yang digunakan oleh penulis antara lain.¹¹

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹² Bahan-bahan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini adalah peraturan perundang-undangan, yaitu :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara.

1.4.3.2 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 dan komentar-komentar atas putusan pengadilan, 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, jurnal-jurnal hukum yang

¹¹Peter Mahmud Marzuki. *Op Cit.* Hlm. 181

¹²*Ibid.* Hlm. 141

di akses melalui internet sehingga keberadaannya bisa untuk dipertanggungjawabkan secara hukum.¹³

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisis hukum merupakan merupakan proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan. Seperti permasalahan yang ada pada skripsi yang akan dibahas ini, analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian karya tulis ini adalah bahan hukum deduktif, yakni suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum yang diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu:

- a. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
- b. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum;
- c. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
- d. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
- e. Memberikan deskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskripsi dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, ilmu hukum menerapkan standart prosedur, ketentuan-ketentuan dan rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut

¹³Peter Mahmud Marzuki. *Loc Cit.*Hlm 181

dapat diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang digunakan dapat digunakan untuk keperluan dan kepentingan kajian akademis.¹⁴



¹⁴ *Ibid.* Hlm 182

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan hukum berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Secara *Linguistic*, istilah hukum identik dengan istilah *Law* dalam Bahasa Inggris, Perancis (*droit*), Belanda (*recht*) atau Italia (*dirito*)¹⁵.

Berkaitan dengan perlindungan hukum, jika kita bicara hukum pada umumnya yang dimaksud hukum adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi¹⁶. Sedangkan perlindungan hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda, tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu hal tertentu¹⁷.

Perlindungan hukum bila kita jelaskan secara umum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak dan asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan kesewenangan.¹⁸ Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan hukum yang kemudian meragukan keberadaan hukum. hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak yang sesuai dengan status hukumnya, karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum.

¹⁵Utang Rasyidin, Dedi Supriyadi.2014, *Pengantar Hukum Indonesia dari Tradisi ke Konstitusi*. (Bandung: Pustaka Setia), Hlm 6.

¹⁶Sudikno Mertokusumo,2003, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty), Hlm 40.

¹⁷WJS. Purwodarminto.1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, cetakan XI. (Jakarta: Balai Pustaka).Hlm.61

¹⁸Philipus M. Hadjon,1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu. Hlm 28.

Perlindungan hukum bila dijelaskan secara harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan Hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan yang kemudian semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum.

Perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks Undang- Undang agar ruang lingkup kaidahnya dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang-Undang. Pembenerannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri¹⁹.

Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna undang-undang. Beberapa ahli hukum juga berpendapat mengenai definisi dari perlindungan hukum itu sendiri, diantaranya :

1. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum

¹⁹Sudikno Mertokusumo II, 2009, *Penemuan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti). Hlm. 39.

dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.²⁰

2. Menurut Muktie, A Fajar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum²¹

2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat preventif (pencegahan) maupun yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.²²

Teori Perlindungan Hukum juga dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumber daya, baik pada peringkat individu maupun struktural.²³

Hadjon dengan menitikberatkan pada “tindakan pemerintah” (*besturshandeling atau administrative action*) bahwa perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yaitu :

1. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

²⁰ Satjipto Raharjo.2000, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), Hlm 55.

²¹ *Ibid*

²² Philipus M.Hadjon, *Op Cit.* Hlm 2

²³ *Ibid*

Sehingga perlindungan hukum ini tujuannya untuk mencegah terjadinya sengketa yang sangat besar artinya tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Dan dengan adanya perlindungan hukum yang preventif ini bisa mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan yang berkaitan atau diminta pendapatnya mengenai rencana keputusan tersebut.²⁴

2. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Secara konseptual perlindungan hukum yang diberikan oleh rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum ini hakekatnya yaitu setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hakekatnya hukum ada untuk membantu rakyat dalam menangani masalah individu maupun masalah umum. Salah satunya adalah pelaku usaha, pelaku usaha juga mendapatkan hak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh pihak yang ingin menjatuhkan pelaku usaha tersebut.²⁵

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih Bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsumen* (Belanda). Pengertian *consumer* atau konsumen itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa tersebut nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁶

²⁴*Ibid* hlm. 4

²⁵*Ibid* hlm. 5

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

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 yaitu “ Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”²⁷

Sebelum berlakunya UUPK , praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Ketetapan MPR No.II/MPR/1993, kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang mendekati kata konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat di jumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen lebih jelas dan 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*”.²⁸ Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir.

UUPK mendefinisikan konsumen sebagai :

“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”.²⁹

Berdasarkan dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) pengertian, yaitu :³⁰

²⁷ Zulham.2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group. Hlm 16.

²⁸ Susanti Adi Nugroho.2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, Hlm 60.

²⁹ Berdasarkan Pasal 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁰ Susanti Adi Nugroho. *Op.Cit*, Hlm 62.

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.
- 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.

Defisini ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/ pengguna akhir, tanpa si konsumen yang merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut, pihak pelaku usaha tidak akan bisa mengembangkan usahanya menjadi usaha besar, karena peran konsumen sangat penting sekali untuk penghasilankeberhasilan pelaku usaha dimana nantinya antara pelaku usaha dengan konsumen melakukan perjanjian timbal balik untuk melakukan kegiatan jual beli,sewa menyewa, dan sebagainya.

2.2.2 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 konsumen.³¹

Ada delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen tersebut ialah :³²

- 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 serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

³¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit*, Hlm 30.

³²Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Edisi Revisi. Hlm 21.

- 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 ini diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak tersebut harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek agar konsumen mendapatkan haknya sebagai konsumen yang harus diberikan oleh pelaku usaha sebagai kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. kewajiban tersebut nantinya harus benar-benar dipenuhi oleh pelaku usaha karena hak konsumen sangat penting bagi keamanan dan kenyamanan konsumen agar tetap menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.³³

Berkaitan dengan hak penumpang/ konsumen, hukum memberikan hak-hak pada penumpang angkutan udara selaku konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan banyak hak kepada penumpang pesawat, misalnya hak atas keselamatan, kenyamanan dan keamanan. Penumpang yang mengalami delay pada dasarnya menuntut hak mereka atas informasi penerbangan yang akurat, jujur dan jelas. Kini ada regulasi yang mengharuskan maskapai memberikan kompensasi tertentu kepada penumpang akibat penundaan kedua belah pihak. Jika ada penumpang yang difabel, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sudah mengatur hak-hak yang dimiliki. Penumpang yang mengalami keterbatasan fisik atau defabel berhak mendapatkan pelayanan khusus. Peraturan yang mengatur tentang hak tersebut adalah Pasal 134 Undang-Undang Penerbangan, yaitu :

³³Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. Hlm 47

1. Penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak dibawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga.
2. Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. Pemberian prioritas tambahan tempat duduk
 - b. Penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik ke dan turun dari pesawat udara
 - c. Penyediaan fasilitas untuk penyandang cacat selama berada di pesawat udara
 - d. Sarana bantu bagi orang sakit
 - e. Penyediaan fasilitas untuk anak-anak selama berada di pesawat udara
 - f. Tersedianya personal yang dapat berkomunikasi dengan penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak dan/atau orang sakit
 - g. Tersedianya buku petunjuk tentang keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penumpang pesawat udara dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat, lanjut usia, dan/atau orang sakit.
3. Pemberian perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak di pungut biaya tambahan.

Menurut Undang-Undang Penerbangan, banyak hak penumpang yang menjadi kewajiban maskapai. Misalnya jika terjadi kecelakaan, penumpang berhak mendapat ganti rugi dan maskapai wajib membayar ganti rugi tersebut menurut hukum. Kementerian perhubungan sudah mengatur pembayaran ganti rugi kepada penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka dalam kasus kecelakaan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.³⁴

Berkaitan dengan hak yang harus dipenuhi oleh konsumen, sebagai konsumen kita juga memiliki kewajiban yang harus diperhatikan oleh konsumen, kewajiban tersebut tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan kesejahteraan.

³⁴FNH, 2015, *Hak dan Kewajiban Penumpang* dalam <https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t54daa53705c6a/pahami-hak-dan-kewajiban-penumpang--sebelum-terbang> diakses pada 22 September 2018 Pukul 14.12 WIB

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berkaitan dengan kewajiban tersebut, penumpang/konsumen yang menggunakan jasa penerbangan juga wajib mengetahui dan melaksanakan kewajibannya. Kewajiban tersebut tertera dalam Pasal 54 tentang Undang-Undang Penerbangan, yaitu :

Setiap orang yang berada di dalam pesawat udara dilarang melakukan :

- a. Perbuatan yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.
- b. Pelanggaran tata tertib dalam penerbangan.
- c. Pengambilan atau pengrusakan peralatan pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan.
- d. Perbuatan asusila.
- e. Perbuatan yang mengganggu ketenteraman, atau
- f. Pengoperasian peralatan elektronika yang mengganggu navigasi penerbangan.

2.3 Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pembangunan ekonomi sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam bidang sektor riil. Untuk mencapai keberhasilan di sektor riil, diperlukan pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha adalah :³⁵

“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”.

Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang

³⁵Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-MALIKI PRESS. Malang. Hlm 10

di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.³⁶

Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importif, pedagang, distributor, dan lain-lain. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, menyatakan bahwa pelaku usaha adalah :

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

Berkaitan dengan pengertian pelaku usaha diatas, maka terdapat 4 (empat) unsur yang terkandung dalam pengertian pelaku usaha, yaitu :

a. Setiap orang perseorangan atau badan usaha

Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan usaha yang berbentuk hukum dan tidak berbadan hukum.

b. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian

Terdapat beberapa macam pelaku usaha :

(1) Orang Perseorangan

(2) Badan Usaha

(3) Orang Perseorangan dengan orang perseorangan lain

(4) Orang Perseorangan dengan Badan Usaha

(5) Badan Usaha dengan Badan Hukum

Yang termasuk kegiatan badan usaha melalui perjanjian yaitu huruf a sampai huruf c

c. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

³⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op Cit.* Hlm 41

Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

- d. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia

Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia.

2.3.2 Pelaku Usaha Dalam Bidang Jasa Penerbangan

Istilah Maskapai berasal dari Bahasa Belanda *Maatschappij* yang artinya perusahaan. Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Para pelaku usaha menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.³⁷ Pengertian Maskapai menurut R.S. Damardjati yaitu perusahaan milik swasta atau pemerintahan yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*).³⁸ Dalam hal ini pelaku usaha di bidang jasa penerbangan berperan penting untuk memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi penumpang pada saat penumpang menggunakan jasa penerbangan yang telah disediakan oleh pelaku usaha.

2.3.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Bidang Jasa Penerbangan

Usaha menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga

³⁷Maskapai Penerbangan,2017 dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan, diakses pada tanggal 23 September 2018 Pukul 19.00 WIB

³⁸R.S.Damardji,*Dunia Pariwisata*,2001 dalam <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-perusahaan-penerbangan/>,diakses pada tanggal 23 Maret 2019 Pukul 06.00 WIB

memiliki hak dan kewajiban. Dalam kegiatan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha, larangan tersebut dimaksudkan agar menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumennya.

Dalam Pasal 6 UUPK Produsen disebut sebagai Pelaku Usaha yang mempunyai Hak, yaitu :³⁹

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan 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 peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 UUPK, 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.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan

³⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op Cit.* Hlm 43

usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁴⁰ Berkaitan dengan kewajiban tersebut, yang harus dilakukan oleh pengangkut jasa penerbangan adalah mengangkut penumpang atau barang serta menerbitkan dokumen pengangkutan sebagai imbalan haknya memperoleh pembayaran biaya pengangkutan. Ketentuan ini dimaksudkan agar calon penumpang atau pemilik barang yang telah lebih dulu melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati, yang mendapatkan prioritas utama untuk diangkut.⁴¹

2.4 Pengangkutan

2.4.1 Pengertian Pengangkutan

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 kunci dari suatu perkembangan pembangunan dan masyarakat. Peran pengangkutan sangat penting bagi masyarakat yang akan menggunakan jasa penerbangan, karena dengan adanya pengangkutan, masyarakat dapat dengan mudah membawa barang pada saat bepergian menggunakan jasa penerbangan.

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 lain. Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan.⁴²

⁴⁰Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Op Cit*, Hlm 54

⁴¹Abdulkadir Muhammad, *Op Cit*. Hlm 188

⁴²*Ibid.* Hlm 48

Agar dapat memahami konsep pengangkutan secara komprehensif, kita harus mengetahui terlebih dahulu aspek-aspek yang tersirat dalam konsep pengangkutan. Konsep pengangkutan meliputi tiga aspek, yaitu :

- 2 Pengangkutan sebagai usaha (*business*)
- 3 Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), dan
- 4 Pengangkutan sebagai proses penerapan (*applying process*)

Ketiga aspek pengangkutan tersebut menyatakan kegiatan yang berakhir dengan pencapaian tujuan pengangkutan. Tujuan kegiatan usaha pengangkutan adalah memperoleh keuntungan dan/atau laba; tujuan kegiatan perjanjian pengangkutan adalah memperoleh hasil realisasi yang diinginkan oleh pihak-pihak; dan tujuan kegiatan pelaksanaan pengangkutan adalah memperoleh keuntungan dan tiba dengan selamat di tempat tujuan. Ketiga aspek pengangkutan tersebut menyatakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan pelakunya. Tanpa kegiatan tidak mungkin tujuan dapat dicapai. Kata yang paling tepat untuk menyatakan ketiga aspek tersebut adalah “Pengangkutan”, karena sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia, bukan “Angkutan”. Istilah angkutan artinya hasil dari perbuatan mengangkut atau menyatakan apa yang diangkut (muatan), jika dipakai dengan istilah hukum, yang tepat adalah “hukum pengangkutan”.⁴³

2.4.2 Perjanjian Pengangkutan

Sebelum menyelenggarakan pengangkutan, harus terlebih dahulu mengetahui adanya perjanjian pengangkutan antara pengangkut dengan penumpang/pemilik barang. Perjanjian pengangkutan adalah persetujuan dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan tetapi didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi dan mengikat.⁴⁴

⁴³Abdulkadir Muhammad.*Loc Cit.* Hlm 1

⁴⁴*Ibid*, Hlm 46

Perjanjian pengangkutan biasanya meliputi kegiatan pengangkutan seperti kegiatan memuat, membawa dan menurunkan/membongkar, kecuali apabila dalam perjanjian ditentukan lain. Undang-Undang pengangkutan menentukan bahwa pengangkutan baru diselenggarakan setelah biaya pengangkutan dibayar terlebih dahulu, tetapi bisa juga dibayarkan setelah pengangkutan selesai. Pengangkutan dalam arti luas ada hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, yang artinya tanggung jawab pengangkut mulai berjalan sejak penumpang dan/atau barang dimuat ke dalam alat pengangkut (pesawat udara) sampai penumpang diturunkan dari alat pengangkut (pesawat udara) atau barang yang dibongkar dari alat pengangkut (pesawat udara) dan diserahkan kepada penerima saat berada di Bandar Udara.⁴⁵

2.4.3 Pengangkutan Udara

Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Angkutan udara menurut Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2009 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. Adapun beberapa macam angkutan udara yang harus kita ketahui, yaitu :

- a. Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.
- b. Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.

⁴⁵Abdulkadir Muhammad. *Loc Cit.* Hlm 46

- c. Angkutan Udara Dalam Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara ke bandar udara lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d. Angkutan Udara Luar Negeri adalah kegiatan angkutan udara niaga untuk melayani angkutan udara dari satu bandar udara di dalam negeri ke bandar udara lain di luar wilayah Negara Republik Indonesia.
- e. Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan secara komersial belum menguntungkan.

Pengangkutan udara adalah setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengirim penumpang dan/atau jasa lain. Pengangkutan udara diadakan dengan perjanjian antara perusahaan pengangkutan udara dan penumpang atau pemilik barang.⁴⁶

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

2.4.4 Tujuan Pengangkutan Udara

Secara umum pengangkutan udara bertujuan untuk tiba ditempat tujuan dengan selamat, aman dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut. Agar terjadi pengangkutan dengan pesawat udara perlu diadakan perjanjian pengangkutan terlebih dahulu antara perusahaan pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang yang dibuktikan dengan tiket penumpang atau tiket bagasi. Penyelenggara bandara untuk umum dan pelayanan navigasi penerbangan dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan

⁴⁶Abdulkadir Muhammad. *Op Cit.* Hlm 11

kepada BUMN yang didirikan untuk maksud tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara bandara bertanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan serta kelancaran pelayanannya. Tanggung jawab tersebut wajib diasuransikan. Setiap jenis pengangkutan memiliki tujuan yang berbeda, begitupun dengan pengangkutan pesawat udara niaga memiliki tujuan, yaitu :

- a. Mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur,nyaman, berdaya guna dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat, dan menghindari praktek persaingan usaha tidak sehat.
- b. Memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional.
- c. Menunjang pemerataan, pertumbuhan, dan stabilitas pembangunan nasional.
- d. Memperkukuh kestauan dan persatuan bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.
- e. Membina jiwa kedirgantaraan.
- f. Menciptakan daya saing dengan mengembangkan teknologi dan industri pengangkutan udara nasional.
- g. Menjunjung kedaulatan negara.
- h. Meningkatkan ketahanan nasional;dan
- i. Mempererat hubungan antar bangsa.

2.5 Bagasi

2.5.1 Pengertian Bagasi

Bagasi dalam terminologi pengangkutan udara ada 2 (dua) macam, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Sebagaimana kita temui dalam ketentuan umum Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang UU Penerbangan, yaitu:

- 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 itu 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 dipekerjakannya. Jumlah ganti kerugian bagasi kabin ini ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

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 lagi 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 diambil oleh penumpang di bandar udara tujuan.

2.5.2 Syarat dan Ketentuan Bagasi

Bagasi dalam terminologi terbagi menjadi 2 (dua) yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Dalam hal pengangkutan, bagasi selalu digunakan oleh penumpang untuk membantu meringankan beban penumpang agar tidak susah dalam membawa barang-barang. Tidak semua barang muatan bisa dibawa oleh penumpang. Bagasi juga memiliki syarat dan ketentuan untuk bisa digunakan oleh penumpang di dalam pesawat.

Barang muatan adalah barang yang sah dan dilindungi undang-undang yang dimuat dalam alat pengangkut dan diangkut ke tempat tujuan. Sah artinya sesuai dengan aturan yang ada dalam undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Dilindungi undang-undang artinya tidak boleh dirusakkan, dihilangkan, dimusnahkan, atau dicuri oleh siapapun, yang berakibat

merugikan pemiliknya. Barang muatan ada hubungannya dengan kewajiban dan tanggung jawab pengangkut.⁴⁷

Barang muatan terdiri atas berbagai jenis menurut keperluannya, yaitu :

- a. Barang sandang, misalnya terktil, kain dan baju.
- b. Barang pangan, misalnya beras, gula, dan buah-buahan.
- c. Barang rumah tangga, misalnya mebel, lemari, dan alat dapur.
- d. Barang pendidikan, misalnya buku, alat peraga dan komputer.
- e. Barang pembangunan, misalnya kayu, besi dan semen.
- f. Hewan perdagangan, misalnya sapi potong, ikan hias dan burung peliharaan.

Secara fisik barang muatan dibedakan menjadi 6 (enam) golongan, yaitu :

- a. Barang berbahaya, misalnya racun, carbide dan binatang buas.
- b. Barang tidak berbahaya, misalnya besi, kayu dan tekstil.
- c. Barang cair, misalnya minyak tanah, minyak sawit dan bensin.
- d. Barang berharga, misalnya emas, perak dan mutiara.
- e. Barang curah, misalnya kacang dan minyak tanah.
- f. Barang khusus, misalnya ikan dingin, tembakau dan obat-obatan.

Dilihat dari cara menjaga dan mengurusnya (custody dan handling), barang muatan dibedakan menjadi 3 (tiga) golongan, yaitu :⁴⁸

- a. Barang berbahaya (dangerous cargo) yang sifatnya mudah terbakar, mudah meledak, mudah pecah dan mengandung racun.
- b. Barang dingin atau beku (refrigerated cargo) yang perlu diangkut menggunakan ruang pendingin.
- c. Barang yang panjang atau beratnya melebihi ukuran tertentu, misalnya barang peti kemas dan barang kali.

Syarat dan ketentuan di dalam setiap maskapai memiliki kebijakan yang berbeda-beda dalam hal bagasi terdaftar (checked-in baggage) dan bagasi tidak

⁴⁷Abdulkadir. *Op Cit.* Hlm 131

⁴⁸*ibid*

terdaftar (bagasi kabin). Begitu pula dengan pesawat Lion Air. Syarat tersebut harus dipatuhi oleh penumpang yang ingin menggunakan jasa penerbangan.⁴⁹

a. Bagasi Kabin

Penumpang boleh membawa barang bawaan sebanyak 1 (satu) pcs/koli dengan berat maksimal 7 (tujuh) kg dan dimensi maksimal 40 cm x 30 cm x 20 cm serta satu tas barang pribadi untuk keperluan selama perjalanan. Pihak maskapai telah membuat atauran ini sesuai dengan ketersediaan tempat penyimpanan barang bawaan diatas kepala penumpang atau di bawah kursi. Adapun demikian barang muatan yang boleh check-in dengan gratis (d disesuaikan dengan peraturan keamanan) :

- (1) Tas tangan wanita, buku saku, atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan.
- (2) Kamera kecil dan/atau teropong kecil.
- (3) Keranjang pembawa bayi.
- (4) Payung atau tongkat jalan.
- (5) Mantel, syal atau selimut.
- (6) Makanan bayi untuk di konsumsi selama penerbangan.
- (7) Bahan bacaan dalam jumlah wajar.
- (8) 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.

b. Bagasi check-in

Untuk sejenis bagi ini, masing-masing maskapai harus memberikan kebijakan jatah bagasi gratis dengan ketentuan tidak lebih dari 32 kg. Jadi jika memiliki jatah bagasi ≥ 33 kg, maka anda harus membagi barang itu dengan setiap item/psc/pack/koli tidak melebihi berat maksimum yang di persyaratkan.

⁴⁹Condition of Carriage, 2016 dalam http://www.lionair.co.id/docs/default-source/default-document-library/condition_of_carriage.pdf?sfvrsn=20 diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 WIB.

Sesuai dengan peraturan keselamatan yang berlaku, penumpang dianjurkan untuk :

- a. Tidak meninggalkan barang bawaan tanpa pengawasan, terutama di dalam wilayah bandara. Barang bawaan yang tidak dijaga dapat di curigai oleh staf keamanan bandara;
- b. Tidak boleh menerima paket apapun dari penumpang yang tidak dikenal; dan
- c. Tidak boleh membuat pernyataan bahwa penumpang sedang membawa senjata atau bahan peledak sebelum check-in. Pernyataan semacam itu termasuk ke dalam pelanggaran Undang-Undang dan Peraturan Pesawat Terbang.

Adapun barang yang tidak boleh dibawa yang harus diketahui oleh penumpang, yaitu :⁵⁰

- a. Barang-barang yang tidak boleh dibawa : baterai kering, gunting, benda tajam, peralatan, pisau, senjata api, dan replika mainan. Dan semua itu tidak boleh dibawa ke dalam kabin penumpang.
- b. Benda yang berharga : uang, logam mulia, instrumen yang dapat dinegosiasikan, perhiasan, dokumen identifikasi pribadi dan benda-benda berharga lainnya.
- c. Benda-benda yang boleh dibawa dengan syarat tertentu : obat-obatan dan perlengkapan kosmetik. Benda-benda tersebut boleh dibawa sebagai kargo alas dikemas sesuai dengan peraturan kargo.

⁵⁰ *Ibid*

BAB IV

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dibuat, maka kita bisa menarik kesimpulan:

1. Hubungan hukum terjadi apabila kedua belah pihak melakukan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban para pihak, seperti hubungan hukum antara penumpang angkutan udara dengan pihak Maskapai Lion Air. Perjanjian antara penumpang dengan pihak Maskapai Lion Air terjadi pada saat penumpang membeli tiket untuk dapat menggunakan jasa penerbangan Maskapai Lion Air agar sampai ditempat tujuan dan pihak Maskapai Lion Air berkewajiban untuk menjaga keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang hingga sampai ketempat tujuan. Hubungan hukum yang terjadi antara penumpang angkutan udara dengan pihak Maskapai Lion Air adalah hubungan jual beli yang jelas sudah tercantum dalam perjanjian jual beli antara penumpang angkutan udara dan pihak Maskapai Lion Air melalui tiket yang dibayar oleh penumpang, dan perjanjian jual beli tersebut sudah tercantum dalam Pasal 1457 KUHPerdara. Adapun hubungan hukum lain yang menyangkut mengenai barang bagasi penumpang dengan pihak Maskapai, yaitu perjanjian sewa menyewa yang dilakukan oleh penumpang angkutan udara pada saat penumpang ingin menggunakan jasa penerbangan dan menitipkan barang bagasinya kepada pengangkut melalui sewa bagasi yang disediakan, pasal yang mengatur tentang sewa menyewa diatur dalam Pasal 1548 KUH Perdata.
2. Perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara yang mengalami kerusakan barang bagasi tercatat diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan adanya peraturan yang mengatur dalam hal perlindungan bagi konsumen, sangat memudahkan penumpang angkutan udara untuk meminta perlindungan hukum agar dalam

hal ini penumpang bisa mendapatkan hak-haknya. Dalam hal ini bentuk perlindungan hukum yang digunakan adalah Perlindungan Hukum Represif dimana perlindungan ini lebih menekankan kepada penyelesaian sengketa. Perlindungan yang diberikan berupa perlindungan keselamatan barang bagasi tercatat penumpang, keamanan barang bagasi tercatat penumpang, aspek pelayanan, aspek perjanjian angkutan udara berupa tiket barang bagasi penumpang, perlindungan pengajuan klaim penumpang, dan perlindungan melalui asuransi terhadap barang bagasi tercatat penumpang. Dengan adanya perlindungan hukum ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman atas hak-hak penumpang yang dirugikan akibat pihak Maskapai Lion Air yang melakukan kelalaian hingga mengakibatkan kerugian bagi penumpang.

3. Upaya hukum yang dilakukan penumpang angkutan udara kepada pihak Maskapai Lion Air yang telah merugikan penumpang yang berakibat merusak dan menghilangkan barang bagasi penumpang adalah suatu tindakan yang tepat, dengan adanya upaya hukum ini penumpang bisa mendapatkan hak dan perlindungan hukum agar mereka merasa aman bila menggunakan jasa penerbangan seperti Maskapai Lion Air. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh penumpang bisa menggunakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian para ahli, kemudian jika tidak bisa dengan cara tersebut, menggunakan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

SARAN

1. Dengan adanya perlindungan hukum bagi penumpang angkutan udara yang mengalami kerusakan akibat pengangkut yang tidak melaksanakan kewajiban

dengan baik, bisa menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat untuk meminta pertanggungjawaban yang sesuai.

2. Adanya tanggungjawab dari pihak perusahaan adalah hal yang baik dalam menjaga tanggungjawab agar masyarakat percaya untuk memakai jasa angkutan udara yang ada di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Jakarta : Citra Aditya Bakti
- Ahmad Miru & Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang : UIN-MALIKI PRESS.
- Celine Tri Siwi Krisyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi. 2015. *Penelitian Hukum: Legal Research*. Jakarta : Sinar Grafika.
- H.M.N Purwosutjipto, 2000, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang dan Hukum Pengangkutan*, (Penerbit: Djembatan, Jakarta).
- Hartono Hadisuprpto Dkk, 1987, *Pengangkutan Dengan Pesawat Udara*. Yogyakarta: UII Press.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu
- Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : Edisi Revisi.
- Sudikmo Mertokusumo I. 2009. *Penemuan Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Sudikno Mertokusumo II. 2003. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Liberti.
- Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kecana Prenada Media Group.
- Utang Rasyidin dan Dedi Supriyadi. 2014. *Pengantar Hukum Indonesia dari Tradisi ke Konstitusi*. Bandung : Pustaka Setia.
- WJS. Purwodarminto. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, cetakan XI. Jakarta: Balai Pustaka.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

B. Jurnal

Admin, 2019, *Pendapat YLKI tentang Bagasi Berbayar sama dengan Tarif Bagasi Pesawat Terselubung*, diakses pada tanggal 23 Februari 2019

Evilola P.M.P, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009*, Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016.

Harry Fauzi, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik*, Volume IV, Nomor 2, 2016

YC Pandensolang, 2005, *Transportasi Umum*, (ejournal.uajy.ac.id/7732/3/TA213706.pdf) diakses pada tanggal 27 Oktober 2018

Shinta Nuraini, *Tanggung Jawab Keperdataan Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Udara Atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*, Volume V, Nomor 1, Surakarta.

C. Tesis

Ahmad Zazili, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Semarang, 2008

D. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

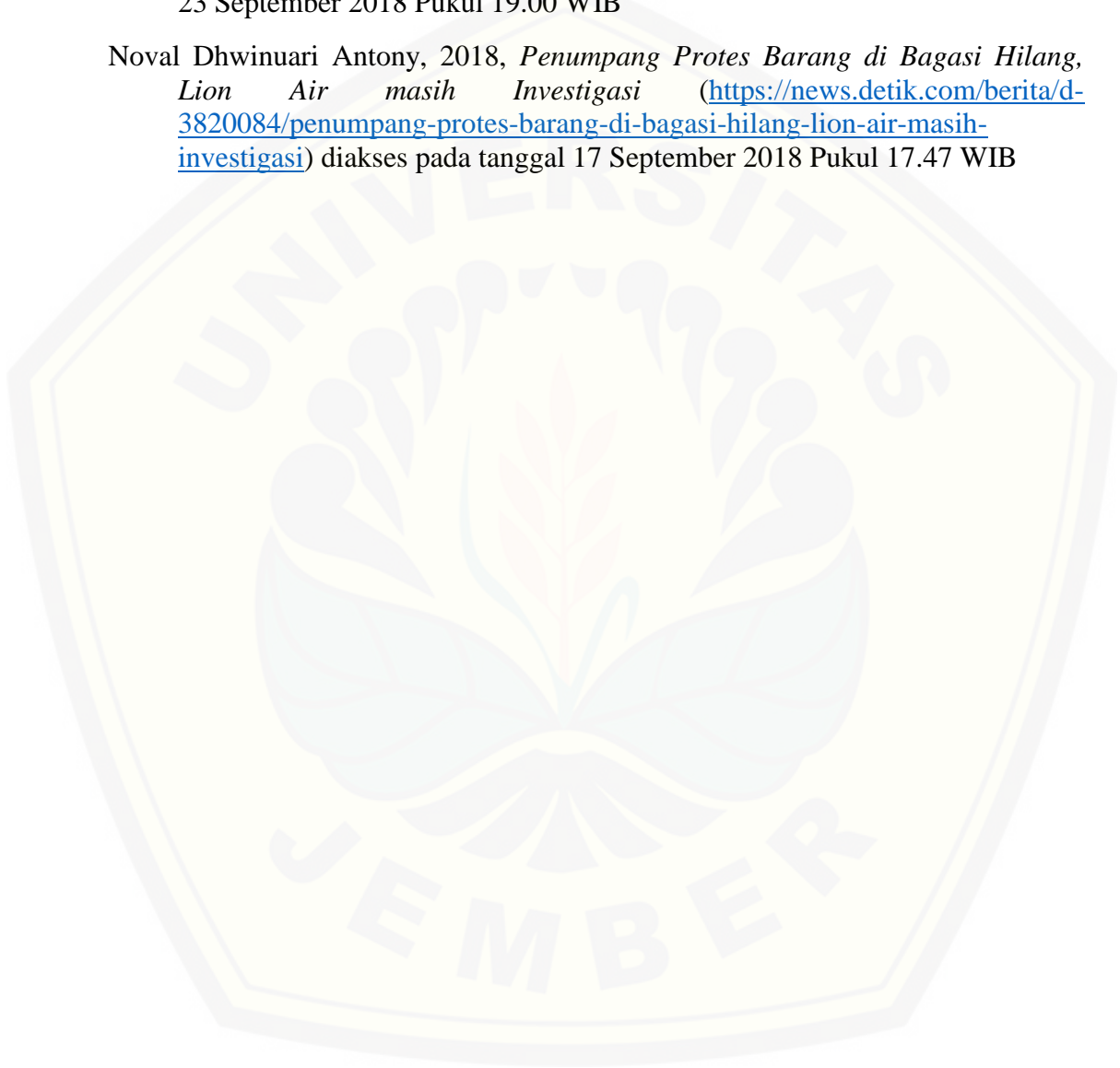
E. Internet

Condition of Carriage, 2016, (http://www.lionair.co.id/docs/default-source/default-document-library/condition_of_carriage.pdf?sfvrsn=20) diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 WIB.

FNH, 2015, *Hak dan Kewajiban Penumpang* (<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt54daa53705c6a/pahami-hak-dan-kewajiban-penumpang--sebelum-terbang>) diakses pada 22 September 2018 Pukul 14.12 WIB

Maskapai Penerbangan, 2017, (http://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan) diakses pada tanggal 23 September 2018 Pukul 19.00 WIB

Noval Dhwinuari Antony, 2018, *Penumpang Protes Barang di Bagasi Hilang, Lion Air masih Investigasi* (<https://news.detik.com/berita/d-3820084/penumpang-protas-barang-di-bagasi-hilang-lion-air-masih-investigasi>) diakses pada tanggal 17 September 2018 Pukul 17.47 WIB



LAMPIRAN

Penumpang Protes Barang di Bagasi Hilang, Lion Air Masih Investigasi

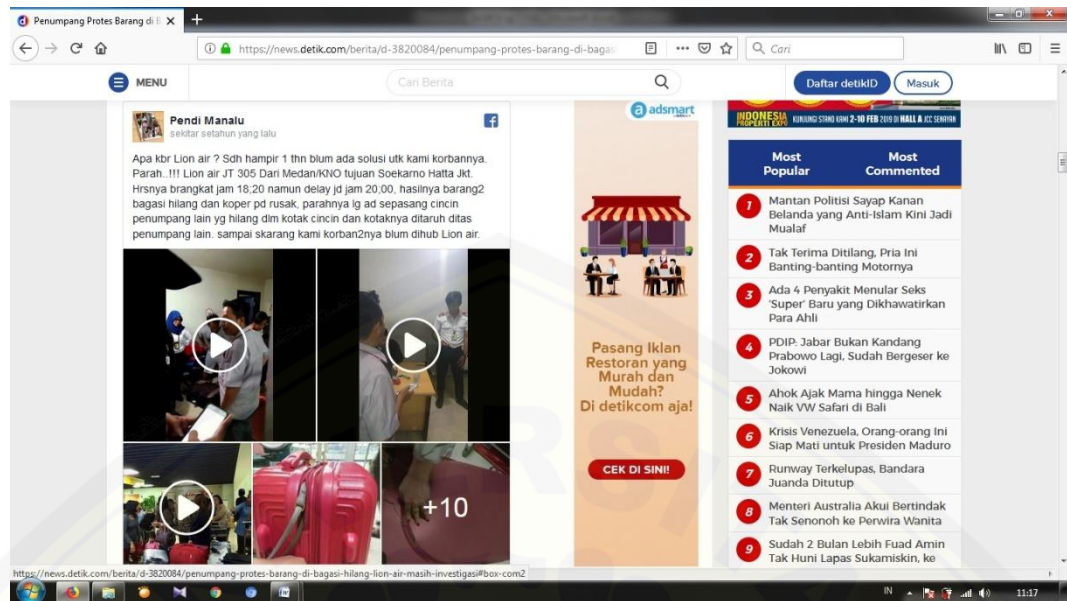
Noval Dhwinuari Antony - detikNews



Foto: Rachman Haryanto/detikcom

Jakarta - Penumpang pesawat Lion Air JT 305 rute Medan-Jakarta mengalami peristiwa tak menyenangkan saat menumpang pesawat tersebut. Koper rusak parah serta sejumlah barang berharga hilang saat penumpang tiba tiba di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng.

Keluhan ini disampaikan pemilik akun Facebook atas nama Pendi Manalu pada Rabu (15/1/2018) lalu. Dilihat **detikcom**, Rabu (17/1), kiriman Pendi sudah disebar sebanyak 47.764 kali.



Dalam kiriman tersebut, tampak koper penumpang mengalami rusak parah. Selain itu, ada foto berupa tempat perhiasan emas yang telah kosong.

"Parah..!!! Lion air JT 305 Dari Medan/KNO tujuan Soekarno Hatta Jkt. Hrsnya berangkat jam 18;20 namun delay jd jam 20;00, hasilnya barang2 bagasi hilang dan koper pd rusak, parahnya lg ad sepasang cincin penumpang lain yg hilang dlm kotak cincin dan kotaknya ditaruh ditas penumpang lain. sampai skarang kami korban2nya blum dihub Lion air," tulis akun Facebook Pendi Manalu dalam *posting*-annya.

Apa kbr Lion air ? Sdh hampir 1 thn blum ada solusi utk kami korbannya. Parah..!!! Lion air JT 305 Dari Medan/KNO tujuan Soekarno Hatta Jkt. Hrsnya berangkat jam 18;20 namun delay jd jam 20;00, hasilnya barang2 bagasi hilang dan koper pd rusak, parahnya lg ad sepasang cincin penumpang lain yg hilang dlm kotak cincin dan kotaknya ditaruh ditas penumpang lain. sampai skarang kami korban2nya blum dihub Lion air.

Selain foto-foto rusaknya barang penumpang, di akun tersebut diunggah video penumpang yang tengah meminta pertanggungjawaban pihak maskapai Lion Air.

"Suruh Anda ambil keputusan Anda nggak bisa, saya *ngerti*, punya atasan kan? Pertanyaan saya minta dulu nomor atasan Anda biar saya dulu yang berbicara sama dia," kata salah seorang penumpang kepada petugas Lion Air di video tersebut.

"Masak masalah sebesar ini nggak ada atasan," ucap penumpang lainnya pun ikut menimpali.

Namun petugas Lion Air di video tersebut hanya tampak diam menanggapi berbagai cercaan penumpang. Bahkan penumpang terus sahut-menyahut meminta pertanggungjawaban atas pelayanan tak menyenangkan dari Lion Air.

Melalui keterangan tertulis, pihak manajemen Lion Air membenarkan adanya peristiwa tersebut. Lion Air kini tengah melakukan investigasi atas rusak dan hilangnya barang penumpang di bagasi pesawat.

"Sehubungan dengan adanya informasi dan laporan dari sepuluh pelanggan Lion Air pada penerbangan JT 305 yang melayani rute Kualanamu menuju Cengkareng pada 13 Januari 2018 mengenai adanya 9 bagasi dalam kondisi tidak sempurna, serta adanya pengakuan tentang kehilangan barang berharga pada saat sesampainya di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, pihak Lion Air masih melakukan investigasi secara mendalam bersama sama dengan pihak kepolisian dan otoritas bandara baik di Kualanamu maupun di Soekarno-Hatta," ujar Corporate Communication Lion Air Group Ramaditya Handoko dalam keterangan tertulis, Rabu (17/1).

Rama juga membenarkan adanya komplain yang dilakukan penumpang saat tiba Bandara Soekarno-Hatta. Sepuluh penumpang juga telah didampingi pihak Avsec bandara untuk melihat rekaman CCTV dan melapor ke Polres Bandara Soekarno-Hatta.

"Lion Air akan sepenuhnya bertanggung jawab terhadap kondisi fisik bagasi (koper/tas) pelanggan yang mengalami kerusakan atau berbeda dengan kondisi sebelumnya pada saat keberangkatan. Hal tersebut sudah diatur dan ditetapkan

oleh pihak regulator dan telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku," jelas Rama.

"Namun kembali sangat disayangkan bahwa masih adanya penumpang yang membawa barang berharganya untuk ditempatkan di kompartemen pesawat. Hal tersebut sudah menjadi perhatian bahwa dilarangnya barang berharga untuk masuk ke dalam bagasi dan selalu adanya imbauan untuk membawa barang berharga bersama dengan penumpang ke dalam kabin pesawat oleh para petugas *counter check-in*," imbuh Rama.

Rama mengatakan imbauan kepada penumpang agar tak membawa barang bawaan berharga di bagasi disampaikan untuk menghindari kehilangan. Hal ini karena belum adanya regulasi yang mengatur ganti rugi pihak maskapai akan barang bawaan penumpang yang hilang di bagasi pesawat.

"Kami pun akan terus berusaha melakukan penelusuran agar hal serupa tidak terjadi dan terulang kembali, baik dari internal ataupun bersama-sama dengan pihak otoritas bandara, sehingga dapat menciptakan penerbangan yang aman dan nyaman," ucap Rama. **(nvl/imk)**