



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT UDARA
GARUDA INDONESIA TERHADAP KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN
BARANG BAWAAN**

Mutia Arianti*, Suradi, R.Suharto

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : mutiaarianti@gmail.com

Abstrak

Pengangkutan udara pada saat ini sudah menjadi alat pengangkutan yang banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia karena sifatnya yang efektif dan efisien bagi para pengguna jasanya. Pengangkutan ini sebagian besar menawarkan biaya yang relatif tinggi untuk perjalanan menggunakan pengangkutan ini namun dengan biaya yang relatif tinggi masih terdapat salah satu pelayanan yang diberikan dirasa kurang baik, konsumen merasa perlindungan terhadap kehilangan atau kerusakan barang bawannya tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Dalam menyelesaikan permasalahan kehilangan atau kerusakan barang bawaan PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. mempunyai peraturan tersendiri yang akan mereka gunakan. Peraturan tersebut disebut dengan *Standard Operating Procedure*. Peraturan tersebut seharusnya tidak bertentangan dengan peraturan yang sudah ada sebelumnya. Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure* yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. dalam pelaksanaannya untuk mengatasi masalah kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang dan untuk mengetahui perlindungan hukum yang di dapatkan oleh konsumen dengan adanya *Standard Operating Procedure* ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia sudah dijalankan sesuai dengan peraturan yang ada yaitu Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Dari pelaksanaan *Standard Operating Procedure* tersebut secara umum sudah memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai penumpang pesawat sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Bagi pihak konsumen seharusnya meningkatkan rasa keingintahuannya terhadap prosedur barang bawannya dan lebih aktif dalam kasus kehilangan dan kerusakan barang bawannya. Untuk pihak maskapai pun juga harus tetap meningkatkan kinerjanya dan juga mempermudah dalam pemberitahuan informasi kepada konsumen.

Kata kunci : Barang, Bagasi, Standard Operating Procedure

Abstract

Air freight at this time had become a means of transportation that is widely used by people in Indonesia because it is effective and efficient for the users of its services. Freight is mostly offering relatively high costs for travel using this carriage, but with relatively high costs they are one of the services provided is less well, consumers are protection against loss or damage to baggage does not fit with what they want. In solving the problem of loss of or damage to luggage PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. has its own rules that they will use. The regulation referred to the Standard Operating Procedure. The Regulation should not be contrary to the rules that already exists. This research is to investigate the implementation of Standard Operating Procedure owned by PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. in practice to overcome the problem of loss of or damage to passenger luggage and to determine the legal protection that were made by consumers with this Standard Operating Procedure. The results showed that the Standard Operating Procedure used by PT. Garuda Indonesia has been executed in accordance with the existing legislation, namely Law No. 1 Year 2009 on Aviation and Transportation Minister Regulation No. 77 Year 2011 on Responsibility of Air Freight. Standard Operating Procedure of implementation are generally already provide protection to the consumer as a passenger aircraft in accordance with existing regulations. For the consumers should increase their curiosity about

the procedure luggage and more active in the case of loss or damage to luggage. For the airline also must keep improving its performance and also facilitate the notification of information to consumers.

Keywords: Goods, Luggage, Standard Operating Procedure

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kehidupan terus berkembang, dengan berkembangnya kehidupan maka dibutuhkan juga perkembangan teknologi untuk memenuhi kebutuhan dari manusianya yang juga ikut berkembang.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana pelaksanaan dari *Standard Operating Procedure* yang dimiliki PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. terkait kehilangan dan atau kerusakan barang bawaan penumpang ?
2. Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen dengan adanya *Standard Operating Procedure* PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dari *Standard Operating Procedure* yang dimiliki PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. terkait kehilangan dan atau kerusakan barang bawaan penumpang
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum

kepada konsumen dengan adanya *Standard Operating Procedure*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Empiris. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹ Sedangkan empiris maksudnya adalah dengan melakukan penelitian di lapangan mengenai pelaksanaan tanggung jawab PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. Spesifikasi pada penelitian ini adalah deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari wawancara kepada PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. dan PT. Garuda Indonesia dan data sekunder yang di dapat dari cara studi kepustakaan, melakukan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, tulisan-tulisan para pakar hukum, bahan kuliah yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan dalam

¹ Roni Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1982), halaman 20

penelitian ini adalah kualitatif, kemudian disusun secara sistematis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk.

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. merupakan suatu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa penerbangan. Penerbangan pertama yang dilakukan oleh Garuda Indonesia ini yaitu dengan penerbangan dari Calcutta menuju Rangoon pada tahun 1949 dengan nama pesawat Indonesia Airways kemudian pada tahun yang sama kembali melakukan penerbangan domestik dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno dengan pesawat yang sudah berubah nama menjadi Garuda Indonesia Airways. Nama Garuda sendiri meruakan nama pemberian dari Presiden Soekarno.

Awal tahun 1980 Garuda Indonesia melakukan revitalisasi dan restrukturisasi bersekala besar untuk operasi dan armadanya. Kemudian Garuda Indonesia mendirikan fasilitas pelatihan khusus dengan membuat Garuda Indonesia Training Center di Jakarta. Pada tahun 2005 Garuda Indonesia mempunyai tim manajemen baru dan membuat perencanaan baru pula bagi perusahaan dengan melakukan evaluasi dan restrukturisasi

kembali. Tahun 2011 Garuda Indonesia sudah siap mencatatkan sahamnya ke publik tepatnya pada tanggal 11 Februari 2011, ini merupakan salah satu tonggak bersejarah bagi Garuda Indonesia. Hingga sampai pada tahun 2015 Garuda Indonesia memiliki 134 pesawat dengan 64 destinasi penerbangan.

Garuda Indonesia juga telah bergabung dengan aliansi global yaitu SkyTeam sebagai bagian dari program perluasan jaringan internasionalnya. Kemudian Garuda Indonesia juga merupakan salah satu maskapai yang terdaftar sebagai IATA *Operational Safety Audit* (IOSA) Operator dan menerapkan standar keamanan dan keselamatan yang setara dengan maskapai internasional besar anggota IATA lainnya. Atas kerja kerasnya Garuda Indonesia juga sudah mendapatkan banyak penghargaan salah satunya adalah dari Skytrax sebagai "The World's Best Cabin Crew" pada tahun 2015 dan sebagai 5-Star Airline Certificate Renewal pada tahun 2016.

2. Tanggung Jawab PT.Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. terhadap kehilangan dan atau kerusakan barang bawaan

Telah terdapat peraturan yang terkait dengan permasalahan kehilangan dan atau kerusakan barang bawaan penumpang yaitu Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 namum dari maskapai juga

mempunyai peraturan internal sendiri yang akan mereka gunakan dalam menyelesaikan kehilangan maupun kerusakan barang yang terjadi. Garuda Indonesia mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang bernama *Service Quality Procedure Manual* dan *Service Quality Manual*. Garuda Indonesia juga mempercayai PT. Gapura Angkasa dalam menangani masalah kehilangan bagasi tercatatnya .

- a. Standard Operating Procedure PT Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk.

Standard Operating Procedure yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk terdiri dari dua yaitu *Service Quality Procedure Manual* dan *Service Quality Manual*. Kedua peraturan tersebut yang akan digunakan dalam menyelesaikan kehilangan dan atau kerusakan barang bawaan penumpang baik dibagasi kabin maupun bagasi tercatat.

Service Quality Procedure Manual yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kehilangan dan atau kerusakan barang di kabin adalah yang berjudul Prosedur Penanganan Keluhan serta Penanganan Temuan dan Kehilangan Barang di Kabin. Kemudian jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang di bagasi tercatat maka *Service Quality Procedure Manual* yang digunakan yaitu Prosedur

Penanganan Komplain dan Klaim Bagasi. Sedangkan peraturan yang mengatur mengenai kehilangan, kerusakan baik di kabin maupun bagasi tercatat yang terdapat dalam *Service Quality Manual* berjudul Penanganan Laporan *Baggage Irregularity* di *Baggage Service*.

- b. Kategori Bagasi

Terdapat tiga kategori bagasi menurut PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. yaitu :²

- 1) Bagasi Terdaftar

Bagasi Terdaftar terdiri dari barang/benda yang ditimbang dan dibawa ke bagasi atau kompartemen kargo pesawat. Barang/benda tersebut diberi tanda dengan label khusus bagasi yang menunjukkan terminal kedatangan dan nomor seri bagasi. Tanda pengenal bagasi tersebut akan ditempel pada tiket penumpang untuk tujuan identifikasi dan harus ditunjukkan pada petugas di terminal kedatangan. Berat maksimal bagasi

² Garuda Indonesia, "Bagasi", Garuda Indonesia, diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/on-ground/baggage/index.page?>, pada 16 Maret 2016 pukul 20.00 WIB

terdaftar adaah 70 lbs/ 32 kg.

2) Bagasi Tidak Terdaftar

Bagasi tidak terdaftar harus diletakkan di dalam kompartemen di atas kepala atau di bawah kursi di depan kursi penumpang. Bagasi tidak terdaftar terdiri dari dua kategori yaitu barang bawaan bebas biaya dan bagasi kabin. Peredaannya adalah jika barang bawaan bebas biaya tidak diberikan label namun jika bagasi kabin diberikan label khusus dengan ketentuan batas maksimum panjang 56 cm, lebar 36 cm dan tebal 23 cm namun jumlah dari tiga dimensi tersebut tidak melebihi 115 cm atau berat 7 kg.

3) Bagasi Bebas Biaya untuk Penumpang yang Berpergian Bersama

Ketika dua penumpang atau lebih bepergian secara bersama dengan tujuan yang sama dan melakukan proses check-in di tempat dan waktu yang sama, mereka berhak atas total berat bagasi bebas biaya dari gabungan bagasi individual mereka.

c. Batasan Ganti Rugi yang Diberikan Maskapai

1.) Tanggung Jawab terhadap Bagasi Kabin

Untuk bagasi kabin sebenarnya sudah jelas terdapat dalam Pasal 143 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 yaitu

“Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakan.”

Dalam Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 dilanjutkan bahwa

“ Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (inkracht) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.”

Dalam pelaksanaan-nya dilapangan banyak penumpang yang tidak melakukan tindakan lebih lanjut ketika terjadi kehilangan dan atau kerusakan barang bagasi kabin dikarenakan penumpang tidak mempunyai cukup bukti untuk mendapatkan ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang bagasi kabin.

PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. pasti tidak akan memberikan ganti rugi jika dirasa pembuktian penumpang tidak cukup sebab PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. sebagai maskapai juga harus berlaku adil terhadap semua penumpang dan mengikuti peraturan yang sudah ada.

Dan dapat ditekankan pula bahwa barang bagasi kabin adalah tanggung jawab penumpang masing-masing. Dan di dalam tiketpun sudah tertera ketentuan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin. Jika memang barang benar-benar hilang penumpang dapat melakukan pemeriksaan

2.) Tanggung Jawab terhadap Bagasi Tercatat

Bagasi tercatat penyelesaian masalah kehilangan dan atau kerusakan barang bawaannya jelas berbeda dengan bagasi kabin. Dalam Pasal 144 Undang-Undang No 1 Tahun 2009 dikatakan bahwa

“ 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.”

Dibawah pengawasan pengangkut dapat diartikan bahwa selama penumpang belum keluar dari wilayah bandara, dalam hal ini dalam Pasal 18 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 memberikan batasan tanggung jawab pengangkut untuk bagasi tercatat yaitu :

“ Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat dimulai sejak pengangkut menerima bagasi tercatat pada saat pelaporan (check-in) sampai dengan diterimanya bagasi tercatat oleh penumpang.”

Jadi bagi penumpang yang ketika menerima barangnya rusak atau hilang, sebelum meninggalkan aula kedatangan harus segera melapor ke bagian *lost & found* di bandara setempat.

Untuk bagasi yang rusak akan segera diperbaiki oleh petugas *lost & found* jika sudah tidak dapat diperbaiki maka bagasi penumpang akan diganti dengan yang baru. Sedangkan untuk barang bagasi tercatat yang hilang, penumpang juga diharapkan segera melapor ke bagian *lost & found* kemudian petugas akan melakukan pencarian selama 14 hari sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011, namun PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. mempunyai kebijakan tersendiri pada hari ke tujuh

barang akan dinyatakan hilang dengan arti bahwa PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. sudah siap untuk memberikan ganti rugi kepada penumpangnya. Menurut narasumber Bapak Bahtiar Buhori waktu pencarian memang sesuai dengan yang ada di peraturan, mulai dari hari ke 1 (satu) hingga ke 7 (tujuh) akan dilakukan pencarian jika tidak ditemukan kemudian akan menghubungi penumpang untuk melakukan konfirmasi untuk melanjutkan pencarian atau sudah dinyatakan hilang.³ Dalam hal ini PT. Garuda Indonesia yang melakukan pencarian kemudian akan melapor ke PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk.. Seperti yang dikatakan sebelumnya pada hari ke 7 (tujuh) PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. menyatakan akan memberikan ganti rugi kepada penumpang. PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. melakukan hal tersebut agar proses lebih cepat dan sudah ada kepastian bagi penumpang, namun bukan berarti PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. lepas tangan dan menghentikan pencarian terhadap barang tersebut.

Besaran ganti kerugian sesuai yang terdapat dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a

Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 yaitu :

“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 (empat juta rupiah) per penumpang.”

Mengenai besaran ganti rugi PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. tetap mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tersebut. Dalam proses pencarian ketika barang tersebut belum dinyatakan hilang maka penumpang juga mendapatkan uang tunggu sebesar Rp 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari dan maksimal selama 3 hari sebelum barang tersebut dinyatakan hilang.

Jika dalam hal ganti rugi penumpang tidak merasa puas maka dalam hal ini penumpang dapat mengajukan ke pengadilan negeri di wilayah Indonesia sesuai dengan Pasal 176 Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 atau penumpang naik banding artinya penumpang tidak puas dengan besar ganti rugi tersebut. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. mungkin saja akan memberikan lebih atau ganti rugi lebih seperti tiket perjalanan atau unsur pelayanan lain (*service recovery*) namun dengan

³ Bahtiar Buhori, Senior Manager Baggage & Cargo Services, wawancara di Jakarta tanggal 25 Februari 2016

pertimbangan-pertimbangan yang akan dilakukan oleh maskapai. Namun hal ini sifatnya tidak pasti karena pasti akan dilihat dari berbagai faktor dahulu.

Untuk meminimalisir terjadinya kehilangan bagasi tercatat sebenarnya pihak maskapai sudah mempunyai tindakan preventif yaitu dengan memberikan *baggage identification* dimasing-masing bagasi penumpang. Bekerjanya *baggage identification* ini yaitu *baggage identification* akan di tempelkan di tas penumpang kemudian ada yang namanya *claim tag* akan ditempelkan bersamaan dengan *boarding pass* penumpang. Setelah itu sesampainya penumpang di bandara tujuan dan sudah mendapatkan tas miliknya, pihak Angkasa Pura dibawah perintah maskapai dengan ini PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. akan melakukan pemeriksaan terhadap *claim tag* yang kita miliki apakah sesuai dengan *baggage identification* di tas yang penumpang bawa. Jika sama maka penumpang dipersilahkan keluar bersama bagasi tercatat miliknya. Hal ini sangat efektif untuk mencegah kehilangan bagasi tercatat penumpang, namun dalam prakteknya pemeriksaan tersebut tidak jelas pelaksanaannya. Terkadang dilakukan pemeriksaan namun dilain kesempatan tidak.

Narasumber Bapak Marthin S. Madison mengatakan bahwa jika tidak dilakukan pemeriksaan hal tersebut memang terjadi kelalaian oleh petugas, namun sebenarnya pemeriksaan *baggage identification/ claim tag* tersebut tidaklah wajib sebelum dikeluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan No 185 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri.⁴ Dalam Pasal 41 ayat (2) huruf b menyatakan bahwa “ *petugas yang melakukan pengecekan kesesuaian label bagasi (claim tag) tercatat dengan bagasi tercatat.*” Dengan adanya aturan tersebut maka petugas diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan terhadap *baggage identification/ claim tag* penumpang, sehingga diharapkan tidak ada kehilangan barang milik penumpang akibat tertukar dengan penumpang yang lainnya.

⁴ Marthin Madison, op.cit

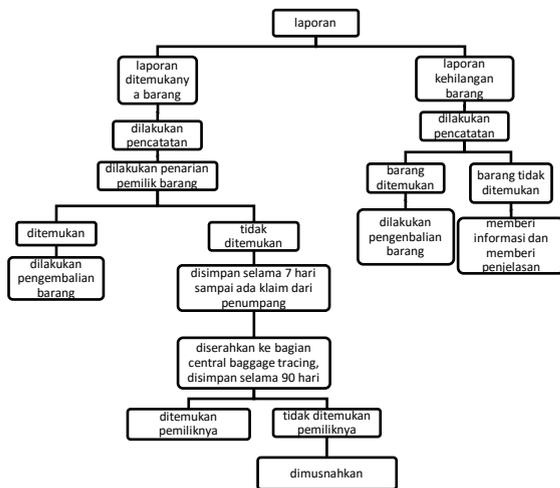
d. Alur Pelaksanaan Kehilangan dan atau Kerusakan Barang

1.) Alur Pelaksanaan oleh Garuda Indonesia

(1) Alur Pelaksanaan Kehilangan dan atau Kerusakan Bagasi Kabin

- Kehilangan bagasi kabin

- Kerusakan bagasi



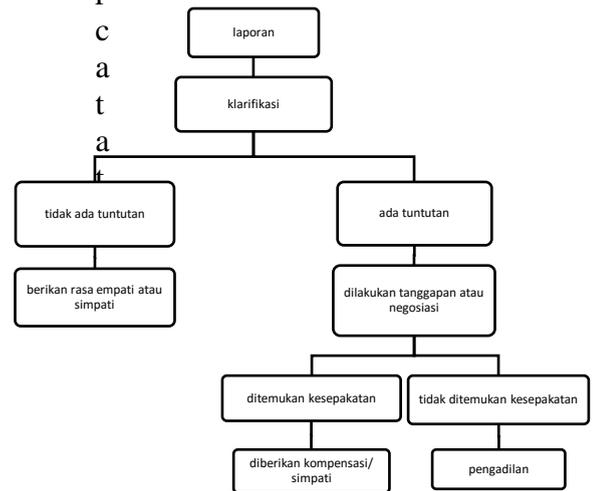
k
a
b
i
n
(
2
)
A
l
u
r
P



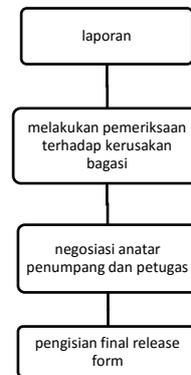
elaksanaan Kehilangan dan atau Kerusakan Bagasi Tercatat

- Kehilangan bagasi

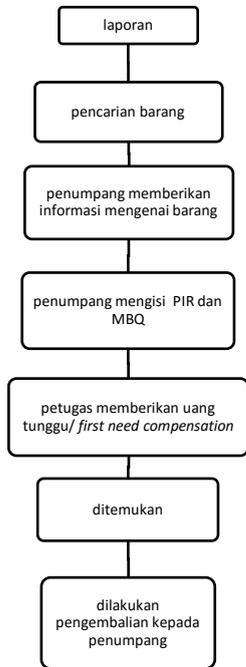
t
e
r
c
a
t



- Kerusakan bagasi tercatat

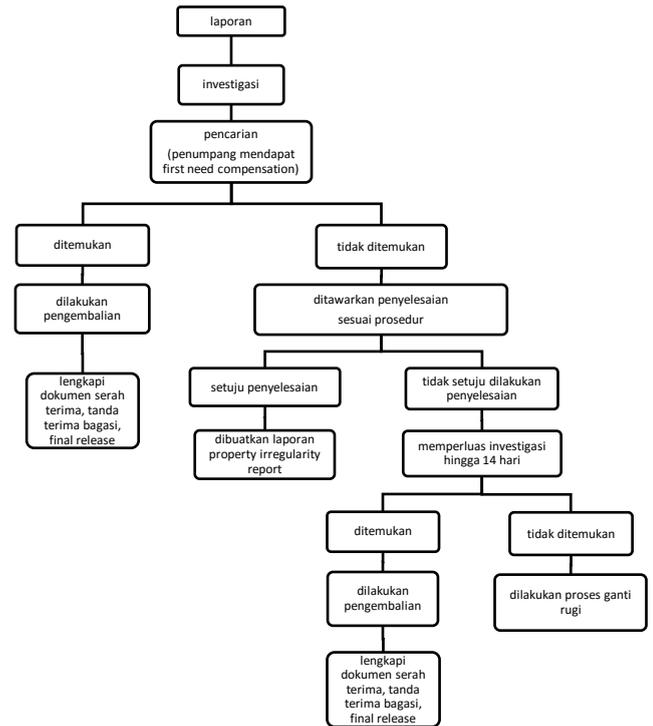


- Keterlambatan Bagasi



2.) Alur Pelaksanaan oleh Gapura Angkasa

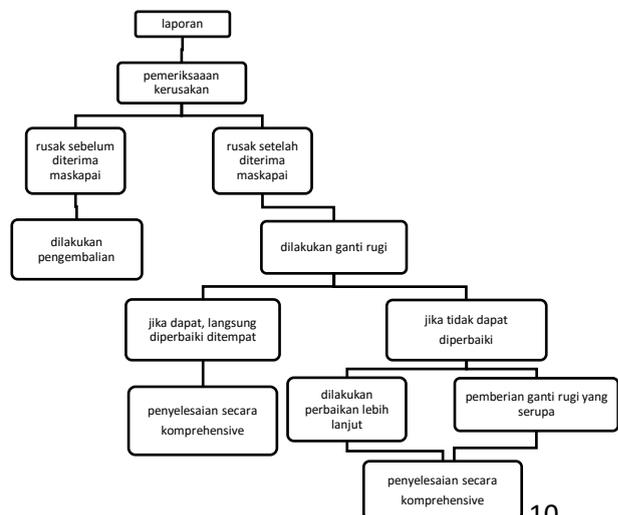
(1) Kehilangan Bagasi Tercatat



- Kehilangan Bagasi Sebagian



(2) Kerusakan Bagasi Tercatat



B. Perlindungan Hukum kepada Konsumen dengan Adanya *Standard Operating Procedure*

1. Dari Sisi Konsumen

Alasan terbesar mengapa kasus kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang baik di kabin maupun bagasi tercatat tidak berjalan dengan mulus adalah karena ketidakpuasan penumpang atau pemilik barang terhadap ganti kerugian yang diberikan oleh maskapai. Tiket memang menimbulkan adanya erikatan diantara kedua belah pihak namun dengan adanya tiket tidak dapat dijadikan alasan untuk mendapatkan ganti rugi yang konsumen inginkan sebab dalam tiketpun sudah tertulis secara jelas ketentuan-ketentuan yang harus penumpang taati yang berhubungan dengan bagasi baik bagasi kabin maupun bagasi tercatat.

Penumpang merasa ganti rugi yang diberikan oleh pihak maskapai tidak sesuai atau sebanding dengan kerugian yang diterima oleh penumpang. Nominal yang didapatkan penumpang sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu) per kg dan maksimal Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang pasti tidak sebanding dengan barang-barang yang ada di dalam

koper penumpang. Namun penumpang juga harus kooperatif terhadap peraturan yang sudah ada.

Tidak menutup mata penulis sebagai konsumen juga pasti akan merasa kecewa jika barang yang kita miliki hilang. Oleh karena itu sebagai konsumen harus aktif jika terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi. Dan tidak menutup kemungkinan akan ada negosiasi yang dilakukan antara penumpang sebagai konsumen dan maskapai sebagai pelaku usaha, walaupun hal ini bukan sesuatu yang pasti. Namun mengenai besaran yang telah dikatakan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 kita sebagai konsumen pasti mendapatkannya sesuai dengan yang dikatakan dalam peraturan tersebut.

2. Dari Sisi Maskapai

Perihal penggantian maskapai akan sangat terpaku pada peraturan yang ada, mengenai besaran ganti rugi maskapai hanya akan memberikan ganti rugi sebesar yang tertulis pada Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011. Dalam pelaksanaannya akan berbeda-beda tiap maskapai, PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk memungkinkan terjadinya negosiasi antara penumpang sebagai konsumen dengan

maskapai sebagai pelaku usaha namun bentuknya hanya sebagai *service recovery* bisa dalam bentuk tiket penerbangan, diberikan kelas bisnis atau dapat masuk ke *lounge* Garuda. Namun hal-hal tersebut tidak dapat dikatakan pasti sebab PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk juga akan melihat kepentingannya dan dari berbagai faktor.

Pelaku usaha sebenarnya sudah melakukan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 huruf f Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu yang berbunyi “*memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.*” Namun yang dipermasalahkan oleh penumpang sebagai konsumen adalah besaran ganti rugi yang tidak sesuai dengan kerugian yang mereka terima.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya penumpang sebagai konsumen juga harus taat terhadap peraturan yang ada yang artinya adalah menjalankan kewajibannya seperti halnya dalam Pasal 5 huruf a Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yaitu “*membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.*” Hal ini dapat juga diartikan dalam hal penumpang membaca aturan yang sudah tertera di tiket.

3. Kasus

Beberapa contoh kasus yang pernah dialami PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk dan penyelesaiannya menurut *Standard Operating Procedure*.⁵ Ini adalah salah satu kasus yang pernah mereka tangani

- a. Pada saat itu penumpang melapor bahwa *handphone* nya tertinggal di kursi, saat dibawah menuju pengambilan bagasi penumpang baru ingat lalu penumpang segera kembali ke pesawat. Tetapi ketika penumpang sampai di atas ternyata penumpang sudah tidak bisa masuk lagi ke dalam pesawat karena pesawat sudah dalam keadaan steril. Oleh karena itu penumpang segera pergi ke bagian *lost & found* untuk membuat laporan dan mengisi formulir atas kehilangan barang tersebut. Kemudian petugas melakukan pencarian dan petugas juga menanyakan bukti-bukti dari penumpang tersebut. Ternyata setelah dilakukan evaluasi barang tidak diketemukan, diperiksa

⁵ Marthin Madison, loc.cit

di bangku dimana penumpang tersebut duduk sebelumnya juga tidak ada, sudah ditanyakan kepada petugas kebersihan juga tidak menemukan. Jika sudah seperti isunya adalah tanpa berita acara karena sudah dilakukan evaluasi secara langsung. Mengenai tanggung jawab, PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk tidak dapat memberikan ganti rugi karena barang kabin adalah dibawah pengawasan penumpang kecuali penumpang dapat membuktikan sesuai dengan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011. Jika penumpang tidak puas dapat melakukan komplain, komplain tersebut akan ditindaklanjuti jika memang barang tersebut tidak ketemu PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk tetap tidak dapat memberikan ganti rugi, karena penumpang tidak memiliki bukti untuk mengajukan komplain ke PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. Jika penumpang masih belum puas juga masuk ke Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 penumpang dapat mengajukan ke pengadilan. Sampai saat ini dalam prakteknya pada kasus kehilangan barang di kabin ini PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk belum menemukan ada yang sampai masuk ke pengadilan

dikarenakan mungkin penumpang tidak mempunyai cukup bukti atau mereka juga sadar akan keteledorannya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk.

Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* sebagai aturan yang digunakan maskapai Garuda Indonesia untuk menangani masalah kehilangan dan atau kerusakan barang bawaan penumpang sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. *Standard Operating Procedure* dalam pelaksanaannya juga tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku yaitu Undang-Undang No 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011. Mengenai besaran ganti kerugian yang ditetapkan oleh *Standard Operating Procedure* yaitu sama dengan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 sehingga tidak ada ketidaksesuaian antara peraturan internal yang dilaksanakan oleh PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk



dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011.

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dengan Adanya *Standard Operating Procedure*

Dengan digunakannya *Standard Operating Procedure* oleh pihak Garuda Indonesia sudah memberikan perlindungan bagi konsumen secara umum. Hanya saja banyak konsumen yang kecewa mengenai besaran kerugian yang diberikan, namun hal pihak maskapai tidak dapat berbuat banyak sebab maskapai hanya dapat mengikuti peraturan yang sudah ada yaitu yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011.

Bachtiar Buhori, Senior Manager Baggage & Cargo Services, wawancara di Jakarta tanggal 25 Februari 2016

Marthin S. Madison, Legal Advisor Manager Regulatory, PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk., wawancara di Jakarta tanggal 26 Februari 2016

V. DAFTAR PUSTAKA

Soemitro, Roni Hanitjo. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982.

Garuda Indonesia, "Bagasi", Garuda Indonesia, diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/on-ground/baggage/index.page?>, pada 16 Maret 2016 pukul 20.00 WIB