

**PENANGANAN RUSAKNYA BAGASI PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM  
(Studi Kasus Pada Divisi Unit *Lost And Found* di Bandara Adisutjipto  
Yogyakarta)**

**Hidayatullah<sup>1</sup>, Syayidatul Munawaroh<sup>2</sup>,**  
Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta<sup>1,2</sup>  
hidayatullah@amayogyakarta.ac.id

**Abstract**

*This study discusses the law on handling damaged passenger baggage at Yogyakarta Adisutjipto airport. The problems that will be discussed in this research are: 1. What is the form of handling damaged passenger baggage at Yogyakarta Adisutjipto Airport? 2. What is the view of Islamic law on the handling of damaged passenger baggage at Yogyakarta Adisutjipto Airport? The research method uses field research (field research) with qualitative descriptive methods. Meanwhile, the approach uses an empirical/sociological juridical research approach, strengthened by the arguments of the Qur'an and Hadith. Primary data in this study were taken from interviews with the object of research, and supported by secondary data in the form of documents, books and journals that support this research. From this research, it can be concluded that the handling of passenger baggage problems that are lost, damaged, or found in the division of lost and found PT. Angkasa Semesta services have been handled according to the specified procedure and in accordance with the baggage problem. While the view of Islamic law in handling damaged passenger baggage is that it is in accordance with Islamic law and the Responsibilities of Air Transport Carriers and for lost baggage that is not recorded in the system, the company will not receive compensation.*

**Keywords:** *handling, baggage, airports, Islamic law*

**Abstrak**

Dalam penelitian ini membahas tentang hukum penanganan rusaknya bagasi penumpang di bandara Adisutjipto Yogyakarta. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana bentuk penanganan rusaknya bagasi penumpang di bandara udara Adisutjipto Yogyakarta? 2. Bagaimana pandangan hukum Islam terhadap penanganan rusaknya bagasi penumpang di Bandara Adisutjipto Yogyakarta? Adapun metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan pendekatannya menggunakan pendekatan penelitian yuridis empiris/sosiologis, dengan dikuatkan dalil al Qur'an dan Hadis. Data primer dalam penelitian ini diambil dari hasil wawancara dari obyek penelitian, serta didukung dengan data-data skunder berupa observasi, dokumentasi, buku dan jurnal yang mendukung dalam penelitian ini. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penanganan permasalahan bagasi penumpang yang hilang, rusak, atau ditemukan di bagian divisi unit *lost and found* PT. Jasa Angkasa Semesta sudah ditangani sesuai dengan prosedur yang ditentukan dan sesuai dengan permasalahan bagasi tersebut. Sedangkan pandangan hukum Islam dalam penanganan rusaknya bagasi penumpang ini adalah sudah sesuai dengan hokum Islam dan Tanggung Jawab Pengangkut Angkuta

Udara dan untuk bagasi hilang yang tidak tercatat di system tidak akan mendapat ganti rugi oleh perusahaan.

**Kata Kunci:** Penanganan, Bagasi, Bandara, Hukum Islam

## A. Pendahuluan

Kebutuhan sarana transportasi udara merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan makin meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Adanya peningkatan kebutuhan sarana transportasi tidak lepas dari keinginan masyarakat untuk mendapatkan sarana transportasi yang baik dengan kriteria aman, cepat, murah, dan nyaman. Perubahan-perubahan selera yang terjadi dalam pemilihan jenis sarana angkutan tidak lepas pula dari adanya perkembangan sosial ekonomi masyarakat serta kemajuan teknologi.

Semakin berkembangnya teknologi pada saat ini, tentu akan berpengaruh pada aktivitas-aktivitas yang akan dijalani manusia itu sendiri. Alat-alat teknologi yang semakin maju ini membantu manusia lebih mudah dalam menyelesaikan segala kegiatan atau pekerjaannya. Perkembangan teknologi ini juga terjadi di dunia penerbangan. Semula pesawat hanya mampu membawa beberapa orang saja, pesawat-pesawat telah mampu membawa ratusan orang dalam satu kali penerbangan.

Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa perusahaan transportasi, khususnya transportasi udara, sekarang ini membuat para perusahaan penerbangan (*airlines*) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kinerjanya. Bandar udara adalah tempat dimana pesawat terbang dapat menaikkan dan menurunkan penumpang, terdapat aktifitas kebandarudaraan yang memiliki peran sesuai dengan komponen-komponen. Banyaknya penerbangan yang masuk akan berpengaruh pada perusahaan di bidang *ground handling*, perusahaan jasa pelayanan penumpang pada maskapai swasta yang terbesar adalah PT Jasa Angkasa Semesta.

Penanganan bagasi pada setiap *airlines* memiliki standarisasi yang sama sesuai dengan aturan dan tatacaranya, proses ini sangat penting karna berhubungan dengan penumpang dan prosedur penanganan bagasi. Bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Permasalahan penanganan masalah

bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba distasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight service*<sup>1</sup>.

Penanganan bagasi pada setiap *airlines* memiliki standarisasi yang sama sesuai dengan aturan dan tatacaranya, proses ini sangat penting karna berhubungan dengan penumpang dan prosedur penanganan bagasi. Bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Permasalahan penanganan masalah bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba distasiun tujuan akhir atau pada saat *post flight service*.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) adalah perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* atau Tata Operasi Darat yang mulai beroperasi pada tahun 1985 di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Jakarta. Dalam pelayanannya *ground handling* dibagi menjadi 6 divisi yaitu *Passasi, Baggage Handling, CRO, Ramp, Cargo Handling, Operation, Catering, dan Security*. Divisi pasasi terbagi menjadi 4 unit yaitu *Greeting, Check-in Counter, Boarding Gate* dan *lost and found*. *Lost and found* merupakan pelayanan yang diberikan terhadap penumpang yang mengalami masalah pada bagasinya. Ada beberapa kasus yang sering terjadi pada unit *lost and found*, yaitu kasus kehilangan bagasi, kerusakan bagasi, kelebihan bagasi dan kekurangan bagasi<sup>2</sup>.

Walaupun bagasi tercatat sudah di lengkapi dengan *Baggage Claim Tag* yang di lengkapi oleh petugas maskapai berupa kertas label yang ditempelkan atau dipasang pada bagasi dan boarding pass penumpang tetap saja bagasi tersebut berisiko hilang maupun mengalami kerusakan.

Tanggung jawab maskapai penerbangan menjadi sorotan dalam kasus kehilangan ataupun kerusakan bagasi penumpang dalam system pengangkutan udara di Indonesia. Dimana maskapai penerbangan berkewajiban mengangkut penumpang atau bagasi dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan, sehingga adanya kewajiban pihak pengangkut yang belum terpenuhi.

Beberapa kasus tentang rusaknya bagasi penumpang pernah dialami oleh seorang penumpang Garuda Indonesia Rendy Lesmana, ia mengaku kehilangan seekor burung berjenis kacer seharga Rp 150 juta yang disimpan di bagasi pesawat

<sup>1</sup> Retno Murti B., "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Transportasi KA Sancaka Jurusan Yogyakarta-Surabaya," *Skripsi, Fakultas Ekonomi UNS* (2003): 12.

<sup>2</sup> JAS Airport Service, "Sejarah Perusahaan PT. Jasa Semesta," last modified 2018, accessed September 6, 2019, <https://www.ptjas.co.id/>.

dari Jakarta ke Pontianak. Setelah pesawat mendarat di Pontianak pukul 20.00 WIB, Rendy menuju ke antrean bagasi. Tetapi, dia menemukan sangkar burung miliknya rusak dan burung kacernya telah raib<sup>3</sup>. Peristiwa lain yang sempat viral yakni hilangnya uang angpau seorang anak bernama Ceyrens Luvia di bagasi pesawat. Hal ini diketahui dari sebuah unggahan akun di Facebook, Sunglasses Bali, berisi sebuah video berdurasi 47 detik dan sebuah foto tiket penerbangan milik Ceyrens. Nilai uang yang hilang diperkirakan mencapai Rp 3 juta-Rp 4 juta<sup>4</sup>. Hal serupa juga pernah terjadi aksi pembobolan bagasi penumpang Lion Air menimpa Wakil Duta Besar (Dubes) RI untuk Brunei Darussalam Ahmad Nasri Abdulah Latif pada 2 Februari 2014 lalu. Tas berisi perhiasan miliknya dicuri. Akibat dari insiden tersebut, Ahmad Nasri menderita beberapa kerugian. Ia kehilangan barang seperti tas berwarna hitam berisi uang tunai senilai 20.030 dolar AS dan Rp 400 ribu, serta telepon selular Galaxy Note 8<sup>5</sup>.

Dalam penelitian ini penulis laksanakan di PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta selaku penyedia jasa *ground handling* maskapai Sriwijaya Air, Nam Air dan Silk Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu mulai Bulan Februari sampai dengan Maret 2019. Dalam melakukan penelitian awal *duty* di bagian *lost and found*, penulis melihat masalah yang terjadi mengenai salah satu penumpang yang kehilangan bagasinya dan penumpang tersebut ingin segera bagasinya ditemukan. Dibalik kasus permasalahan bagasi penumpang tersebut, perusahaan *ground handling* yang di *handle* oleh PT. Jasa angkasa Semesta Yogyakarta memiliki suatu unit yang bertanggung jawab membantu dan memberikan *service* terkait dengan masalah bagasi penumpang. Unit tersebut bernama *lost and found*.

Beberapa buku tentang hukum persoalan yang berkaitan dengan rusaknya bagasi penumpang pernah dijelaskan, seperti E. Saefullah Wiradipraja, dalam bukunya “Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan terhadap Penumpang menurut

<sup>3</sup> Virdita Rizki Ratriani, “5 Kasus Kehilangan Bagasi Di Pesawat, Burung Kacer Rp 150 Juta Hingga Perhiasan Ratusan Juta,” (Jakarta, 2019), <https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/20/151327165/5-kasus-kehilangan-bagasi-di-pesawat-burung-kacer-rp-150-juta-hingga?page=all>.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Putu Elmira, “6 Insiden Terkait Bagasi Saat Terbang Dengan Lion Air” (Jakarta, 2019), <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3865113/6-insiden-terkait-bagasi-saat-terbang-dengan-lion-air-ada-yang-sampai-kasasi>.

Hukum Udara Indonesia” membahas mengenai meningkatnya minat masyarakat pada angkutan udara diikuti pula dengan peningkatan jumlah perusahaan penerbangan yang beroperasi di wilayah Indonesia. Namun dalam buku ini tidak membahas secara terperinci mengenai pertanggung jawaban terhadap rusaknya barang bagasi pesawat<sup>6</sup>.

H.M.N. Purwosutjipto, dalam bukunya “Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia” membahas mengenai Bagasi yang merupakan salah satu objek pengangkutan udara selain penumpang dan kargo, sehingga sudah menjadi kewajiban pengangkut untuk melaksanakan pengangkutan bagasi penumpang dengan selamat sampai di tempat tujuan. Namun dalam buku ini tidak membahas secara terperinci mengenai pertanggung jawaban terhadap rusaknya barang bagasi<sup>7</sup>.

Sementara itu Suwidi, dalam bukunya “Kumpulan Fatwa DSN-MUI” membahas mengenai jaminan menurut pandang Islam mengenai ganti rugi yang sesuai syariat Islam. Namun dalam bukunya tidak membahas secara terperinci mengenai ganti rugi terhadap rusaknya barang bagasi pesawat<sup>8</sup>.

Dalam penelitian sebelumnya *Penanganan Petugas Lost And Found Pada Kasus Keterlambatan Bagasi Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak* Sanuri menyebutkan bahwa petugas *lost and found* dalam menangani bagasi penumpang yang mengalami keterlambatan pada priode Februari 2020 sudah sesuai standart operasional prosedur (SOP) karena bagasi ditemukan pada tanggal yang sama saat kedatangan penumpang yang dikirim kepenerbangan selanjutnya<sup>9</sup>.

Sementara itu Sitti Ma’rifah Nisrani Arifin dalam penelitiannya *Pertanggung Jawaban terhadap Rusaknya Barang Bagasi Pesawat di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar (Telaah Hukum Islam)* menyebutkan bahwa bentuk tanggung jawab hukum maskapai untuk kehilangan bagasi yang dicatat dalam transportasi udara yang dilakukan oleh maskapai dengan memberikan kompensasi

<sup>6</sup> E. Saefullah Wiradipradja, “Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional.” (Yogyakarta: Liberty, 1999), 17.

<sup>7</sup> H. M. N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djembatan, 2003).

<sup>8</sup> Suwidi, *Kumpulan Fatwa DSN-MUI:2000- 2015* (Cibubur, n.d.).

<sup>9</sup> Sanuri, “Penanganan Petugas Lost And Found Pada Kasus Keterlambatan Bagasi Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak,” *Skripsi STTKD* (2020): 16.

atau ganti rugi. Selain itu pertanggung jawaban menurut ajaran Islam dalam masalah ini, yaitu ganti rugi yang sebenarnya adalah mengganti barang yang rusak atau hilang berdasarkan jenis barang yang sama. Jika tidak bisa mengganti barang yang sama, maka dengan uang yang senilai harga barang yang hilang atau rusak<sup>10</sup>.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk pertanggung jawaban dari pihak terkait dalam hal ini adalah PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta selaku penyedia jasa *ground handling* dengan pemakai jasa bagasi yakni penumpang di bandara udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Dari hasil penelitian inilah penulis akan meneliti sekaligus menunjukkan bahwa dalam menangani kasus-kasus permasalahan bagasi di bandar udara, unit *lost and found* sangat berperan aktif tanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan bagasi, faktor-faktor yang menyebabkan bagasi tersebut hilang, kendala yang dihadapi dalam menangani masalah bagasi, penemuan kembali atau barang yang tertinggal dipesawat, solusi dalam menangani masalah bagasi. Dari semua kegiatan dalam penanganan bagasi rusak ini kemudian ditinjau dari perspektif hukum Islam.

## B. Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yang secara kualitatif menggambarkan objek yang dimaksud berdasarkan satu atau lebih fakta yang terdapat di masyarakat, dan menyajikannya dengan menggambarkan hasil penelitian yang tersedia<sup>11</sup>.

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan dalam artikel ini adalah metode penelitian hukum empiris, yaitu, suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Sitti Ma'rifah Nisrani Arifin, "Pertanggung Jawaban Terhadap Rusaknya Barang Bagasi Pesawat Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar (Telaah Hukum Islam)," *Skripsi UIN Aludin Makasar* (2020): 17.

<sup>11</sup> Soejono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Press, 1984).

<sup>12</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif* (Yogyakarta,: Pustaka Pelajar, 2010).

Adapun penelitian praktis di lapangan terkait dengan penulisan artikel ini, yaitu, penelitian dan wawancara dengan pihak terkait atau pihak terkait di bandara udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Untuk memperoleh pandangan yang mendukung penelitian ini, dan kemudian mendapatkan dukungan dari metode yuridis normatif, metode tersebut dilakukan dengan mempelajari teori, konsep dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan artikel ini. Data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan hasil observasi selama melaksanakan penelitian di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar udara Adisutjipto Yogyakarta.

### C. Gambaran PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta

PT. Jasa Angkasa Semesta terus mengalami perkembangan dan meluas pengoperasiannya hingga ke Yogyakarta yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta untuk memenuhi kebutuhan pelayanan penumpang baik secara *operation* maupun *passenger Service* (passasi) di tahun 2007 pada maskapai Mandala Airlines.

Semakin ketatnya persaingan industri penerbangan bermunculannya maskapai penerbangan (*airlines*) baru, pada tahun 2010 Mandala Airlines menutup penerbangan diseluruh Indonesia termasuk Yogyakarta yang berdampak terhentinya seluruh pelayanan pada penumpang dari dan menuju Yogyakarta.

Visi perusahaan ini adalah untuk menjadi pilihan terbaik dalam solusi layanan bandar udara. Sedangkan misinya adalah untuk memberikan keunggulan layanan melalui profesionalisme dan inovasi.

Produk dari PT. Jasa Angkasa Semesta ini adalah :

- a. *Ground staff* yakni layanan Darat kami terdiri dari Layanan Penumpang dan Layanan Penanganan Jalan. Layanan komprehensif kami memastikan operasi bandara berjalan lancar dengan mengutamakan keselamatan dan ketepatan waktu.
- b. *Cargo Services* dengan lebih dari 20 tahun pengalaman dalam bisnis kargo udara, kami telah memperoleh banyak pengalaman yang membentuk rekam jejak kami. Fasilitas gudang canggih kami tersedia di bandara-bandara utama Indonesia, seperti Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Juanda (Surabaya), Ngurah Rai (Denpasar), dan Kuala Namu (Medan). Fasilitas

ini dilengkapi dengan pusat layanan terpadu, ramah lingkungan, dan fasilitas khusus seperti area penanganan Rentan, Berharga, dan Barang Berbahaya.

- c. *Lounge Services* yakni layanan Bandara JAS mengoperasikan lounge, yang terletak di Bandara Indonesia utama untuk menyediakan layanan eksklusif untuk penumpang prioritas klien kami. Lounge Utama kami, berlokasi di Jakarta, Denpasar, Surabaya, dan Kertajati dirancang dengan elegan untuk menawarkan suasana dan kenyamanan terbaik bagi para tamu. Kami dengan hati-hati memilih dan melatih staf kami untuk memberikan layanan yang dipersonalisasi.
- d. *JAS academy* adalah program pelatihan empat bulan yang dirancang oleh JAS Learning Center terutama untuk lulusan sekolah menengah yang ingin memasuki industri penanganan darat dan kargo. Program ini berfokus pada pelatihan penanganan darat dan kargo, dalam bentuk kelas dua bulan dan dua bulan lapangan / dalam pelatihan kerja.
- e. *Layanan ASA* (Bantuan Khusus Bandara) adalah layanan baru yang disediakan oleh Layanan Bandara JAS, yang menawarkan bantuan bertemu dan menyapa kelas premium. Penumpang dapat memperoleh kenyamanan ekstra saat bepergian di terminal bandara dengan layanan terintegrasi ASA: Asisten Pribadi, portir, mobil mewah, hiburan dalam perjalanan, lounge, dan bantuan imigrasi<sup>13</sup>.

#### D. Pembahasan

Prosedur penanganan bagasi dalam dunia penerbangan sudah diatur sedemikian rupa sehingga tercipta standardisasi yang sama antara satu airlines dengan airlines lainnya. Berikut penjelasan tentang Prosedur penanganan permasalahan bagasi penumpang Pada Divisi Unit *Lost And Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.

1. Penanganan permasalahan bagasi penumpang Pada Divisi Unit *Lost And Found* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.

Dalam menangani permasalahan bagasi penumpang yang di handle oleh PT. Jasa Angkasa Semesta ada prosedur yang harus dilakukan, menurut

<sup>13</sup> Service, "Sejarah Perusahaan PT. Jasa Semesta."



hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada saudara Yusuf Yusin Mahendra, Noval Budi Wahono dan Aman Ruhaman Ruhiat selaku staff *lost and found* pada tanggal 28 Maret 2019.

Prosedur penanganan masalah ada 3 macam yang paling sering kita terima masalah yang terjadi di *lost and found* yang *pertama* bagasi hilang, yang *kedua* bagasi rusak, dan yang *ketiga* bagasi yang berlebih atau biasa kita sebut dengan *surplus* bagasi. bagasi hilang dimulai dari laporan penumpang mengenai bagasinya yang bermasalah kepada petugas *lost and found* dan selanjutnya petugas memproses diawali dengan pembuatan PIR yang berisi: rute awal, nomor berita, nama harus lengkap sesuai dengan boarding pass, nomor label bagasi, jenis bagasi, isi dari bagasi, alamat dan nomor telepon penumpang, tanggal dan tanda tangan serta cap basah dari petugas. Sebelum dibuatkan PIR tadi harus tahu mana bagasi yang bisa di *claim* dan mana yang ditolak. Kalau bagasinya cuma *minor* maka tidak bisa di *claim* tetapi jika *mojor* kita bisa *claim*. Selanjutnya akan disertakan email dan foto bagasi rusaknya. Selanjutnya petugas *lost and found* akan memproses laporan tersebut sesuai dengan permasalahan bagasi penumpang<sup>14</sup>.

Dari hasil wawancara penulis dengan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan bagasi hilang, rusak dan lebih terima bagasi atau bagasi ditemukan berawal dari laporan penumpang kepada petugas *lost and found* tentang bagasinya, kemudian petugas *lost and found* akan memproses laporan tersebut diawali dengan laporan pembuatan PIR atau dicatat secara administrative.

Dalam pandangan Islam pencatatan dalam bidang muamalah sangat dianjurkan untuk menghindari perselisihan di kemudian hari. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an surat Al Baqarah ayat 282 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ . . . .

<sup>14</sup> staff lost and found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Yusuf Yusin Mahendra Noval Budi Wahono dan Aman Ruhaman Ruhiat, "Wawancara," *Staff Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta* (Yogyakarta, n.d.).

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya. . . .*<sup>15</sup>

2. Tanggung jawab PT. Jasa Angkasa Semesta terhadap penumpang yang mengalami kerusakan dan kehilangan bagasi

Mengenai tanggung jawab dan kompensasinya itu sendiri sudah diatur dalam undang-undang nomor 1 tahun 2009 dan undang-undang PM No.77 Tahun 2011 nanti dari disitu sudah bisa diketahui semua berapa kompensasi yang diberikan. Dan untuk bentuk tanggung jawabnya sendiri juga dibagi atas tiga bentuk yaitu kategori *minor*, *major* dan bagasi 100% rusak total<sup>16</sup>.

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas penulis dengan narasumber saudara Noval Budi Wahono selaku petugas *lost and found* menjelaskan bahwa tanggung jawab maskapai penerbangan yang dihandle PT. Jas Angkasa Semesta mengenai bagasi yang rusak maupun hilang sudah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 144 yaitu “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<sup>17</sup>.

Dalam hukum Islam, konsep mengenai ganti rugi sebenarnya sudah ada sejak syariat Islam diturunkan. Banyak nas dalam al-Qur’an yang menjelaskan tentang ganti rugi. Para pakar fikih kemudian memformulasikan kaidah-kaidah pertanggung jawaban yang bersumber dari beberapa nas, baik al-Qur’an maupun

hadits. Bentuk ganti rugi dapat berupa: Menutup kerugian dalam bentuk benda, memperbaiki benda yang dirusak menjadi utuh kembali seperti semula selama dimungkinkan. Apabila hal tersebut sulit dilakukan, maka wajib menggantinya dengan benda yang sama (sejenis) atau dengan uang<sup>18</sup>.

Dalam persoalan pertanggung jawaban ini Islam memberikan garis-garis besar bentuk tanggung jawab yang harus ditaati sebagaimana yang dijelaskan

<sup>15</sup> Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur’an, *Al-Qur’an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2019).

<sup>16</sup> Noval Budi Wahono dan Aman Ruhaman Ruhiat, “Wawancara.”

<sup>17</sup> Noval Budi Wahono, “Wawancara,” *Petugas Lost and Found PT. Jas Angkasa Semesta* (Yogyakarta, n.d.).

<sup>18</sup> Suwidi, *Kumpulan Fatwa DSN-MUI:2000- 2015*.

dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dan Muslim dalam kitabnya yang artinya :

Artinya: *Dari „Abdullah bin „Umar radhiyallahu „anhu sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Setiap kalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya. Amir (kepala Negara), dia adalah pemimpin manusia secara umum, dan dia akan diminta pertanggung jawaban atas mereka. Seorang suami dalam keluarga adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas mereka. Seorang istri adalah pemimpin di dalam rumah tangga suaminya dan terhadap anak-anaknya, dan dia akan dimintai pertanggungjawaban atas mereka. Seorang hamba sahaya adalah pemimpin dalam urusan harta tuannya, dia akan dimintai pertanggungjawaban atasnya. Ketahuilah, bahwa setiap kalian adalah pemimpin dan setiap kalian akan dimintai pertanggungjawaban atas siapa yang dipimpinnya.”<sup>19</sup>*

Berkaitan dengan tanggung jawab menurut Wahbahal-Zuhaylī, Nazariyyahaldamān, Damsyiq: Dar al-Fikr, yang merupakan salah satu ketentuan umum yang berlaku untuk kompensasi Yaitu: "Perbaiki objek yang rusak sedini mungkin, seperti mengembalikan objek yang rusak ke tempat asalnya. Jika sulit untuk melakukan ini, maka Anda harus menggantinya dengan benda (uang) yang sama atau uang"<sup>20</sup>.

Dalam syari'at Islam tanggung jawab dikenal dengan istilah *Mas'uliyah* atau akuntabilitas adalah prinsip yang mengharuskan pekerja untuk selalu waspada dan bertanggung jawab atas apa yang telah mereka lakukan atau habiskan, karena mereka tidak hanya akan dihukum di dunia, tetapi mereka juga akan dihukum di akhirat. Akan tetapi dalam persoalan ini hukum Islam tidak membedakan tanggung jawab menjadi tiga major, minor dan seratus persen, meski demikian secara garis besar bisa disimpulkan bahwa syari'at Islam mengatur adanya tanggung jawab dalam hubungan bermuamalah.

Jika manusia dapat menentramkan hati nuraninya dan merespon panggilan jiwanya yang paling dalam, maka dia pasti bisa bertanggung jawab kepada yang lain. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Isra ayat 36:

... إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئَلًا

<sup>19</sup> Imam Bukhari, *Kitab Shahih Bukhari & Terjemah Bahasa Indonesia* (Bandung: Da'wahrights, n.d.).

<sup>20</sup> Suwidi, *Kumpulan Fatwa DSN-MUI:2000- 2015*.

Artinya: . . . .*Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya*”

Selain itu ada dua bentuk tanggung jawab dalam kajian hukum Islam yakni Konsep Wadi‘ah (*Yad amana*) dan Daman (*Yad Damanah*). *Ḍamān* (Menurut bahasa jaminan atau penerimaan). Menurut yurisprudensi, *Ḍamān* adalah jaminan tanggung jawab orang lain yang terkait dengan properti. *Ḍamān* adalah jaminan, juga dikenal sebagai jaminan kafālah. Ini adalah salah satu hubungan dasar dengan properti dan memikul tanggung jawab atas risiko kerugian<sup>21</sup>.

*Ḍamān* (tanggungan) menurut Wahbah Az Zuhaili adalah bersedia memberikan hak sebagai jaminan pihak lain, menghadirkan seseorang yang mempunyai kewajiban membayar hak tersebut, atau mengembalikan harta benda yang dijadikan barang jaminan. Tanggungan pun kerap dijadikan sebagai istilah sebuah perjanjian yang menyatakan kesiapan memenuhi semua hal yang telah disebutkan. Dengan demikian, tanggungan itu sama dengan mengintegrasikan suatu bentuk tanggungan ketanggungan yang lain<sup>22</sup>.

Dari beberapa pendapat berkaitan dengan tanggung jawab rusaknya bagasi penumpang di bandara udara Adisutjipto Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa penanganan bagasi hilang, rusak sudah sesuai dengan kaidah dalam hukum Islam meskipun harus memproses laporan tersebut dengan laporan pembuatan PIR atau dicatat secara administratif.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan- pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa Penanganan Rusaknya Bagasi Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta secara hukum Islam dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan permasalahan bagasi penumpang yang hilang, rusak, atau ditemukan di bagian divisi unit lost and found PT. Jasa Angkasa Semesta harus ditangani sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dan sesuai dengan permasalahan bagasi tersebut. Untuk tanggung jawab pemberian kompensasi

<sup>21</sup> Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Buku Kita, 2009).

<sup>22</sup> Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i* (Jakarta: Al Mahira, 2001).

serta bentuk tanggung jawab terhadap kerusakan bagasi tercatat diatur jelas dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, mengenai bagasi tercatat diterima penumpang dalam keadaan hilang, beserta ganti rugi, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkuta Udara. dan juga untuk bagasi hilang yang tidak tercatat di system tidak akan mendapat ganti rugi oleh perusahaan.

2. Dalam pandangan hukum Islam tanggung jawab dikenal dengan istilah Mas'uliyah atau *akuntabilitas* adalah prinsip yang mengharuskan pekerja untuk selalu waspada dan bertanggung jawab atas apa yang telah mereka lakukan atau habiskan, karena mereka tidak hanya akan dihukum di dunia, tetapi mereka juga akan dihukum di akhirat. Dalam kaitannya dengan tanggung jawab rusaknya bagasi penumpang di bandara udara Adisutjipto Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa penanganan bagasi hilang, rusak sudah sesuai dengan kaidah dalam hukum Islam dengan syarat tetap mengikuti proses secara administrative.

### Daftar Pustaka

- Achmad, Mukti Fajar dan Yulianto. *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*. Yogyakarta,: Pustaka Pelajar, 2010.
- Al-Qur'an, Tim Penyempurnaan Terjemahan. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Arifin, Sitti Ma'rifah Nisrani. "Pertanggung Jawaban Terhadap Rusaknya Barang Bagasi Pesawat Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar (Telaah Hukum Islam)." *Skripsi UIN Aludin Makasar (2020)*: 17.
- Bukhari, Imam. *Kitab Shahih Bukhari & Terjemah Bahasa Indonesia*. Bandung: Da'wahrights, n.d.
- Elmira, Putu. "6 Insiden Terkait Bagasi Saat Terbang Dengan Lion Air." Jakarta, 2019. <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3865113/6-insiden-terkait-bagasi-saat-terbang-dengan-lion-air-ada-yang-sampai-kasasi>.
- Murti B., Retno. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Transportasi KA Sancaka Jurusan Yogyakarta-Surabaya." *Skripsi, Fakultas Ekonomi UNS (2003)*: 12.
- Noval Budi Wahono dan Aman Ruhaman Ruhiat, staff lost and found PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Yusuf Yusin Mahendra. "Wawancara." *Staff Lost and Found PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta*. Yogyakarta, n.d.
- Purwosutjipto, H. M. N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djembatan, 2003.
- Ratriani, Virdita Rizki. "5 Kasus Kehilangan Bagasi Di Pesawat, Burung Kacer Rp 150 Juta Hingga Perhiasan Ratusan Juta,." Jakarta, 2019. <https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/20/151327165/5-kasus-kehilangan-bagasi-di-pesawat-burung-kacer-rp-150-juta-hingga?page=all>.

- Sanuri. "Penanganan Petugas Lost And Found Pada Kasus Keterlambatan Bagasi Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak,." *Skripsi STTKD* (2020): 16.
- Service, JAS Airport. "Sejarah Perusahaan PT. Jasa Semesta." Last modified 2018. Accessed September 6, 2019. <https://www.ptjas.co.id/>.
- Soekanto, Soejono. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: UII Press, 1984.
- Suwidi. *Kumpulan Fatwa DSN-MUI:2000- 2015*. Cibubur, n.d.
- Suwiknyo, Dwi. *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Buku Kita, 2009.
- Wahono, Noval Budi. "Wawancara." *Petugas Lost and Found PT. Jas Angkasa Semesta*. Yogyakarta, n.d.
- Wiradipradja, E. Saefullah. "Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional." 17. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Zuhaili, Wahbah. *Fiqih Imam Syafi'i*. Jakarta: Al Mahira, 2001.