



TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN SELAKU PENUMPANG ATAS KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG BAGASI TERCATAT (STUDI KASUS PT. LION MENTARI AIRLINES)

Anasthasia Juliana*, Bambang Eko Turisno, R. Suharto
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : anasthasiajuliana28@gmail.com

Abstrak

Perkembangan zaman yang semakin maju, dan kebutuhan yang terkait dengan aktivitas manusia semakin banyak, mempengaruhi dalam bidang pengangkutan atau transportasi. Pengangkutan udara merupakan sarana perhubungan yang dianggap cepat, efisien, ekonomis dan nyaman. Sebelum terjadinya pengangkutan, penumpang sudah melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan melakukan pembayaran tiket, tiket tersebut dianggap sebagai perjanjian pengangkutan udara. Adanya perjanjian pengangkutan ini menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yaitu penumpang dan maskapai penerbangan. Didalam penyelenggaraan maskapai penerbangan tidak selamanya berjalan dengan lancar, sebab tidak jarang pula terjadi peristiwa/kejadian yang tidak diinginkan baik oleh maskapai ataupun penumpang antara lain mengenai terjadinya kerusakan dan kehilangan barang bagasi tercatat. Barang bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Penulisan hukum mengenai tanggung jawab maskapai terhadap penumpang atas kehilangan dan kerusakan barang bagasi ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yang merupakan cara untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan meneliti data-data primer yang ada dilapangan. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (library research) yang akan disajikan secara deskriptif. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kehilangan bagasi terutama bagasi tercatat milik penumpang, di dalam menentukan pertanggungjawabannya tentunya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku, sehingga dapat ditentukan pihak-pihak yang bertanggung jawab, hal-hal yang dapat dipertanggungjawabkan, bentuk-bentuk pertanggungjawaban, besar ganti kerugian dan lain-lain. Ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkutan udara terhadap penumpang bersumber pada hukum nasional Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara maupun bersumber pada hukum internasional Konvensi Warsawa 1929.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Maskapai Penerbangan, Kehilangan, Kerusakan, Bagasi Tercatat.

Abstract

The development of advanced era and many needs related to human activity, influences the field of freight and transportation. Air freight is a transportation vehicle that is considered to be a fast, efficient, economical and convenient. Before the carriage happens, the passenger has entered into an agreement by paying a ticket that is considered as an air transport agreement. The existence of this carriage agreement deal with rights and obligations for the passengers and airlines. In the implementation, airlines do not always run smoothly. Incidents that are not expected by the airlines and passengers such as the damage and loss of baggage item often happens. Noted baggage items are items that are delivered by the passenger to the freight in order to be transported with the same aircraft. The law concerning the responsibility of the airline to the passenger for loss and damage of baggage items is using empirical juridical approach which is a way to solve the research problem by researching secondary data then researching the primary data that is exist in the field. The specification of the research is descriptive analytical research



which is a research to describe and analyze the existing problems and included in the type of library research which will be presented descriptively. The responsibility of the airline to the loss of baggage especially baggage belonging to passengers, refers to the applicable provision in determining the accountability. So, it can be determined the responsible parties, things that can be justified, forms of accountability, amount of compensation and others. The provisions related to the responsibility of airlines to passengers sourced in national law on the Regulation of the Minister of Transportation No. 77, 2011 about Responsibility of Air Transport Carrier and also sourced in international law on 1929 Warsaw Convention

Keywords: Responsibility, Airlines, Loss, Damage, Noted Baggage.

I. PENDAHULUAN

Pengangkutan udara merupakan sarana perhubungan yang dianggap cepat, efisien, ekonomis dan nyaman. Berdasarkan Peraturan Menteri No. 32 Tahun 2015, Pengangkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk suatu perjalanan atau lebih dari suatu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Terjadinya pengangkutan melalui udara karena adanya perjanjian antara pihak pengangkut dengan penumpang, berupa adanya dokumen pengangkutan atau tiket. Banyaknya pengangkutan udara dalam kurun waktu terakhir ini telah menciptakan iklim yang kompetitif antara satu maskapai penerbangan dengan lainnya, hal ini tidak memungkiri bahwa kualitas maskapai tersebut telah sesuai standart.¹ Dapat dilihat di dalam prakteknya, kegiatan pengangkutan udara tidak terlepas dari permasalahan, khususnya permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Mulai dari kecelakaan pesawat yang menyebabkan

penumpang meninggal dunia atau cacat, penundaan penerbangan atau “delay”, keterlambatan sampai kehilangan atau kerusakan barang milik bagasi penumpang terutama bagasi tercatat. Dari keempat permasalahan yang telah disebutkan, kasus mengenai kehilangan bagasi terutama bagasi tercatat, termasuk dalam kategori kasus yang cukup sering terjadi Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dalam Pasal 1 butir 24 menyatakan bahwa bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

Didalam menentukan pertanggungjawabannya, perusahaan pengangkutan udara mengacu pada ketentuan hukum nasional secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan saat ini adalah Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan beberapa peraturan pelaksanaannya, antara lain Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Penangkutan Udara, serta Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan ketentuan internasional yang terkait adalah Konvensi Warsawa 1929.

¹ E. Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25, 2006, hal. 5-6.



Beberapa kasus yang terjadi mengenai kehilangan dan kerusakan barang bagasi tercatat terhadap maskapai Lion Air terbagi didalam tiga jenis mengenai;

1. Kehilangan barang bagasi,
2. Kerusakan barang bagasi,
3. Dan kerusakan bagasi serta sekaligus kehilangan isi bagasi tersebut.

Dari ketiga jenis kasus yang diajukan, baik itu sudah sampai pada BPSK, Pengadilan Negeri maupun hanya dilakukan penyelesaian secara internal antara Lion Air dan penumpang, pengangkutan udara tersebut tidak memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, antara lain hak yang menjadi prinsip dasar;

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh ganti barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dialami.

Kenyataannya, setelah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen juga belum sepenuhnya diterima oleh konsumen itu sendiri. Dapat dilihat dari sulitnya penumpang untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak pengangkutan udara.

Berdasarkan pemikiran diatas saya sebagai penulis perlu melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Kerugian

Konsumen Selaku Penumpang atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus PT. Lion Mentari Airlines)”. Dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerugian konsumen atas kehilangan dan kerusakan barang bagasi tercatat?
2. Apakah bentuk tanggung jawab PT. Lion Mentari Airlines sudah memenuhi hak-hak konsumen selaku penumpang atas kehilangan dan kerusakan barang bagasi tercatat?

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu metode pendekatan yang berdasarkan hukum yang berlaku dan berdasarkan kenyataan dalam praktek.²

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya untuk kemudian dianalisis secara obyektif.³ Yang kemudian dikaitkan dengan perundang-undangan.

Data dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada obyek yang diteliti atau obyek penelitian yang berhubungan dengan

² Ronny Hanitijo Soemitro, 1985, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, halaman 10.

³ Ibid, halaman 46



pokok permasalahan.⁴ Data primer yang diperoleh adalah dengan melakukan penelitian atau terjun langsung dalam masyarakat dan dapat dilakukan dengan melalui wawancara (*interview*) dari Bapak Pondri Matondang selaku Legal Officer PT. Lion Mentari Airlines. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, yaitu dengan mempelajari literatur dan pertauran perundang-undangan antara lain:

1. *Konvensi Warsawa 1929 tentang Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International by Air.*
2. Ordonasi Pengangkutan Udara (Stb. 1939 No. 100) tentang Pengangkutan Udara yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi dan kargo.
3. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Undang-Undang dengan melihat langsung dilapangan dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
5. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
6. Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Data primer dan data sekunder yang telah terkumpul, kemudian diolah dan dianalisis. Metode analisis data yang digunakan di sini adalah analisis kualitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data kualitatif (data yang berbentuk uraian) agar data ditafsirkan, yaitu data yang

diperoleh di lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan segera dianalisis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Kerugian Konsumen atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat

1.1. Perjanjian Pengangkutan Udara

Perjanjian pengangkutan udara berupa tiket, menurut Pasal 151 ayat (2) Undang-Undang No. 1 tentang Penerbangan antara lain memuat:

1. Nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
2. Nama maskapai dan nama penumpang
3. Nomor penerbangan;
4. Tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan;
5. Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;
6. Ketentuan bagasi sebesar maksimal 20kg; dan
7. Pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang ini.

Berdasarkan hasil penelitian dari ketiga maskapai penerbangan yaitu Lion Air, Garuda Indonesia dan Sriwijaya Air perjanjian berupa tiket semuanya telah sesuai dengan ketentuan isi perjanjian pengangkutan udara yang berdasarkan Pasal 151 ayat (2) Undang-Undang No. 1 tentang Penerbangan hanya yang berbeda didalam susunannya. Ketentuan-ketentuan isi perjanjian pengangkutan udara yang tidak tercantum dalam tiket, baik itu

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1982, hal. 42



bentuk pertanggungjawaban maskapai penerbangan ataupun yang lainnya tercantum dalam “*General Conditon of Carriage*” terdapat dalam *website* tiap-tiap maskapai penerbangan yang dapat di *download* dan baca oleh penumpang.

1.2. Hak dan Kewajiban Maskapai Penerbangan dan Penumpang

Dalam pelaksanaan perjanjian pastinya menimbulkan prestasi dan kontraprestasi. Dalam perjanjian pengangkutan udara semenjak saat adanya kesepakatan atau persetujuan dari kedua belah pihak baik maskapai penerbangan maupun penumpang telah menimbulkan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak sesuai kesepakatan yang telah mereka sepakati atau disebut dengan prestasi.

Pihak maskapai penerbangan berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat dan akan diterima kembali oleh penumpang dalam keadaan yang sesuai dengan bentuk atau rupa saat dikirimnya barang/bagasi tersebut. Pihak maskapai penerbangan memiliki hak yaitu menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

Sedangkan untuk penumpang berkewajiban antara lain; membayar tarif pengangkutan; Datang untuk check-in paling lambat 30 menit sebelum keberangkatan pesawat; Tidak membawa barang yang membahayakan keselamatan penerbangan; dan tidak memasukan barang berharga seperti perhiasaan, uang, dan surat berharga ke dalam

sisi barang bagasi tercatat yang diangkut oleh pengangkutan.⁵ Pihak penumpang memiliki hak yaitu untuk diangkut ke tempat tujuan tertentu dengan maskapai penerbangan dengan selamat dan nyaman.

1.3. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Kehilangan dan Kerusakan Bagasi Tercatat

Tidak tepenuhinya standart pelayanan minimum pengangkutan udara menjadi faktor penyebab seringnya terjadi kerugian bagi penumpang. Berdasarkan hasil penelitian peristiwa yang sering terjadi pada pengangkutan udara akhir-akhir ini adalah mengenai kehilangan dan kerusakan bagasi terutama bagasi tercatat. Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan membagi bagasi tersebut kedalam dua jenis, yaitu bagasi kabin dan bagasi tercatat.

Pengaturan mengenai bagasi tercatat didalam Konversi Warsawa 1929 pada Pasal 4 yang menyatakan bahwa pengangkut harus memberikan tiket bagasi (*baggage check*) atau tanda pengenal bagasi kepada penumpang. Tiket bagasi atau tanda pengenal bagasi tercatat harus dibuat dua rangkap, satu ditempelkan pada bagasi, yang satu lagi ditempelkan pada tiket penumpang. Tanda pengenal bagasi tercatat berdasarkan Pasal 153 ayat (2) Undang-Undang No. 1 tentang Penerbangan paling sedikit memuat;

1. Nomor tanda pengenal bagasi;

⁵ Bapak Pondri Matondang, Wawancara, Legal Officer PT. Lion Mentari Airlines, pada tanggal 18 Desember 2015 pukul 09.10 WIB



2. Kode tempat bagasi dan tempat tujuan; dan
3. Berat bagasi.

Dari ketiga bentuk atau model perjanjian berupa tanda pengenal bagasi baik milik Air Asia, Sriwijaya Air, dan Batik Air masing-masingnya telah sesuai dengan ketentuan berdasarkan Pasal 153 ayat (2) Undang-Undang No. 1 tentang Penerbangan walaupun bentuk susunannya berbeda. Tanda pengenal bagasi ini akan di tempelkan oleh petugas check-in pada tiket bagasi dan yang ditempelkan pada koper atau tas milik penumpang hal bertujuan untuk identifikasi dan harus ditunjukkan pada petugas di terminal kedatangan.

Mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kehilangan dan kerusakan bagasi terutama bagasi tercatat milik penumpang berdasarkan pada ketentuan internasional yaitu Pasal 22 Konvensi Warsawa 1929 tentang Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International by Air, tanggung jawab perusahaan penerbangan atas bagasi yang mengalami kerugian pesawat dibatasi hanya mencapai 250 francs per kilogram atau setara AS\$ 40 ribu. Sedangkan pada ketentuan hukum nasional diatur secara mendetail dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada Pasal pasal 2, 5 dan 6 memuat subsidi tentang ganti kerugian yang diakibatkan oleh pesawat

1.4. Upaya Pengajuan Klaim Ganti Kerugian Kehilangan dan Kerusakan Bagasi Tercatat

Upaya atau prosedur klaim ganti kerugian sebelum akhirnya mendapatkan pertanggung jawaban oleh maskapai penerbangan:⁶

1. Penumpang mendatangi kantor bagian *Lost and Found* yang terletak di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional tujuan penumpang.
2. Pihak *Lost and Found* nantinya akan membuat laporan kehilangan dalam bentuk *Property Irregularity Report (PIR)*
3. Pihak maskapai akan memberikan salinan *Property Irregularity Report (PIR)* kepada penumpang yang mengalami kehilangan bagasi tercatat.
4. Pihak *Lost and Found* maskapai penerbangan akan segera mencari barang bagasi yang hilang, dengan menghubungi bagian pembongkaran barang bagasi dilapangan, bila tidak ditemukan juga, dilanjutkan dengan menghubungi bagian *Lost and Found* di bandara keberangkatan si penumpang
5. Masa pencarian adalah 14 hari. Hari dalam hal ini merupakan kalender, bukan hari kerja
6. Apabila dalam kurun waktu 14 hari, bagasi tercatat milik penumpang tidak ditemukan, maka pihak maskapai penerbangan akan memberikan ganti kerugian kepada penumpang dengan jumlah sesuai dengan peraturan

⁶ Bapak Pondri Matondang, Wawancara, Legal Officer PT. Lion Mentari Airlines, pada tanggal 18 Desember 2015 pukul 09.10 WIB



perundang-undangan yang berlaku.⁷

Namun, setelah jangka waktu yang diberikan pihak maskapai tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam pemberian ganti kerugian terhadap penumpang, maka konflik tersebut dapat berubah menjadi sengketa konsumen dan diberikan hak untuk mengajukan gugatan atas perbuatan maskapai penerbangan yang merugikan dirinya baik itu pada BPSK atau Pengadilan Negeri.

2. Tanggung Jawab Lion Air dalam Memenuhi Hak Konsumen selaku Penumpang

2.1. Perjanjian PT. Lion Mentari Airlines

Bentuk atau model perjanjian PT. Lion Air tercantum dalam dokumen pengangkutan yaitu berupa tiket antara lain memuat:

1. Nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
2. Nama maskapai dan nama penumpang;
3. Nomor penerbangan;
4. Tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan;
5. Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;
6. Bagasi cuma-cuma sebesar 20kg;
7. Catatan penting sebagai pemberitahuan kepada penumpang;
8. Dan pernyataan bahwa penumpang tunduk kepada syarat dan ketentuan penerbangan yang ditetapkan oleh Lion Air.

Mengenai ketentuan-ketentuan perjanjian pengangkutan udara PT. Lion Air yang tidak tercantum dalam tiket, dapat dilihat atau dibaca oleh penumpang pada "*General Conditions of Carriage*" terdapat dalam *website* milik Lion Air yang dapat di *download* langsung oleh penumpang.

2.2. Hak dan Kewajiban PT. Lion Mentari Airlines dan Penumpang

Kewajiban dari PT. Lion Mentari Airlines yaitu; menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat dan memberikan barang bagasi tercatat milik penumpang kembali dalam keadaan yang sesuai dengan bentuk atau rupa saat dikirimnya barang/bagasi tersebut. PT. Lion Mentari Airlines memiliki hak yaitu; menerima pembayar tarif pengangkutan dan pemberitahuan dari penumpang mengenai sifat, macam dan harga barang yang akan diangkut. Sedangkan kewajiban yang harus dilakukan penumpang terhadap PT. Lion Mentari Airlines antara lain; membayar tarif pengangkutan, datang untuk check-in paling lambat 30 menit sebelum keberangkatan pesawat, tidak membawa barang yang membahayakan keselamatan penerbangan, tidak memasukan barang berharga, memberitahu mengenai sifat, macam dan harga barang yang akan diserahkan. Penumpang juga memiliki hak antara lain; mendapatkan pelayanan pengangkutan udara baik terhadap penumpang/barang berdasarkan ketentuan aturan yang ada, berhak untuk diangkut ke tempat tujuan tertentu dengan maskapai

⁷ Pondri Matondang, Loc.Cit



penerbangan dengan selamat dan nyaman dan jika terjadi kerugian penumpang berhak untuk mendapatkan hak atas kerugian dengan dasar hukum dan ketentuan yang berlaku.

2.3. Upaya Penumpang untuk Mendapat Ganti pada PT. Lion Mentari Airlines

Berdasarkan hasil penelitian tanda pengenal bagasi pada PT. Lion Mentari Airlines memuat;

1. Nama Penumpang;
2. Nomor tanda pengenal bagasi;
3. Kode tempat bagasi dan tempat tujuan; dan
4. Berat bagasi.

Tanda pengenal bagasi milik PT. Lion Mentari Airlines telah memenuhi ketentuan perjanjian tanda pengenal bagasi yang berdasarkan Pasal 153 ayat 2 Undang-Undang No. 1 tentang Penerbangan. Tanda pengenal bagasi ini yang nantinya akan ditempelkan oleh petugas *check-in* pada tiket serta pada koper atau tas penumpang bertujuan untuk identifikasi dan harus ditunjukkan pada petugas di terminal kedatangan. Selain itu bertujuan apabila penumpang mengalami kehilangan, pihak PT. Lion Mentari Airlines nantinya akan dapat langsung mencarikan koper atau tas milik penumpang dengan mudah melalui pengecekan nama serta kode bagasi yang sudah tertera, selain itu serta guna menghindari terjadinya koper yang tertukar dengan penumpang lain.

Didalam pengaturan PT. Lion Mentari Airlines, penumpang apabila mengalami kerugian berupa kehilangan kerusakan bagasi tercatat mempunyai hak melakukan upaya untuk mendapatkan kembali bagasi

tercatat miliknya, yaitu dengan melakukan pelaporan kehilangan secara tertulis pada bagian *Lost and Found* Lion Air yang terdapat di bandara tujuan penumpang.

2.4. Tanggung Jawab PT. Lion Mentari Airlines

Beberapa kasus penumpang mengalaminya dengan menggunakan pesawat milik Lion Air yaitu mengenai kehilangan antara lain:

1. Herlina Sunarti⁸
2. Robert Mangatas Silitonga⁹
3. Aripin Sianipar¹⁰

Bahwa dari ketiga kasus yang disebutkan diatas perbuatan yang dilakukan oleh PT. Lion Mentari Airlines dalam kasus kehilangan bagasi dapat dikatakan sebagai wanprestasi. Perbuatan yang dilakukan PT. Lion Mentari Airlines dapat dikatakan wanprestasi karena dalam kasus ini PT. Lion Mentari Airlines telah lalai dalam menjalankan kewajibannya. Dengan cara pengajuan sengketa melalui BPSK inilah penumpang akhirnya mendapatkan ganti rugi yang memenuhi hak-hak penumpang, meski demikian ganti rugi yang didapat tidak sebesar yang penumpang ajukan, karena pertimbangan-pertimbangan hakim BPSK dan hakim Pengadilan Negeri.

⁸ diakses dari

<http://news.detik.com/berita/2492792/5-kisah-bagasi-hilang-penumpang-lion-air/6>, pada tanggal 4 Desember 2015 pukul 14.25

⁹ diakses dari

<http://news.detik.com/berita/2492792/5-kisah-bagasi-hilang-penumpang-lion-air/9>, pada tanggal 4 Desember 2015 pukul 14.25

¹⁰ diakses dari

<http://news.detik.com/berita/2958059/lagi-ma-hukum-lion-air-karena-koper-penumpang-hilang-di-bagasi-pesawat>, pada tanggal 5 Desember pukul 09.30



Selain kasus kehilangan bagasi tercatat, ada kasus lain penumpang kerusakan barang bagasi serta ada yang mengalami kerusakan sekaligus mengalami pencurian terhadap isi bagasi tersebut antara lain;

1. Veronica Anjani¹¹
2. Fanella¹²
3. Theodorus Ibo¹³

Bahwa dari ketiga kasus yang disebutkan diatas perbuatan yang dilakukan oleh PT. Lion Mentari Airlines dalam kasus kerusakan bagasi dapat dikatakan juga sebagai wanprestasi, namun dalam kasus ini PT. Lion Mentari Airlines telah memenuhi hak konsumen karena penumpang sepakat dengan pihak PT. Lion Mentari Airlines memberikan solusi dalam ganti kerugian bagasi yang rusak tersebut dengan penyelesaian internal dan pihak penumpang pun sepakat menerima ganti kerugian berupa koper yang nilainya setara, uang dan bahkan surat pernyataan saja.

IV. KESIMPULAN

Bentuk dari perjanjian pengangkutan udara yaitu berupa tiket mengacu pada Pasal 151 ayat 2 Undang-Undang No. 1 tentang Penerbangan. Perjanjian pengangkutan udara menimbulkan hubungan hukum yaitu berupa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Terjadinya peristiwa kerusakan dan kehilangan barang bagasi milik penumpang akan menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan.

Jumlah ganti rugi diberikan maskapai penerbangan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan, adanya peraturan tersebut menimbulkan penetapan batasan tanggung jawab maskapai penerbangan dalam jumlah besar yang akan diberikan terhadap penumpang, hal tersebut menunjukkan masih lemahnya peraturan yang dibuat dalam melindungi konsumen.

Begitu pula dengan penumpang yang menggunakan maskapai penerbangan Lion Air, perjanjian pengangkutan yang dibuat menimbulkan hak dan kewajiban baik bagi penumpang dan Lion Air. Ketentuan-ketentuan perjanjian diluar tiket tercantum pada "*General Conditions of Carriage*" dalam *website* PT. Lion Mentari Airlines. Bagi konsumen sebagai penumpang yang mengalami kehilangan dan kerusakan barang bagasi tercatat dengan menggunakan pesawat Lion Air dapat mengajukan upaya klaim melalui kantor *Lost and Found* terlebih dahulu dengan syarat yang diberikan. Apabila barang bagasi tercatat tidak ditemukan dan solusi ganti rugi yang diberikan Lion Air tidak sesuai maka penumpang dapat mengajukan gugatan pada BPSK atau Pengadilan Negeri.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Busro, A. (2011). *Hukum Perikatan Berdaar Buku III KUHPerdara*. Yogyakarta: Pohon Cahaya.
- Khairandy, R., Tabroni, M., Arifuddin, E., & Santoso, D. (1999). *Pengantar Hukum*

¹¹ Bapak Pondri Matondang, Wawancara, Legal Officer PT. Lion Mentari Airlines, pada tanggal 18 Desember 2015 pukul 09.10 WIB

¹² Bapak Pondri Matondang, Loc. Cit.

¹³ Bapak Pondri Matondang, Loc. Cit.



- Dagang Indonesia, Jilid 1.*
Yogyakarta: Gama Media.
- Martono, H. (2007). *Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan, edisi pertama.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Martono, H., & Pramono, A. (2013). *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional.* Jakarta: Rajawali Pers.
- _____, (2010). *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2008). *Hukum Pengangkutan Niaga.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____, (2010). *Hukum Perdata Indonesia.* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____, (1983). *Hukum Perikatan.* Bandung: Alumni.
- _____, (1991). *Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, cetakan pertama.* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum.* Jakarta: Pustaka Harapan.
- Nasution, S. (1992). *Metode Penelitian Naturalistikualitatif.* Bandung: Tarsito.
- Nurbaiti, S. (2009). *Hukum Pengangkutan Udara : jalan dan kereta api.* Jakarta: Universitas Trisakti.
- Purwosutjipto, H. (1984). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan.* Jakarta: Djambatan.
- S., R. H. (1990). *Metodologi Penelitian dan Jurimetri.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Setiawan, R. (1997). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan.* Bandung: Bumi Cipta.
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (1982). *Pengantar Penelitian Hukum.* Jakarta: UI Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (1983). *Penelitian Normatif.* Jakarta: Rajawali Press.
- Subekti, R. (1995). *Aneka Perjanjian.* Bandung: PT. Citra Aditya.
- Suherman, E. (1978). *Hukum Udara Indonesia dan Internasional.* Bandung: Alumni.
- Tjakranegara, S. (1995). *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tohir, T. (1998). *Perkembangan Standard Form Contract.* Mimbar: LPPM Unisba No. 1 Tahun V.
- Wiradipradja, E. S. (1998). *Hukum Angkasa dan Perkembangannya.* Bandung: Remadja Karya.
- _____, (2008). *Hukum Transportasi Udara Dari Warsawa 1929 ke Montreal.*



Bandung: PT Kiblat Buku Utama.

_____, (2006). *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*. Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol. 25.

B. Wawancara

Wawancara dengan Bapak Pondri Matondang, Legal Officer PT. Lion Mentari Airlines, pada tanggal 18 Desember 2015, di Kantor Pusat Lion Air.

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2015 tentang *Pengamanan Kargo Dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo Dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara*

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*

Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 tentang *Tanggung Jawab Penangkutan Udara*

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

Konvensi Warsawa 1929 tentang *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International by Air*

Ordonasi Pengangkutan Udara (Stb. 1939 No. 100) tentang *Pengangkutan Udara yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi dan kargo*

D. Internet

Anonim, Wikipedia, *Lion Air* diakses dari

https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air

Anonim, "Tentang Lion Air", Lion Air, diakses dari

<http://www.lionair.co.id/about.aspx>

Anonim,

<http://news.detik.com/berita/2492792/5-kisah-bagasi-hilang-penumpang-lion-air/>

E. Lain-lain

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)