

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG JASA PENERBANGAN YANG BARANG BAWAANNYA BERMASALAH (STUDI KASUS DI PT.GARUDA INDONESIA)

Krishna Satrya Nugraha Taira, SH.,M.Kn

Abstrak

Pengguna jasa penerbangan atau penumpang di Indonesia sering mengeluhkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa penerbangan. Bentuk-bentuk keluhan yang paling sering disampaikan adalah kerusakan dan kehilangan bagasi. Peristiwa kehilangan dan kerusakan bagasi tersebut sangat bertentangan dengan tujuan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman dan nyaman. Sehingga, penulis tertarik mengangkat permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap penumpang jasa penerbangan yang barang bawaanya bermasalah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas hukum dalam masyarakat. Fokus pengkajian ini yaitu perlindungan hukum terhadap penumpang jasa penerbangan yang barang bawaannya bermasalah di unit *Lost & Found* (kehilangan dan penemuan) PT. Garuda Indonesia (Persero).Tbk di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Kesimpulan Penelitian ini yakni Dasar hukum perlindungan barang bawaan penumpang jasa penerbangan yang bermasalah di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah sangat jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menti Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Peraturan Menti Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Implementasi ganti rugi terhadap penumpang yang barang bawaanya bermasalah di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk yaitu Kerugian yang dialami oleh 90% penumpang sudah sangat baik direspon dan ditangani oleh pihak maskapai penerbangan dan segera diberikan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku, Besaran ganti rugi yang diberikan pihak PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga hal tersebut tidak bersifat subjektif baik bagi penumpang ataupun maskapai penerbangan karena besaran ganti rugi sudah jelas diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara yang menjadi standar pelayanan PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk. Saran: Disarankan kepada pengguna jasa penerbangan yang membawa barang bawaan, perlu mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen dengan baik, namun juga harus mentaati ketentuan sesuai peraturan yang berlaku, disarankan kepada pemberi jasa penerbangan, dalam memberi pelayanan harus tetap berpegang teguh terhadap peraturan pemerintah sehingga standar pelayanan minimal tetap terlaksana dengan baik untuk meminimalisir masalah yang terjadi.

Kata Kunci: Penumpang, Penerbangan, Barang bawaan.

Abstract

User of airline transportation or passengers in Indonesia often complain about service that given by airline transportation service. The kinds of complain that baggage are very contradiction with the purpose of implementation airline flight that orderly, regularly, safe, secure and comfortable so, the writer is interested to raise the problem about protection of law passengers of airline transportation that have problems with their luggage.

This paper is empirical law research. This law study is conducted for know of legal effectiveness in society. The focus of this research is the legal protection of airline passengers whose luggage is problematic in services in lost and found units (loss and discovery) of PT. Garuda Indonesia (persero).Tbk at I Gusti Ngurah Rai Internasional Airport.

The conclusion of this research is the legal basis for the protection of airline passengers with problematic services in PT.Garuda Indonesia (persero).Tbk has been very clearly regulated in Law Number 8 Year 1999 about Consumer Protection Republic of Indonesia, Law Number 1 Year 2009 about Aviation, Government Regulation Number 49 Year 2012 about Passenger Service Standard Economy Domestic Airport Scheduled Domestic Transportation, Government Regulation Number 77 year 2011 about on the Responsibility of Air Transport Carrier, implementation of compensation for passengers whose problematis with their luggage PT. Garuda Indonesia (persero). Tbk are losses experienced by 99% of passengers have been very well responded and handled by the airlines and immediately given compensation in accordance with the applicable regulations, the amount of compensation given by PT. Garuda Indonesia (persero). Tdk already in accordance with applicable regulations so that it is not subjective for both passengers and airlines as the amount of compensation is clearly regulated in Government Regulation Number 77 year 2011 about on the Responsibility of Air Transport Carrier who become the service standard of PT. Garuda Indonesia (persero). Tdk recommended: recommended to the service users who carry luggage, it is necessary to know their rights and obligations as costumers well, but also to comply with the provisions in accordance with applicable regulations. Recommended to the aviation service providers, in giving the service must stick to the government regulations so that the minimum service standard it still works well to minimize the problem.

Keywords: Passanger, Aviation, Luggage

1. PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah Negara Kepulauan, sebagai Negara Kepulauan, Indonesia memiliki ribuan pulau dan terhubung oleh selat dan laut. Demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat Indonesia dalam hal perekonomian, pendidikan, kesehatan, keamanan dan lain-lain maka masyarakat memerlukan transportasi untuk berpindah dari satu tempat ketempat yang lain. Pada era modern seperti saat ini, sistem angkutan udara sangatlah mendukung mobilitas masyarakat Indonesia. Transportasi udara merupakan satu-satunya alternatif yang cepat, efisien dan ekonomis bagi pengangkutan antar pulau dan antar daerah terutama daerah terpencil dipulau-pulau besar lainnya. Angkutan udara seperti saat ini sangat berkembang pesat, itu dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan baik maskapai yang dikelola oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah yang biasa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara. Bermunculannya pelaku-pelaku usaha penyedia jasa penerbangan saat ini menyebabkan persaingan usaha yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan ini, pelaku usaha penerbangan berusaha melakukan berbagai cara untuk menarik penumpang sebanyak-banyaknya, salah satunya strategi bisnis yang digunakan adalah kompetisi harga tiket yang acap kali lebih murah dibandingkan dengan harga tiket bus, kereta api maupun kapal laut. Kompetisi tarif murah yang ditawarkan perusahaan maskapai penerbangan sering kali tidak diimbangi dengan standar penerbangan yang layak seperti, menurunkan kualitas *service* (pelayanan) yang akan berdampak kurang baik terhadap kenyamanan, keamanan dan perlindungan konsumen. Dewasa ini dalam praktik kegiatan pengangkutan udara sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan

telah melakukan wanprestasi. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pengangkut diantaranya memberikan *service* (pelayanan) yang kurang memuaskan, keterlambatan penerbangan, tidak memberikan keselamatan dan keamanan penerbangan pada penumpang dan barang bawaannya, dan lain-lain. Pengguna jasa penerbangan atau penumpang di Indonesia sering mengeluhkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa penerbangan. Bentuk-bentuk keluhan yang paling sering disampaikan adalah kerusakan dan kehilangan bagasi. Terdapat beberapa kasus yang terjadi terkait kerusakan bagasi yang kerap kali terjadi. Sebagai salah satu contohnya yakni pada penerbangan rute Jakarta-Denpasar telah terjadi kerusakan bagasi tercatat berupa kardus yang isinya oleh-oleh makanan ringan, ketika penumpang mengklaim ke pihak maskapai bertempat di kantor kehilangan dan penemuan, dari pihak maskapai tidak memberikan ganti rugi karena barang bawaan penumpang yang dilaporkan ke pihak maskapai tercatat berupa kardus. Kardus tersebut bukan termasuk bagasi, barang bawaan kardus tersebut seharusnya termasuk kategori kargo tetapi penumpang bersikeras agar kardus tersebut hanya dimasukkan sebagai bagasi tercatat. Bagasi adalah *personal effect* (barang bawaan penumpang yang akan digunakan selama dalam perjalanan). Dalam hal ini pihak maskapai penerbangan memberikan kebijakan barang bawaan tersebut dapat sebagai bagasi tercatat dengan perjanjian, apabila terjadi kerusakan pada barang tersebut maskapai tidak berkewajiban memberikan ganti rugi. Perjanjian tersebut dituangkan dalam label *limited release* (pertanggung jawaban terbatas) yang langsung di tempel di kardus tersebut. Atas kebijakan ini dipihak maskapai penerbangan dan pengguna jasa penerbangan sama-sama diuntungkan dan perlindungan hukum terhadap konsumen juga dapat dijalankan. Seperti contoh di atas, peristiwa kehilangan dan kerusakan bagasi tersebut sangat bertentangan dengan tujuan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman dan nyaman. Hal itu yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian yang dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Jasa Penerbangan yang barang bawaannya bermasalah (Studi Kasus di PT. Garuda Indonesia)“.

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah dasar hukum perlindungan barang bawaan penumpang jasa penerbangan yang bermasalah di PT. Garuda Indonesia (Persero). Tbk? Bagaimanakah implementasi ganti rugi terhadap penumpang yang barang bawaannya bermasalah di PT. Garuda Indonesia (Persero). Tbk?. Ruang lingkup masalah dalam penulisan ini, yaitu mengenai dasar hukum perlindungan yang dianut PT. Garuda Indonesia (Persero). Tbk selaku pihak penyedia jasa penerbangan terhadap barang bawaan penumpang sebagai wujud perlindungan hukum atas terjadinya permasalahan barang bawaan penumpang dan dibahas mengenai implementasi ganti rugi terhadap penumpang yang barang bawaannya bermasalah pada PT. Garuda Indonesia (Persero). Tbk. Adapun tujuan umum dalam penelitian ini yaitu: untuk melatih mahasiswa di dalam usaha menyatakan pikiran yang bersifat ilmiah secara tertulis dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi khusus dibidang penelitian, untuk memahami persyaratan di dalam memperoleh gelar sarjana pada tingkat

Perguruan Tinggi. Tujuan khusus dalam penelitian ini untuk memahami dan mengetahui dasar hukum perlindungan barang bawaan penumpang PT. Garuda Indonesia (Persero).Tbk yang bermasalah, untuk mengetahui dan memahami implementasi ganti rugi terhadap penumpang yang barang bawaannya bermasalah di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk.

Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, yang meliputi: Prinsip-prinsip yang melandasi perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, dan Refleksi prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Perlindungan Hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Di Indonesia dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Menurut Shidarta, tanggung jawab dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 5 prinsip yaitu: Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan, Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip Tanggung Jawab Mutlak, Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Penulisan ini bersifat penelitian deskriptif. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder, data primer yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah dengan melakukan penelitian langsung di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, Bahan-bahan hukum primer yang digunakan adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku-buku dan teks termasuk skripsi, tesis, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal, komentar-komentar atas putusan hakim, Bahan hukum tersier seperti kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, artikel pada surat kabar, majalah dan internet. Teknik pengumpulan data dengan Studi dokumentasi yaitu menggunakan bahan-bahan, buku, makalah hukum yang datanya dikumpulkan dengan pencatatan dalam lembaran kertas, Teknik wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara tatap muka dan tanya jawab langsung kepada responden dan informan. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu secara kualitatif dan kemudian dianalisa menggunakan metode deskriptif analisa yaitu dengan memaparkan data beserta analisis sesuai teori pada sumber hukum.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang sudah dijelaskan sebelumnya, pengguna jasa penerbangan dalam hal ini bertindak sebagai konsumen mempunyai hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satunya yaitu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa

Tabel 3.1 Pemberian Informasi Dari Pemberi Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Yang Barang Bawaannya Bermasalah

Kualifikasi	Pemberian Informasi dari Pemberi Jasa Penerbangan Kepada Penumpang yang Barang Bawaannya Bermasalah	
	Diberi Informasi	Tidak diberi Informasi
Pria	7	0
Wanita	13	0
Total	20	0

Sumber : Analisis Data Primer (2017)

Data di atas, semua pengguna jasa penerbangan mengetahui haknya sebagai konsumen dan telah mendapat informasi yang baik dari pemberi jasa pelayanan penerbangan tentang barang bawaannya.

Sesuai dengan 5 prinsip Shidarta mengenai tanggung jawab dalam perlindungan hukum, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pemberi jasa penerbangan yang bertujuan untuk menjamin perlindungan hukum konsumen terhadap barang bawaannya yang bermasalah. Terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang jasa penerbangan yang barang bawaannya bermasalah. Peraturan perundang-undangan tersebut antara lain sebagai berikut: Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Pasal 4 dan Pasal 5, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 144 dan 168 Ayat 2, Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Pasal 20, Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Pasal 2, Pasal4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 24, Sesuai dengan hasil penelitian yang penulis lakukan, PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah menjadikan dasar dalam pemberian pelayanan dan menerapkan semua peraturan tersebut dengan baik.

Ganti rugi terhadap penumpang yang barang bawaannya bermasalah, dalam hal ini penumpang mempunyai hak-hak yang merupakan tanggung jawab dari pada pemberi jasa penerbangan. Bila hak penumpang dilanggar pengangkut maka pihak penumpang dapat menuntut

haknya selaku penumpang yang mengalami kerugian akibat pengangkut yang tidak melaksanakan kewajibannya. Dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara menyatakan bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap: Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka, Hilang atau rusaknya bagasi kabin, Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat, Hilang, musnah, atau rusaknya kargo, Keterlambatan angkutan udara, Kerugian yang diderita oleh pihak ketiga. Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan juga menjelaskan hak penumpang mengenai 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. Penelitian yang penulis lakukan didapatkan hasil sebagai berikut: Hubungan Antara Penerapan Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara dengan Pengetahuan Penumpang Yang Barang Bawaannya Bermasalah, 45 % penumpang yang barang bawaannya bermasalah mengetahui tentang Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara dan 55% penumpang tidak mengetahui tentang peraturan tersebut. Permasalahan Bagasi yang sering dialami oleh Penumpang Yang Barang Bawaannya bermasalah, sebanyak 65% penumpang mengalami kerusakan bagasi, 10% mengalami kehilangan bagasi, dan 25% mengalami masalah lain seperti keterlambatan penerimaan bagasi, dll.

Kerugian yang biasanya dialami oleh penumpang angkutan udara memerlukan kejelasan apakah kerugian disebabkan oleh kesalahan penumpang atau jasa pengangkut angkutan udara. Bila hal tersebut sudah jelas barulah ganti rugi bisa ditetapkan. Dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara jelas dinyatakan bahwa: Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipkerjakannya, Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi tingginya sebesar kerugian nyata penumpang. Adapun batas tanggung jawab pengangkut angkutan udara diatur dalam Pasal 18 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara: Tanggung jawab pengangkut kepada penumpang dimulai sejak penumpang meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara sampai dengan penumpang memasuki terminal kedatangan dibandar udara tujuan, Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat dimulai sejak pengangkut menerima bagasi tercatat pada saat *check-in* (pelaporan) sampai dengan diterimanya bagasi tercatat oleh penumpang, Tanggung jawab pengangkut terhadap kargo dimulai sejak pengirim barang menerima salinan surat muatan udara dari pengangkut sampai dengan waktu yang ditetapkan sebagai batas pengambilan sebagaimana tertera dalam *airway bill* (surat muatan udara), Pasal 19 Peraturan

Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara: Pengangkut tidak dapat dituntut tanggung jawab untuk membayar ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, Pasal 3 huruf c butir 2, Pasal 14, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa: Kejadian tersebut bukan karena kesalahan atau kelalaian pengangkut atau orang-orang yang dipekerjakannya atau agen-agensya, atau Kejadian tersebut semata-mata disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penumpang sendiri dan/atau pihak ketiga. Hasil penelitian yang penulis lakukan didapatkan hasil sebagai berikut: Pemberian Ganti Rugi dari Pihak Maskapai ke Penumpang Yang Barang Bawaannya bermasalah, pada PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk, kerugian yang dialami oleh 90% penumpang sudah sangat baik direspon dan ditangani oleh pihak maskapai penerbangan dan segera diberikan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Data informasi yang didapatkan penulis dari *Duty Manager Post Flight* PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bapak I Wayan Sugiarta menyebutkan bahwa Beliau pernah menemukan permasalahan barang bawaan penumpang seperti masalah kerusakan dan kehilangan bagasi. Beliau menjelaskan kepada penumpang tentang permasalahan yang penumpang alami dan menindak lanjuti permasalahan tersebut, selalu berkomunikasi kepada penumpang melalui email, atau melalui telepon sampai penumpang mendapatkan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan bagasi yang dialami penumpang. Beliau menerapkan standar operasional prosedur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Data informasi yang selanjutnya didapatkan penulis dari *Duty Manager Landside Service* PT Gapura Angkasa selaku *Ground Handling* (Pihak yang menangani penerbangan di terminal Bandar Udara) PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk Bapak I Ketut Supriadi menyebutkan bahwa Beliau pernah menemukan permasalahan barang bawaan penumpang terutama masalah kerusakan bagasi. Beliau menjelaskan kepada penumpang tentang permasalahan yang penumpang alami. Beliau menerapkan standar operasional prosedur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Penulis juga mendapat informasi dari *Supervisor* Unit Kehilangan dan Penemuan PT Gapura Angkasa selaku *Ground Handling* (Pihak yang menangani penerbangan di terminal Bandar Udara) PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk Bapak I Gusti Ngurah Subawa menyebutkan bahwa Beliau juga pernah menemukan permasalahan barang bawaan penumpang. Beliau sering sekali menemukan permasalahan barang bawaan penumpang terutama masalah kerusakan, kehilangan dan juga keterlambatan bagasi dimana penumpang melaporkan permasalahan bagasinya dan meminta ganti rugi. Beliau sudah menjelaskan kepada penumpang tentang permasalahan yang penumpang alami, sehingga penumpang mengerti dengan keadaan yang dialaminya. Untuk mengatasi Ganti Rugi yang diminta penumpang, Beliau menerapkan standar operasional prosedur Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Besaran ganti rugi diatur dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara, Pasal 6, Pasal 14, Pasal 15. Hasil penelitian yang penulis lakukan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4 Jumlah Penemuan Kasus Barang Bawaan Yang Bermasalah Di PT. Garuda Persero Tbk Bulan Agustus Tahun 2015 Sampai Dengan Bulan Agustus Tahun 2016

Bulan	Permasalahan		Total Besaran Ganti Rugi dalam Rupiah	
	Kerusakan Bagasi	Kehilangan Bagasi	Kerusakan Bagasi	Kehilangan Bagasi
Agustus 2015	49	363	9.424.450	5.375.225
September 2015	59	238	24.370.175	5.500.100
Oktober 2015	63	238	25.545.360	7.850.287
November 2015	53	159	9.116.270	8.100.150
Desember 2015	69	223	10.600.300	4.150.175
Januari 2016	52	193	18.068.000	6.650.000
Februari 2016	50	227	13.920.000	3.580.000
Maret 2016	30	134	4.595.000	600.000
April 2016	10	108	4.750.000	2.675.000
Mei 2016	32	458	466.500	48.175.584
Juni 2016	55	355	17.087.000	9.872.500
Juli 2016	58	196	15.614.000	1.850.000
Agustus 2016	84	87	2.490.000	400.000

sumber : Data dari Unit Kehilangan dan Penemuan PT. Garuda Indonesia Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Besaran ganti rugi yang diberikan pihak PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga hal tersebut tidak bersifat subjektif baik bagi penumpang ataupun maskapai penerbangan karena besaran ganti rugi sudah jelas diatur dalam peraturan menteri yang menjadi standar pelayanan PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk. Setelah penulis menganalisis data penelitian yang dilakukan di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk didapatkan hasil sebagai berikut : 45 % penumpang yang barang bawaannya bermasalah mengetahui tentang Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara dan 55% penumpang tidak mengetahui tentang peraturan tersebut, Sebanyak 65% penumpang mengalami kerusakan bagasi, 10% mengalami kehilangan bagasi, dan 25% mengalami masalah lain seperti keterlambatan penerimaan bagasi, dll, Kerugian yang dialami oleh 90% penumpang sudah sangat baik direspon dan ditangani oleh pihak maskapai penerbangan dan segera diberikan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku, Implementasi pemberian ganti rugi yang diberikan pihak

PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku karena besaran ganti rugi sudah jelas diatur dalam peraturan menteri yang menjadi standar pelayanan PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk. Hasil penelitian yang penulis lakukan, pengajuan tuntutan ganti rugi sudah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sehingga memudahkan pengguna jasa penerbangan yang barang bawaannya bermasalah mengurus pengganti kerugian mereka. Hal ini membuktikan bahwa sangatlah penting bagi konsumen mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa penerbangan yang baik.

Pihak maskapai penerbangan juga bertanggung jawab menindak lanjuti penumpang yang barang bawaannya bermasalah tetapi tidak mendapat ganti rugi. Ada beberapa alasan penumpang tidak mendapatkan ganti rugi, salah satunya seperti tidak sesuai kemas bagasi, contohnya kardus karena kemasan kardus bukan termasuk barang *personal effect* (barang-barang yang dibutuhkan dalam perjalanan) melainkan kategori barang kargo yang semestinya tidak di masukkan dalam bagasi tercatat. Pihak maskapai membijaksanai kemasan kardus dimasukkan dalam bagasi tercatat dengan catatan ketika barang tersebut rusak dari pihak maskapai tidak memberikan ganti rugi. Namun pihak maskapai penerbangan tidak kaku dalam aturan pemberian ganti rugi, terkadang penumpang yang seharusnya tidak mendapatkan ganti rugi karena kelalaian penumpang, pihak maskapai memberi kebijakan dengan memberikan ganti rugi walaupun hanya setengahnya.

Persyaratan dan Tata Cara Pengajuan Tuntutan Ganti Kerugian, Penuntutan ganti rugi ada beberapa hal yang harus dicermati seperti yang tertuang dalam Pasal 21 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara, Pasal 22 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Hasil penelitian yang penulis lakukan, pengajuan tuntutan ganti rugi sudah diatur dalam peraturan menteri sehingga memudahkan pengguna jasa penerbangan yang barang bawaannya bermasalah mengurus pengganti kerugian mereka. Hal ini membuktikan bahwa sangatlah penting bagi konsumen mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa penerbangan yang baik. Penyelesaian Sengketa, Pasal 23 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara mengatur tentang besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menuntut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 24 Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara, penyelesaian masalah pembuktian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dapat diselesaikan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian yang

penulis lakukan, penyelesaian sengketa bagi pengguna jasa penerbangan yang barang bawaannya bermasalah sudah sesuai dengan peraturan menteri dan segera terselesaikan saat itu juga.

4. PENUTUP

Simpulan

Dasar hukum perlindungan barang bawaan penumpang jasa penerbangan yang bermasalah di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah sangat jelas diatur dalam: Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia pada pasal 4 dan pasal 5, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pada pasal 144, Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri pada pasal 20, Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada pasal 2, pasal 4, pasal 5, pasal 6, pasal 14, pasal 15, pasal 18, pasal 19, pasal 21, pasal 22, pasal 23 dan pasal 24. Implementasi ganti rugi terhadap penumpang yang barang bawaannya bermasalah di PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk yaitu sebagai berikut : Kerugian yang dialami oleh 90% penumpang sudah sangat baik direspon dan ditangani oleh pihak maskapai penerbangan dan segera diberikan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku, Besaran ganti rugi yang diberikan pihak PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga hal tersebut tidak bersifat subjektif baik bagi penumpang ataupun maskapai penerbangan karena besaran ganti rugi sudah jelas diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menjadi standar pelayanan PT.Garuda Indonesia (Persero).Tbk.

Saran

Disarankan kepada pengguna jasa penerbangan yang membawa barang bawaan, perlu mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen dengan baik, namun juga harus mentaati ketentuan sesuai peraturan yang berlaku, Disarankan kepada pemberi jasa penerbangan, dalam memberi pelayanan harus tetap berpegang teguh terhadap peraturan pemerintah sehingga standar pelayanan minimal tetap terlaksana dengan baik untuk meminimalisir masalah yang terjadi.

5. DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi dan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers,
Jakarta

Amalia, Prita, 2016, *Industri Penerbangan Indonesia*, PT. Rafika Aditama, Bandung

Andriansyah, 2015, *Manajemen Ttransportasi Dalam Kajian dan Teori*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.DR. Moestopo Beragama, Jakarta

- BPS-Statistics Indonesia, 2016, *Statistik Indonesia 2016 Statistical Yearbook of Indonesia 2016*, Badan Pusat Statistik/ BPS-Statistics Indonesia
- Gultom, Elfrida, 2009, *Hukum Pengangkutan Darat*, Penerbit Literata Lintas Media, Jakarta
- Hairi, W. Muhwan, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Setia
- HS, Salim, 2011, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta
- Hutagaol, Desmond, 2013, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Martono, K., 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Miru Ahmadi, 2013, *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta
- Miru, Ahmadi, 2014, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Penerbit, Rajawali Pers, Jakarta
- Muhammad, Abdulkadir 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Nasution, A.Z, 2002, *Hukum Perindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media. Jakarta
- Purwosutjipto, H. M. N, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djembatan, Jakarta
- Rahardjo Satjipto, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Kompas, Jakarta
- Sasongko, Wahyu, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung
- Subekti, R 1982, *Aneka Perjanjian*, Cet ke-5, Penerbit Alumni, Bandung
- Subdirektorat Statistik Transportasi, 2015, *Statistik Transportasi Udara Air Transportation Statistics 2015*, Badan Pusat Statistik / BPS-Statistics Indonesia
- Sunggono, Bambang, 2012, *Metedologi Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab pengangkut Angkutan Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri