

Tanggung Jawab Hukum Maskapai Penerbangan Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang

Muhammad Rozak Surya Saputra^{1*}, Ma'ruf Akib², Andi Muhammad Jafar³,
Wahyudi Umar⁴

^{1*2,3,4} Universitas Muhammadiyah Kendari, Kendari, Indonesia

*email: maruf.akib@umkendari.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.37729/amnesti.v7i1.6061>

Submitted: Desember 2024

Revision: Januari 2025

Accepted: Februari 2025

ABSTRAK

Kata Kunci:

*Perusahaan
Penerbangan,
Kehilangan atau
Kerusakan Barang
Bagasi, Hak dan
Kewajiban
Penumpang*

Banyaknya perusahaan penerbangan di Indonesia yang beroperasi, namun seringkali mengabaikan tanggung jawab mereka terhadap barang bawaan penumpang. Hal ini seringkali menimbulkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi penumpang, ketidaknyamanan dan kerugian penumpang dalam transportasi umum merupakan isu kompleks yang memerlukan perhatian dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan, salah satunya dalam transportasi umum udara sehingga perlu adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab hukum maskapai penerbangan. Penelitian ini mengkaji tanggung jawab hukum maskapai penerbangan terhadap kehilangan dan kerusakan barang bagasi penumpang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang didukung oleh pendekatan perundang-undangan dan menggunakan bahan sekunder, primer, dan tersier yang berisi kaidah hukum yang relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kasus pertanggungjawaban maskapai terhadap hilang atau rusak barang penumpang bertentangan dengan Pasal 167 dan 168 dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan dan juga Pasal 5 dalam Undang-Undang Nomor 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkutan angkutan udara.

ABSTRACT

Keywords:
Airline Companies,
Baggage Loss or
Damage, Passenger
Rights and
Obligations

There are many airline companies in Indonesia that operate, but often ignore their responsibility for passenger luggage. This often causes inconvenience and losses for passengers, passenger inconvenience and losses in public transportation are complex issues that require attention from various parties to improve service quality and safety, one of which is in air public transportation so that there is a need for legal protection and legal responsibility of airlines. This research examines the legal responsibility of airlines for loss and damage to passenger luggage. This research uses normative legal research supported by a statutory approach and uses secondary, primary, and tertiary materials containing relevant legal rules. The results of this study indicate that the case of airline liability for lost or damaged passenger luggage is contrary to Articles 167 and 168 in Law Number 1 of 2009 concerning aviation and also Article 5 in Law Number 77 of 2011 concerning air transportation liability.

1. PENDAHULUAN

Maskapai penerbangan adalah perusahaan penerbangan yang mempekerjakan karyawan untuk menyediakan jasa. Lama tidaknya penumpang dilayani saat *check-in* tiket adalah salah satu cara untuk mengukur keberhasilan pemasaran maskapai penerbangan karena penumpang akhirnya merasa puas dan memilih penerbangan (Manan et al., 2024). Penumpang merasa nyaman di pesawat karena fasilitas kabin pesawat yang lengkap, rute penerbangan yang efisien, dan layanan penumpang yang baik (Violin et al., 2021). Maskapai penerbangan dengan biaya rendah dan layanan penuh harus mempertimbangkan kualitas layanan karena kepuasan pelanggan mempengaruhi niat untuk membeli kembali dan memberikan otorisasi maskapai kepada orang lain (Jannah & Sukmana, 2022).

Adapun 2 (dua) jenis maskapai penerbangan yang berbeda pada tahun 2015 di Indonesia, yaitu: *Pertama*, maskapai penerbangan *full services*, yang menawarkan harga yang lebih mahal dengan fasilitas yang bagus dan digunakan oleh kelas menengah ke atas (Santy & Wahyu, 2021). *Kedua*, maskapai berbiaya rendah, yang menawarkan harga lebih murah dengan fasilitas lebih sedikit, sehingga semua kalangan masyarakat dapat menggunakannya. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan penerbangan (Fauziah & Daraja, 2022).

Pada dasarnya, bisnis dan konsumen bergantung satu sama lain. Hal ini disebabkan fakta bahwa, pada praktiknya, orang yang menggunakan jasa penerbangan sebagai penumpang mendesak untuk melanjutkan aktivitas

mereka, sedangkan penyedia jasa penerbangan membutuhkan konsumen untuk menjalankan bisnis mereka. Akibatnya, penumpang yang menggunakan jasa penerbangan harus dilindungi haknya, seperti hak untuk mendapatkan garansi jika bagasi mereka rusak atau hilang.

Dalam praktik kegiatan transportasi udara, pengangkut seringkali tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar atau dianggap melakukan "wanprestasi", seperti: (Pohajouw, 2016)

- a. Kecelakaan pesawat yang menyebabkan kematian atau cacat penumpang;
- b. Penundaan atau "delay" penerbangan;
- c. Terlambat;
- d. Kehilangan atau kerusakan barang milik bagasi penumpang;
- e. Pelayanan yang tidak memuaskan;
- f. Pemberitahuan tentang barang dan layanan yang ditawarkan

Beberapa hal yang dikemukakan tentang masalah kehilangan atau kerusakan barang milik bagasi penumpang sangat umum. Banyaknya pengangkut yang mengabaikan masalah bagasi penumpang, membuat penumpang tidak nyaman dengan barang bawaan mereka. Oleh karena itu, penumpang yang menggunakan angkutan udara harus dilindungi haknya, seperti memperoleh kompensasi jika bagasi mereka hilang atau rusak.

Permasalahan yang sering terjadi pada maskapai penerbangan udara saat ini yaitu hilang ataupun rusaknya barang penumpang. Pada tanggal 23 Agustus 2017 Telah Hilang Bagasi dengan Nama Rolansyah Aria Pribadi menggunakan jasa penerbangan maskapai Sriwijaya Air dengan jalur penerbangan dari bandara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta yang sebelum mendarat di bandara Haluoleo Kendari, transit di bandara Internasional Sultan Hassanudin Makassar. Rolansyah telah melaporkan bahwa barang bagasi miliknya hilang kepada pihak pelayanan maskapai Sriwijaya Air di Bandara Haluoleo Kendari. Ia menjelaskan bahwa dalam tas ransel tersebut terdapat handphone yang sangat penting baginya. Tidak berselang lama setelah melakukan komplain Rolansyah mendapatkan informasi dari pihak Bandara Sultan Hasanuddin Makassar memberikan info adanya tas ransel dengan ciri-ciri yang disampaikan masih berada di Makassar. Ketika tas tersebut akhirnya dikirim ke Kendari, Namun, setelah memeriksanya Rolansyah merasa kecewa karena isi tas hanya berupa pakaian kotor, sementara handphone-nya telah hilang. Merasa dirugikan dan tidak puas dengan penanganan kasusnya, Rolansyah memutuskan untuk melaporkan kejadian ini ke kantor perwakilan

Sriwijaya Air di Kendari. Dia bertemu langsung dengan Pimpinan Sriwijaya Air, Djajat Djatika, dan mengungkapkan ketidapuasannya. Dalam pertemuan tersebut, Djajat mengakui adanya kelalaian dalam penanganan kasus ini dan berjanji untuk memberikan penggantian atas barang yang hilang dalam waktu dua sampai tiga hari. Namun, hingga waktu yang dijanjikan berlalu, penggantian tersebut tidak kunjung terealisasi. Dalam keadaan yang semakin tidak puas dan merasa dirugikan, Rolansyah memutuskan untuk mengambil langkah hukum. Peristiwa kehilangan barang penumpang di penerbangan Sriwijaya Air Kendari ini menjadi sorotan. Kasus ini juga menjadi peringatan bagi maskapai lain untuk meningkatkan sistem keamanan dan penanganan keluhan penumpang agar dapat meningkatkan kualitas dan menghindari masalah hukum yang dapat merugikan reputasi perusahaan. Jika penumpang mengalami kerusakan atau kehilangan barang, tanggung jawab maskapai penerbangan yang menjadi perhatian utama. Ini karena tanggung jawab maskapai penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab atas kerugian penumpang (Fauzi et al., 2016).

Perjanjian pengangkutan yang menetapkan hak dan kewajiban pihak pemilik dan pengguna jasa atau penumpang (Darwis, 2014). Untuk melindungi hak dan kewajiban para pihak, perjanjian harus memenuhi empat syarat sah sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara sebagai berikut :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Dalam transportasi udara, tiket pesawat merupakan perjanjian transportasi antara pengangkut dan pengguna jasa penerbangan. Ketika penumpang membeli tiket pesawat untuk pergi, mereka tunduk pada ketentuan dan peraturan yang tercantum pada tiket dan mendapatkan perlindungan saat menggunakan jasa penerbangan. Tiket pesawat adalah dokumen cetak atau diproses secara elektronik atau lainnya yang menunjukkan perjanjian penerbangan antara penumpang dan angkutan, serta hak penumpang untuk terbang atau diangkut dengan pesawat.

Dengan meningkatnya penggunaan angkutan udara, beberapa masalah terkait keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang muncul karena perusahaan penerbangan kurang memperhatikan kualitas layanan mereka. Hal ini menimbulkan risiko yang mungkin diterima oleh pelanggan. Konsumen

dirugikan karena kurangnya informasi tentang tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap kerugian barang bawaan penumpang.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan meninjau kaidah-kaidah hukum yang ada sekaligus meninjau bagaimana pelaksanaannya dalam masyarakat (Efendi & Ibrahim, 2016). Data yang digunakan adalah data primer yang terdiri dari observasi dan wawancara data sekunder yang terdiri dari bahan kepustakaan seperti buku, jurnal serta peraturan perundang-undangan yang terkait (Sunggono, 2003). Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Data dalam penelitian ini disajikan dalam teks deskriptif yang disusun secara sistematis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang atau barang bawaan dengan aman, lengkap dan aman sampai ke tujuan, jika bagasi penumpang dalam sistem transportasi udara Indonesia hilang atau rusak, maskapai wajib bertanggungjawab, sebagaimana diatur dalam Pasal 167 dan Pasal 168 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan (UU Penerbangan) menyatakan bahwa :

Pasal 167

"Jumlah ganti kerugian untuk bagasi kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 143 ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang."

Pasal 168

- (1) Jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 dan Pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri.*
- (2) Besarnya ganti kerugian untuk kerusakan atau kehilangan sebagian atau seluruh bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 atau kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 145 dihitung berdasarkan berat bagasi tercatat atau kargo yang dikirim yang hilang, musnah, atau rusak.*
- (3) Apabila kerusakan atau kehilangan sebagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan seluruh bagasi atau seluruh kargo tidak dapat digunakan lagi, pengangkut bertanggung jawab berdasarkan seluruh berat bagasi atau kargo yang tidak dapat digunakan tersebut*

Dengan demikian, kegiatan penerbangan komersil atau transportasi udara niaga terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang baik yang bersumber pada hukum nasional maupun yang bersumber pada hukum internasional.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara yang penulis peroleh dijelaskan bahwa :

“Selama ini kalau ada laporan masuk tentang kehilangan atau kerusakan barang bagasi penumpang, pihak Maskapai pasti tetap akan bertanggung jawab kalau memang barang bagasi milik penumpang musnah, hilang atau rusak, dan kalau penumpang bisa buktikan kalau itu barangnya hilang atau kerusakan barang bagasinya itu merupakan kesalahan dari pengangkut atau pihak Maskapai, dengan mengikuti prosedur, tapi kalau kehilangan atau kerusakan akibat kelalaian penumpang sendiri atau kesalahan dari airport authority, maka Maskapai yang bersangkutan tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang bagasi milik penumpang tersebut. Barang-barang penumpang yang diletakkan di bagasi harus barang-barang yang umum, barang-barang berharga tidak boleh ditempatkan di bagasi. Pihak maskapai juga selalu menanyakan apa isi barang tersebut. Maka dari itu penumpang harus jujur dalam memberitahukan isi barang bagasinya, karna jikalau penumpang tidak jujur dan terjadi kerusakan atau kehilangan pada barang berharga yang diletakkan dalam bagasi maka pihak Pengangkut atau Maskapai akan memberikan ganti rugi berdasarkan berat barang bukan berdasarkan nilai barang”.

Kedati demikian, dalam pelaksanaan proses *check in*, penumpang jarang ditanya apa isi tas tersebut, apakah ada barang yang berharga atau tidak yang akan di angkut ke bagian bagasi. Jika penumpang mengatakan tidak, maka pihak pengangkut tidak akan memeriksa lagi dan akan langsung membawa barang milik penumpang ke bagasi pesawat setelah petugas memberikan *airways bill* barang tersebut ke penumpang. Seharusnya pihak maskapai wajib menghimbau penumpang untuk tidak meletakkan brang berharga yang memiliki nilai jual yang relatif tinggi yang akan di letakkan di tas/barang bagian bagasi pesawat.

Adelia, selaku pengguna jasa maskapai Lion Air :

“Saya sudah beberapa kali menggunakan jasa angkutan udara ini, malah bisa dibilang sering tapi untuk kehilangan barang bagasi alhamdulillah saya belum pernah alami, tapi kalau barangku rusak

itu sering. Mungkin karna di banting atau bagaimana saya tidak tahu. Tapi saya tidak pernah permasalahan karna malas urusannya panjang, untuk di counter check ini, saya kadang di Tanya isinya apa? Ada barang berharga tidak? Tapi kadang juga tidak”.

Hal ini jelas bahwa ketidaktegasan pihak pengangkut dan ketidakjujuran pengguna jasa terkait barang bawaannya membuat masalah semakain rumit, karena potensi kehilangan atau kerusakan barang bagasi akan menyebabkan kerugian di kedua belah pihak. Sementara Toto, (*Airport Duty Manager*) menyatakan bahwa:

“Kalau ada laporan kehilangan biasanya pihak pengangkut/ maskapai langsung menghubungi semua terminal yang ada jaringan di maskapai tersebut dalam hal ini, kemudian langsung dijawab melalui email bahwa barang tersebut diketemukan, di terminal wilayah kota lain, pulau lain atau ternyata tidak diketemukan. Miss handling berkaitan dengan para personal/ petugas dalam menangani kehilangan bagasi tersebut, ketika barang yang dicari tersebut sudah dicari di gudang penyimpanan barang tidak ada, di lain hari ternyata ada”.

Dari informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa bagasi yang hilang atau rusak sering disebut sebagai *miss handling*, dan petugas maskapai terkadang secara tidak cermat mengatur barang-barang untuk dikembalikan kepada penumpang nanti. Pihak maskapai telah mengeluarkan peringatan yang menghimbau penumpang untuk tidak menaruh barang berharga di koper mereka yang akan di taruh di bagasi.

Dari himbauan lisan hingga peringatan tertulis, dari pihak maskapai pun tidak ingin melakukan pengeledahan hanya untuk memastikan apakah memang ada barang berharga di tas yang akan di angkut ke bagasi karena terkait hak privasi kepada penumpang (Ibrahim et al., 2023). Pengeledahan dilakukan hanya untuk mengetahui apakah ada barang yang dibawa oleh calon penumpang memiliki potensial membahayakan keselamatan penumpang lain, keselamatan penerbangan atau barang yang dilarang oleh hukum. Pihak maskapai menganggap bahwa semua penumpang pesawat tahu barang-barang berharga tidak boleh ditempatkan di tas bagasi yang akan ditempatkan di bagasi pesawat. Adapun bentuk ganti rugi yang diatur dalam Pasal 5 dalam Undang-Undang Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara menyatakan bahwa :

- (1) Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut :
 - a. Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp.4.000.000,00 (empatjuta rupiah) per penumpang; dan
 - b. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- (2) Bagasi tercatat dianggap hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila tidak ditemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan.
- (3) Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

Pengangkut diwajibkan bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang di karenakan rusak, hilang bahkan musnah nya barang bagasi tercatat tersebut yang dimana seharusnya barang tersebut berada dalam pengawasan pengangkut. Jika peristiwa kerugian masih terjadi, dasar penyelesaian adalah untuk menerapkan nilai pembelian yang sebenarnya dikurangi nilai penyusutan barang-barang sejenis, serupa dan semodel. Pengangkut dapat memilih untuk membayar biaya perbaikan sebagai pengangkut. Nilai penyusutan harga (barang rusak) ditentukan oleh penjamin/operator seperti yang dijelaskan dalam inisiatif kebijakan. Ketika dalam kerugian sepasang atau sekelompok barang tersebut hilang, penjamin dapat memilih untuk memperbaiki atau mengganti bagian yang rusak, atau penjamin dapat memilih untuk mengkompensasi perbedaan antara harga sebelum kerusakan dan kemudian mengurangi harga pada saat kerusakan.

Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Pertanggungjawaban Angkutan Udara secara tegas telah mengatur mengenai asuransi kehilangan bagasi. Jika maskapai telah mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mencegah kerugian, dan peristiwa kerugian sebenarnya terjadi karena kelalaian penumpang sendiri atau adanya faktor pencurian/pihak ketiga, maka maskapai tidak dapat dituntut dalam kasus ini. Karena peristiwa kerugian yang terjadi terbukti bukan kesalahan dari pihak pengangkut/maskapai penerbangan.

Terdapat pengecualian untuk penggantian barang bagasi yang hilang di lembaran asuransi. Barang yang dikecualikan dari jaminan misalnya perhiasan, dokumen, kunci, peralatan olahraga, alat mobil, alat musik, alat pelindung diri (kacamata dan lain sebagainya). Nilai penggantian barang yang diasuransikan memang di luar penggantian kompensasi dari tanggungjawab maskapai, maskapai tetap menggantinya jika telah diasuransikan.

Kompensasi atau ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum atas kehilangan atau kerusakan barang bagasi penumpang oleh maskapai, yaitu maskapai harus memberikan kompensasi dalam jumlah Rp200.000,- per kilogram, dan maksimal Rp4.000.000,-. Bagasi terdaftar dianggap hilang jika bagasi tidak ditemukan dalam 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan waktu kedatangan penumpang di bandara tujuan.

Hilang atau rusaknya barang bagasi milik penumpang sering terjadi dalam suatu perjalanan penerbangan membuat resah penumpang. Bagaimana sebagai penumpang mereka menanggapi atau melakukan tindakan awal sebagai pihak yang dirugikan atas kehilangan yang dialaminya. Dibawah ini akan dijelaskan mengenai prosedur beberapa maskapai penerbangan sehingga sebagai konsumen kita telah paham mengenai prosedur tersebut sebelum melakukan perjalanan.

Secara umum jika mengikuti prosedur yang berlaku, penumpang menitipkan bagasi tercatat ke maskapai sebagai pihak pengangkut sesuai dengan perjanjian baku yang ditetapkan oleh maskapai. Proses awal dilakukan dilakukan pada saat *Check in* dan pemberian label (*baggage Claim Tag*) pada bagasi tercatat untuk di titipkan ke pihak pengangkut. Dan jika bagasi rusak atau hilang di bandara tujuan maka petugas bandara akan mengarahkan penumpang untuk melaporkannya ke bagian *Lost and Found Baggage*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Toto, (*Airport Duty Manager*) mengatakan bahwa:

“Surat keterangan hilang dapat diperoleh dari pihak yang berwajib yaitu Polres/Polsek setempat. Setelah data-data tersebut didapat oleh penumpang, penumpang dapat menuju ke terminal pesawat/ bandar udara dimana penumpang seharusnya mendapatkan barang bawaannya kembali di unit lost and found maskapai yang bersangkutan. Jika penumpang sudah menerima barang bagasi tercatat yang semula hilang tadi, jika kemudian tidak ada lagi keluhan dari penumpang, maka permasalahan tersebut sudah dapat dianggap selesai (tidak ada yang cacat)”.

Pada prinsipnya, Pendampingan saat penumpang tiba di tempat tujuan dan bagasi tercatat dalam *airways bill* tersebut tidak ada, maka penumpang dapat mendatangi bagian *Lost And Found* bandara dan melakukan pengaduan. Dokumen yang terkait dengan kepemilikan barang dapat dilampirkan pada unit *Lost And Found*. Dokumen tersebut antara lain yaitu:

- a. Identitas diri;
- b. Tiket pesawat yang di gunakan saat *check in*,/*claim tag* /*airways bill* atau bukti lainnya; dan
- c. Surat keterangan ahli waris yang sesuai ketentuan hukum.

Berbeda lagi ketika barang yang diperoleh setelah bagasi tercatat ditemukan rusak, dan/atau jika isi bagian tas asli hilang, maka penumpang dapat mengajukan tuntutan tertulis pada operator di *unit Lost and Found*, untuk mendapatkan tahap pertanggungjawaban dari operator/maskapai. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 77 tahun 2011, pengangkut tidak dapat dituntut jika peristiwa yang hilang tidak disebabkan oleh maskapai, misalnya karena kelalaian penumpang atau karena pihak ketiga (pencurian) dan maskapai tidak dapat diminta pertanggungjawaban jika maskapai telah mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah kerugian, kerusakan, dan kerugian lainnya.

Adapun prosedur pengajuan klaim kehilangan atau kerusakan barang bagasi, yaitu: (Azis et al., 2023)

- a. Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang;
- b. Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya bagasi tercatat harus diajuka pada saat bagasi tercatat seharusnya diambil oleh penumpang;
- c. Bagasi tercatat dinyatakan hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tiba di tempat tujuan; dan
- d. Klaim atas kehilangan bagasi tercatat diajukan setelah jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

Selain itu, terdapat beberapa langkah-langkah yang dapat di lakukan untuk mengklaim barang bawaan yang hilang atau rusak, yaitu:

- a. Buat laporan kerugian, yaitu dengan mendatangi maskapai dan melaporkan kehilangan atau kerusakan dengan menyampaikan informasi sebanyak mungkin tentang waktu keberangkatan, kelas penumpang dan

sebagainya, dan menyertakan kartu identitas dan *boarding pass* yang masih ada sebagai bukti untuk mendukung laporan

- b. Identitas barang, yang meliputi item, ukuran, warna, fitur, desain dan lainnya. Penumpang harus menjelaskan secara terperinci untuk memudahkan pihak pencarian oleh maskapai
- c. Segera urus klaim bagasi, sehingga pihak maskapai dapat mengganti rugi barang yang hilang atau rusak
- d. Jika memiliki asuransi perjalanan yang memiliki fitur bagasi, maka segera lakukan proses klaim
- e. Apabila telah membuat laporan dan tidak ada respon positif maka anda dapat mengajukan laporan ke pengadilan atau melakukan upaya hukum diluar pengadilan (Arifin & Larissa, 2020).

Perusahaan transportasi udara dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada konsumen, memiliki prinsip terhadap tanggung jawabnya, yaitu tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yaitu yang berlaku apabila penumpang mengalami kerugian apabila terjadi akibat barang bagasi kehilangan atau kerusakan. Apabila barang bagasinya hilang atau rusak, maka penumpang (konsumen) memberitahu dengan cara melapor. Tetapi sebelum melapor pihak penumpang atau pelapor harus mengetahui tentang sistem bagasi di bandara.

Tidak semua maskapai penerbangan mempunyai sistem dan manajemen tentang bagasi secara *comprehensif*. Karena itu ada perusahaan yang menyediakan sistem dan manajemen untuk bagasi, perusahaan tersebut disebut perusahaan *Ground Handling*. Perusahaan *ground handling* tidak selalu dari luar maskapai, ada juga maskapai penerbangan besar dan sudah memiliki manajemen bagasi yang baik juga menawarkan jasanya ke berbagai perusahaan maskapai penerbangan lainnya.

Jadi harus memastikan dan mencari tau apakah maskapai penerbangan yang digunakan sudah memiliki jaringan sistem dan manajemen bagasi sendiri. Perusahaan maskapai besar seperti Garuda Indonesia, MAS, JAL, China Airlines, dan Thai sudah memiliki sistem dan manajemen bagasi sendiri. Jika pun tidak menggunakan maskapai penerbangan besar tersebut, bisa tanyakan apakah maskapai yang akan di naiki sudah terintegrasi dengan manajemen bagasi yang baik. Namun untuk bandara-bandara kecil, biasanya maskapai akan menyerahkan sistem bagasi pada perusahaan *ground handling* lokal di kota tersebut. Jadi di sini kemungkinan akan sering terjadi masalah. Kesalahan

dokumentasi, tidak terintegrasinya sistem dengan pusat, dan berbagai hal lainnya yang memungkinkan semakin besarnya kerusakan bahkan kehilangan bagasi.

Misalnya persoalan maskapai tersebut menggunakan sistem bagasi pada perusahaan *ground handling*, maka konsumen yang merasa kehilangan atau rusak dapat melaporkan di bagian *lost and found* atas barang bagasi yang hilang, pemilik barang tersebut terlebih dahulu membuat laporan kepada penumpang apa yang hilang, bentuk, ukuran, jenisnya, warna, isi barang, dan berat barang. Kemudian pihak maskapai mencatat dan kemudian diberitahukan kepada penumpang bahwa pencarian akan dilakukan selama 14 hari. Proses ini pertama 10 hari dan ditambah menjadi 14 hari. Sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (2) dan dalam masa menunggu tersebut, penumpang mendapat uang tunggu Rp 200.000,- per hari selama maksimal tiga hari, sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (3). Sebelum dikeluarkannya Peraturan Menteri tersebut pada masa tunggu tidak ada diberikan uang kompensasi. Apabila barang bagasi tercatat hilang maka pihak maskapai dapat memberikan ganti kerugian yang mengacu pada Konvensi Montreal 1999, dalam ketentuan Pasal 22 ayat (2) diatur bahwa untuk kehilangan, kerusakan, ataupun musnahnya barang bawaan dan bagasi, tanggung jawab pengangkut udara dibatasi sampai dengan maksimum 1.131 SDR atau Peraturan Menteri Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (1) huruf a yaitu, kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per-kg dan paling banyak Rp4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang.

Sedangkan untuk barang yang rusak, pelaksanaan pertanggungjawaban pada bagasi penumpang itu dimulai pada pelayanan, misalnya apabila penumpang datang dari kota lain ke kota "A" membawa bagasi, maka penumpang itu harus menemukan bagasinya sendiri terlebih dahulu. Setelah keluar dari pintu keluar kemudian di cek label yang ia pegang dengan yang ada pada bagasinya, apabila sudah sesuai maka label dicopot dan bisa diperbolehkan ke luar dari bandara.

Maka Pihak maskapai menginformasikan kepadanya apabila barang yang rusak tersebut koper dilihat juga kerusakannya bagaimana apakah itu patah atau lepas tali/rodanya atau koyak, dilayani dengan cara perbaikan (tanggung jawab perbaikan yang diberikan). Diberitahukan juga kepada penumpang perbaikan

itu mau dilakukan sekarang atau bisa juga kembali lagi dengan membawa barang ini dalam keadaan kosong dan kemudian baru diperbaiki disertai bukti laporannya. Apabila barang atau bagasi tersebut tidak dapat diperbaiki sama sekali, maka dilakukan penggantian, contoh koper yang pecah tidak dapat diperbaiki lagi, maka diganti dengan koper baru yang sama dengan menyertakan bukti laporan juga. Bukti laporan tersebut berisi (tanggal terbang, nama, rute, nomor tiket, nama agen, nomor bagasi, jumlah masing-masing berat, jenis barang, kerusakan, dan alamat pelapor). Apabila setelah selesai kemudian dikonfirmasi kepada penumpang bahwa barangnya telah selesai diperbaiki atau sudah diganti dengan yang baru.

Dengan demikian, bukan hanya maskapai penerbangan atau perusahaan *ground handling*, kerusakan dan kehilangan bagasi juga secara tidak langsung menjadi tanggung jawab pihak bandara selaku penanggung jawab keamanan bandara. Bandara sebagai penyedia berbagai fasilitas yang ada di bandara, maka perusahaan *ground handling* dan maskapai penerbangan membayar sewa dan konsesi kepada pengelola bandara. Oleh karena itu pengelola bandara wajib memberikan keamanan kepada seluruh pengguna bandara. Saat ini pengelola besar bandara ada PT Angkasa Pura I dan II, serta untuk bandara-bandara kecil Unit Pelaksanaan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (Ferdian, 2020).

4. KESIMPULAN

Maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab hukum yang signifikan terhadap penumpang, terutama dalam hal kerugian yang timbul akibat keterlambatan, kecelakaan, atau kehilangan barang. Berdasarkan peraturan menteri perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 dan Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009, maskapai diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada penumpang yang dirugikan. Tanggung jawab ini bersifat mutlak, artinya maskapai harus bertanggung jawab tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan. Meskipun demikian, beberapa maskapai sering kali melanggar peraturan yang ada, sehingga penumpang mengalami kerugian tanpa mendapatkan kompensasi yang layak. Hal ini menunjukkan perlunya penegakan hukum yang lebih ketat untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa maskapai memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. M. N., & Larissa, D. (2020). Pertanggungjawaban Hilang Atau Rusaknya Barang Bagasi Pesawat di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah*, 1(2), 318–328.
- Azis, F. A., Abdain, & Takdir. (2023). Pertanggungjawaban Pihak Maskapai Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Bagasi Menurut Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. *Al-Manhaj: Jurnal HUKUM Dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 1059–1072. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2496>
- Darwis, N. (2014). Aspek Hukum Pengguna Jasa Transportasi Udara Komersil. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 7(2), 1–16. <https://doi.org/10.35968/jh.v7i2.130>
- Efendi, D. J., & Ibrahim, P. D. J. (2016). *Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (2nd ed.). Kencana, Jakarta.
- Fauzi, H., Purba, H., Leviza, J., & Yefrizawati. (2016). Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik. *USU*, 4(2), 142–152.
- Fauziah, S., & Daraja, W. I. F. (2022). Pengaruh Kesadaran Merk Dan Persepsi Kualitas Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 373–386. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.385>
- Ferdian, M. (2020). Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 11(1), 35–48. <https://doi.org/10.35968/jh.v11i1.650>
- Ibrahim, A., Junus, N., & Kamba, S. N. M. (2023). Implementasi Hukum PT. Garuda Indonesia Terhadap Kerugian Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Konsumen Di Bandara Djalaludin. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 1(4), 143–164. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v1i4.682>
- Jannah, R., & Sukmana, H. (2022). Quality of PT Garuda Indonesia Aviation Services Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 6, 1077–1087.
- Manan, A., Lucas, T., & Wiley, V. (2024). *Buku Ajar Studi Kelayakan Bisnis*. Universitas IPWIJA.

Pohajouw, R. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Menurut Undnag-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Lex Librum : Jurnal Ilmu Hukum*, IV(6), 51–58.

Santy, D., & Wahyu, N. (2021). *Citra Perusahaan Garuda Indonesia: Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia*. ekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.

Sunggono, B. (2003). *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada.

Violin, V., Mahfudnurnajamuddin, Hasan, S., & Sufri, M. (2021). The Effect of Low-Cost Carrier Concept and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty at Lion Airlines in Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(3), 26–36.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)
