

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HILANG DAN/ATAU RUSAKNYA BAGASI PENUMPANG DALAM PENGANGKUTAN UDARA

Marlinah^{*}, Sapuan Dani^{**}

^{*}Dosen Fakultas Hukum Universitas Prof. Dr. Hazairin, S.H. Bengkulu

^{**}Dosen Fakultas Hukum Universitas Prof. Dr. Hazairin, S.H. Bengkulu

ABSTRACT

Nowadays airlines are long-distance and more efficient transportation services that are in demand. Problems that often arise related to air transportation services are the security of passenger baggage due to frequent passenger baggage lost or damaged. Legal protection for passengers for lost and/or damaged passenger baggage is the responsibility of the airlines as a commercial transportation service. The legal materials used are obtained through legislation related to aviation transportation services. The results of this study explain that in consumer protection against lost and/or damaged passenger baggage has been regulated in Indonesian Positive Law Number 1 of 2009 concerning Aviation and specifically also regulated in Minister of Transportation Regulation No. 77 of 2011 concerning Obligations of Air Transport. In accordance with the principle of law Lex Specialist derogate Lex Generalis.

Keywords: *Consumer Protection; Lost Baggage, Damaged Baggage; Flight*

ABSTRAK

Maskapai penerbangan merupakan jasa angkutan transportasi jarak jauh yang sangat efisien dan diminati saat ini. Permasalahan yang sering muncul terkait jasa pengangkutan udara ini mengenai keamanan bagasi penumpang karena seringnya bagasi penumpang hilang dan/atau rusak. Perlindungan hukum terhadap konsumen atau penumpang atas kehilangan dan/atau rusaknya bagasi merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan sebagai jasa angkutan komersial. Bahan hukum yang digunakan diperoleh dibuat melalui peraturan perundang-undangan terkait jasa angkutan penerbangan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam perlindungan konsumen terhadap hilang dan/atau rusaknya bagasi penumpang telah diatur didalam hukum positif Indonesia Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan secara khusus juga telah diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Kewajiban Angkutan Udara. Sesuai dengan asas *hukum Lex Spesialis derogate Lex Generalis*.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen; Bagasi Hilang; Rusak Bagasi; Penerbangan

Pendahuluan

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah Negara kepulauan yang terdiri dari banyak pulau sehingga memiliki beraneka ragam kekayaan budaya, serta keindahan alamnya dengan iklim tropis yang menyejukan, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan dalam dan luar negeri. Untuk menunjang pariwisata tersebut tentulah diiringi dengan perkembangan jasa angkutan transportasi, khususnya transportasi udara yang bukan hanya melibatkan perusahaan penerbangan nasional maupun perusahaan penerbangan asing. Transportasi angkutan udara pada zaman modern saat ini memiliki peranan dan fungsi yang penting dalam kehidupan umat manusia.

Dilihat dari sisi geografisnya, luas wilayah dan penyebaran penduduk Negara Kesatuan Republik Indonesia, jasa angkutan udara memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dan strategis dalam aktifitas mobilisasi masyarakat baik dalam menunjang sektor pariwisata maupun sektor perekonomian. Jasa penerbangan angkutan udara saat ini dianggap sebagai alat transportasi angkutan yang mutakhir dan tercepat untuk membantu masyarakat yang ingin berpindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain, serta dianggap paling efisien dari segi waktu tempuh, sehingga paling diminati oleh masyarakat karena

sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang sangat memanfaatkan waktu seefisien mungkin. Dalam proses penggunaan jasa angkutan penerbangan ini tentulah sudah ada keterikatan dengan aturan norma hukum, mengingat Indonesia merupakan negara hukum yang segala sesuatu tindak perbuatan diatur berdasarkan aturan hukum yang berlaku.

“Hukum Penerbangan merupakan sekumpulan kaidah, asas dan ketentuan yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi, dan kargo yang menggunakan pesawat udara.”

Kepentingan bisnis, pariwisata, kepentingan pribadi, efisiensi waktu dan lain sebagainya sebagai mode transportasi merupakan alasan yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggunakan jasa penerbangan angkutan udara. Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan saat ini sangat menguntungkan bagi para penumpang jasa angkutan udara, karena dengan banyaknya pilihan tersebut dapat menarik penumpang untuk menawarkan tarif yang lebih murah, namun yang sering terjadi hal tersebut diiringi dengan menurunnya kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen pengguna jasa angkutan udara, sehingga hal inilah perlu menjadi perhatian kita bersama. Para pihak dalam kegiatan jasa pengangkutan penerbangan yaitu terdiri

dari pengangkut (pihak yang memberikan atau menjual jasa penerbangan) dan penumpang (pihak yang menggunakan jasa penerbangan).

Faktor keamanan dan kenyamanan merupakan hal yang sangat penting dalam jasa pengangkutan transportasi termasuk angkutan udara, hal ini tidak bisa diabaikan karena merupakan salah satu syarat utama dalam penerbangan. Namun sering terlihat saat ini hal tersebut kurang mendapatkan perhatian baik dari maskapai penerbangan maupun dari pemerintah, ataupun bahkan para penumpang. Hal itu terlihat banyaknya terjadi kecelakaan pesawat terbang, hilangnya dan/atau rusaknya bagasi saat bepergian menggunakan jasa angkutan udara. Ketidak seimbangan antara hak dan kewajiban penumpang dalam pengangkutan udara seringkali terjadi, penumpang jasa angkutan udara selaku konsumen berada di posisi yang lemah, dimana perusahaan penyedia jasa angkutan terlihat berada diposisi yang lebih kuat.

Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen menjadi sebuah landasan agar para pihak berada pada posisi yang seimbang. Para pihak yang dimaksud disini adalah perusahaan jasa angkutan udara dan konsumen selaku penumpang. Selain adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat pula undang-undang yang lebih spesifik

mengatur mengenai jasa angkutan udara yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Mengenai keselamatan dan keamanan dalam penerbangan telah diatur secara rinci didalam undang-undang penerbangan, termasuk mengenai hilang dan/atau rusaknya bagasi. Namun pada praktiknya masih banyak sekali konsumen yang merasa dirugikan akibat hilang dan/atau rusaknya bagasi angkutan udara, sehingga penumpang selaku konsumen merasa pada posisi tidak seimbang dalam proses pengangkutan penerbangan.

Mengingat hampir setiap konsumen jasa penerbangan yang biasa kita sebut penumpang membawa barang bawaan yang dimasukkan didalam bagasi pesawat, dan tidak sedikit dari bagasi pesawat tersebut mengalami kerusakan bahkan sampai hilang. Hal tersebut hampir acapkali terjadi dalam setiap kali penerbangan. Di Negara Indonesia terdiri dari 237 Bandara yang mungkin akan bertambah sesuai kebutuhan dengan puluhan bahkan ratusan bahkan ribuan jadwal penerbangan setiap harinya. Permasalahan mengenai bagasi penumpang yang rusak bahkan hilang ini harus menjadi perhatian guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan jasa penerbangan udara, mengingat Negara Indonesia merupakan salah satu Negara tujuan wisata

lokal maupun internasional, dan jasa angkutan udara ini juga memiliki peran penting dalam sector perekonomian masyarakat Indonesia. Selain itu jasa penerbangan ini juga merupakan alat transportasi yang saat ini paling sering digunakan oleh masyarakat karena dengan alata transportasi udara ini sangat efisien dalam segi waktu dan biaya.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian dan pembahasan yaitu perlindungan konsumen bagi penumpang pesawat terbang berkaitan dengan hilang dan/atau rusaknya barang bawaan (bagasi) penumpang jasa angkutan udara terkait tanggung jawab perusahaan jasa angkutan udara serta bagaimana cara penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami oleh penumpang jasa angkutan udara selaku konsumen akibat hilang dan/atau rusaknya bagasi pesawat yang merupakan tanggung jawab pihak maskapai penerbangan selaku perusahaan penyedia jasa angkutan udara sebagai upaya untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penumpang selaku konsumen jasa angkutan udara.

Analisis dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Atas Hilangnya dan/atau Rusaknya Bagasi Penumpang dalam Pengangkutan Udara

“Menurut undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, Pasal 1 butir 2 : 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.”

“Menurut Hornby, Konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa; seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu; sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang; setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.”

Penumpang selaku konsumen pengguna jasa angkutan udara merupakan subjek utama terselenggaranya suatu transaksi jasa layanan angkutan udara dalam penerbangan, karena tanpa penumpang selaku konsumen tidak akan terlaksananya kegiatan penerbangan tersebut. Dalam hal penelitian ini yang dimaksud dengan penumpang adalah konsumen dari jasa angkutan udara berniaga, yang mana di Indonesia biasa disebut dengan istilah penumpang pesawat terbang. Pelayanan yang baik dari pihak maskapai penerbangan merupakan kewajiban dari perusahaan penyedia layanan jasa angkutan udara dan

memperoleh pelayanan yang baik adalah hak dari penumpang selaku konsumen jasa angkutan. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku penumpang selaku konsumen dapat mengupayakan haknya dalam rangka mendapatkan keamanan, keselamatan, pelayanan informasi yang benar, maupun ganti rugi.

“Berdasarkan pasal 1 butir 1 pada bagian Ketentuan Umum Undang-undang no 1 tahun 2009 tentang penerbangan disebutkan bahwa 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.”

Dengan begitu jelas bahwa segala sesuatu terkait penerbangan sebenarnya sudah ada pengaturan didalam peraturan perundang-undangan, termasuk mengenai hak penumpang terkait rasa aman dan nyaman dalam proses pelaksanaan penerbangan baik penumpang secara langsung maupun barang bawaan penumpang yang disebut bagasi penumpang. Namun pada pelaksanaannya masih sering terjadi permasalahan mengenai bagasi diseluruh penerbangan di Indonesia. Setiap pihak perusahaan maskapai penerbangan wajib bertanggung jawab kepada penumpang selaku

konsumen agar terwujudnya rasa keamanan dan tercapainya keselamatan selama menggunakan jasa angkutan udara.

“Perlindungan konsumen dalam hal ini adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan/atau memberikan perlindungan pada penumpang mulai dari menaiki pesawat udara sampai dengan tujuannya masing - masing, termasuk dengan barang bagasi yang dibawa penumpang. Namun bagasi dalam pengangkutan angkutan udara itu terdiri dari bagasi tercatat (yang biasa disebut masyarakat dengan bagasi pesawat) dan bagasi kabin (yang biasa disebut masyarakat dengan sebutan bagasi jinjing).”

“Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada petugas pengangkut pada saat check-in untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama dan saat diserahkan kepada petugas pengangkut berarti bagasi tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut. Sedangkan Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang secara langsung kedalam pesawat dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.”

“Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hokum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan

dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.”

“Adapun unsur-unsur perlindungan konsumen meliputi aspek dalam keselamatan, aspek dalam kenyamanan, aspek dalam pelayanan, aspek dalam pertarifan dan aspek tanggung jawab pengangkut. Hal tersebut juga terkait dengan asas-asas dalam hukum perlindungan konsumen yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Beberapa unsur tersebut tidak dapat dipisahkan dalam rangka perlindungan hukum terhadap resiko yang akan terjadi, tidak hanya resiko fisik tetapi juga resiko terhadap pelayanan yang tidak memuaskan dari perusahaan penyedia jasa angkutan udara yang dapat membuat penumpang selaku konsumen pengguna jasa angkutan udara merasa tidak nyaman selama proses penerbangan. Terkait perlindungan konsumen ini sebenarnya sudah diatur berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang mana disebutkan bahwa segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen merupakan perlindungan konsumen. Namun berdasarkan *asas lex specialist derogat lex generalist*, karena sudah aturan yang khusus terkait penerbangan yaitu undang-undang no 1 tahun 2009 tentang

penerbangan, maka aturan yang umum dalam hal ini dikesampingkan dengan mengutamakan aturan yang khusus dalam hal ini undang-undang tentang penerbangan.

“Secara teoritis terdapat aturan yang mengatur mengenai batasan tanggung jawab khususnya dalam kegiatan pengangkutan udara, namun bukan berarti mengesampingkan hak para pihak maskapai penerbangan. Dalam hal ini tetap mengutamakan keseimbangan hak dan kewajiban antara penumpang dan pengangkut dengan asas keseimbangan, keserasian dan keselarasan yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Menindak lanjuti mengenai tanggung jawab pengangkut angkutan udara maka telah diatur secara khusus melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. “

“Dalam pasal 2 huruf c Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang berupa hilang dan/atau rusaknya barang bagasi tercatat. Untuk besarnya ganti kerugian diatur dalam pasal 5 yang disebutkan bahwa kehilangan dari bagasi tercatat akan diberikan ganti rugi sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu

rupiah) per kg dan paling banyak 4.000.000,- (empat juta rupiah) per penumpang. Dan dikatakan barangnya hilang dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal kedatangan seharusnya ditempat tujuan. Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan, belum dapat dinyatakan hilang sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.”

Sedangkan untuk bagasi yang mengalami rusak, maka kerusakan bagasi tercatat akan diberikan ganti kerugian disesuaikan jenis, bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat tersebut. Oleh karena itu ada baiknya kita paham betul akan bagasi tercatat yang kita miliki untuk untuk mengantisipasi apabila bagasi tercatat kita hilang dan/atau rusak selama menggunakan jasa angkutan udara.

Namun untuk hilang dan/atau rusaknya bagasi kabin, pengangkut tidak bertanggung jawab, kecuali si penumpang dapat memberikan bukti bahwa hilang dan/atau rusaknya bagasi kabin tersebut disebabkan oleh pihak pengangkut atau maskapai penerbangan. Pada pasal 176 Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan disebutkan bahwa masih dimungkinkan bagi penumpang untuk mengajukan gugatan ke pengadilan negeri di Indonesia apabila nilai ganti rugi

yang diterima penumpang atau yang diberikan oleh pengangkut dalam hal ini maskapai penerbangan tidak sesuai atau tidak mendapatkan ganti kerugian terhadap barang bagasi tercatat yang rusak dan/atau hilang. Tenggang waktu gugatan atau masa kadaluwarsanya gugatan tersebut 2 (dua) tahun dihitung sejak bagasi tersebut seharusnya tiba di bandara tempat tujuan.

“Dalam mengajukan gugatan tersebut harus disertai dengan dokumen-dokumen angkutan udara sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 150 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dokumen angkutan udara terdiri atas: Tiket penumpang pesawat udara, Pas masuk pesawat udara, Tanda pengenal bagasi, Surat muatan udara.”

Penyelesaian sengketa terhadap kerugian yang dialami penumpang selaku konsumen dapat dilakukan kooperatif para pihak baik penumpang selaku konsumen maupun pihak maskapai selaku penyedia jasa layanan angkutan udara. Penumpang selaku konsumen yang merasa dirugikan atas hilang dan/atau rusaknya bagasi dapat mengajukan klaim kepada pihak maskapai penerbangan selaku penyedia jasa angkutan udara, yang mana penumpang yang mengalami kerugian berhak memilih upaya hukum yang akan digunakan sebagai penyelesaian sengketa.

Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang untuk

mendapatkan ganti kerugian yakni upaya hukum non litigasi (cara penyelesaian diluar pengadilan seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase) dan upaya hukum litigasi (penyelesaian sengketa dengan mengajukan gugatan ke pengadilan). Pada prakteknya proses litigasi sangat jarang sekali ditempuh dalam hal ini, karena proses litigasi ini merupakan upaya terakhir yang biasanya dipilih oleh penumpang apabila proses non litigasi sudah tidak mampu tercapai suatu kesepakatan.

Penutup

Berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait penerbangan yang berlaku di Indonesia, jelas bahwa sudah ada hukum yang mengatur secara jelas dan tegas mengenai perlindungan terhadap konsumen dalam hal bagasi penumpang maskapai penerbangan jasa angkutan udara yang hilang dan/atau rusak agar dapat memperoleh ganti kerugian. Dengan demikian hal tersebut dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Namun pada praktiknya masih banyak penumpang yang tidak tau atau bahkan petugas dari maskapai penerbangan yang menjual jasa angkutan udara tersebut mungkin tidak terlalu memahami akan aturan ganti kerugian atas barang bagasi yang rusak dan/atau hilang. Peraturan

perundangan yang telah dibuat oleh pemerintah tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal ini penumpang maskapai penerbangan. Agar konsumen (penumpang) dapat memperoleh haknya untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan selama menggunakan jasa angkutan terutama kekhawatiran terhadap keamanan bagasi. Setiap perusahaan maskapai penerbangan selaku penyedia jasa angkutan udara wajib memiliki rasa tanggung jawab terhadap penumpang selaku konsumen agar terwujudnya rasa keamanan dan tercapainya keselamatan selama menggunakan jasa angkutan udara.

“Kementrian Perhubungan selaku otoritas yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pengangkutan khususnya pengangkutan udara sebaiknya melakukan sosialisasi tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara terhadap penumpang dengan cara menginformasikan kepada penumpang mengenai pedoman, kriteria, sistem, dan prosedur dalam angkutan udara. Serta memberikan arahan bimbingan dan bantuan teknis kepada penumpang dan tata cara pelaksanaan pengangkutan, dan upaya hukum terkait kehilangan dan kerusakan barang penumpang. Serta lebih mengedepankan peran komunikatif pihak maskapai penerbangan.”

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi, Arbitrase)*, Rajawali Perss, Jakarta, 2001
- K. Martono dan Agus Pramono, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Raja Jakarta: Grafindo Persada, 2013
- K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Udara*, Jakarta: Rajawali Perss, 2010.
- Shidarta , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Media group, 2000

Jurnal Ilmiah

- Wiradipradja, E. Saefullah, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia* , Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis, 2006

Peraturan Perundang-undangan

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