

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN KOPER BAGASI TERCATAT OLEH PIHAK MASKAPAI

Govind Rayigel Polado Simbolon, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: [grayigel@gmail.com](mailto:grayigel@gmail.com)

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: [adityapramanaputra@unud.ac.id](mailto:adityapramanaputra@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan utama jurnal ini adalah untuk mempelajari perlindungan hukum yang tersedia bagi penumpang dalam situasi kerusakan atau kehilangan bagasi yang disebabkan oleh maskapai penerbangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis potensi upaya hukum yang mungkin dilakukan oleh penumpang yang terkena dampak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang mereka alami akibat insiden tersebut. Jurnal ini menggunakan metodologi penelitian hukum normatif yang bersumber pada norma hukum seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta sumber literatur hukum lain yang relevan untuk menunjang perkembangan isinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai pelanggan telah diatasi dengan diberlakukannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun telah terdapat peraturan tersebut, akan tetapi pada kenyataannya kerap terjadi tidak terpenuhinya hak-hak penumpang yang mana sebagai konsumen. Terkait dengan hal itu, penumpang dapat menempuh beberapa upaya hukum untuk menuntut hak-haknya guna tercapainya hak-haknya sebagai konsumen.*

*Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Penumpang, Hilang dan Rusaknya Koper Bagasi, Maskapai*

## ABSTRACT

*The objective of this journal is to explore the legal safeguards available to passengers in situations of damage or loss of luggage caused by airlines. Additionally, it aims to examine the potential legal recourse that affected passengers may pursue in order to seek compensation for their losses resulting from such incidents. This magazine employs normative legal research methodologies, drawing upon legal norms such as Law no. 8 of 1999 on Consumer Protection, as well as other legal literature sources, to serve as guiding principles in the development of this publication. The study's findings indicate that the regulation of legal protection for consumer passengers has been addressed in Law no. 8 of 1999, which pertains to Consumer Protection. Even though these regulations exist, in reality the rights of passengers as consumers are often not fulfilled. In this regard, passengers can take several legal measures to claim their rights in order to achieve their rights as consumers.*

*Key Words: Legal Protection, Passenger, Lost and Damaged Luggage Suitcases, Airline.*

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang sangat luas wilayahnya di dunia. Terlihat dari panjangnya bentangan wilayah Indonesia dari ujung ke ujung. Kota Sabang yang berkedudukan di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Kota Merauke yang berkedudukan di Provinsi Papua Selatan merupakan dua kota yang membuktikan betapa luasnya wilayah Indonesia bila dilihat dari arah barat dan timur. Sedangkan bila dilihat dari utara dan selatan, maka Pulau Miangas yang berkedudukan di Provinsi Sulawesi Utara dan Pulau Rote yang berkedudukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah jawabannya.

Luas wilayah Indonesia tidak terdiri dari satu daratan saja seperti beberapa negara yang lain, akan tetapi terdiri dari beberapa daratan yang terpisahkan oleh perairan. Maka dari itu, tidak heran Indonesia terdiri dari negara yang banyak pulau dan dijuluki sebagai negara kepulauan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk menghubungkan antara wilayah yang satu dengan wilayah yang lainnya. Selain itu, memajukan perekonomian suatu negara juga menjadi tantangan tersendiri Indonesia. Maka dari itu, transportasi menjadi objek yang sangat vital karena sangat penting dalam menghubungkan antara wilayah yang satu dan wilayah lainnya serta dapat memajukan perekonomian suatu negara.

Dewasa ini, moda transportasi sangat penting dalam kehidupan manusia. Banyak sarana transportasi saat ini tersedia karena transportasi modern berkembang sangat pesat, yang pastinya diiringi oleh kemajuan zaman.<sup>1</sup> Tidak terlepas dari kalangan, baik itu anak-anak, remaja, dewasa, hingga orang tua sangat membutuhkan transportasi. Transportasi terbagi atas tiga macam, yaitu transportasi laut, darat, dan udara.<sup>2</sup> Transportasi berguna untuk membantu setiap mobilitas manusia untuk berpergian. Transportasi bisa digunakan sebagai sarana untuk mengirim suatu barang. Terlebih di era yang sangat modern, tentunya kegiatan jual beli secara online menjadi hal yang lumrah. Kegiatan jual beli secara online dari jarak yang sangat jauh bisa dilakukan pengiriman yang sangat cepat. Pada umumnya, moda transportasi yang digunakan untuk mengirim barang ialah pesawat udara. Bukan tanpa sebab, pesawat udara menjadi pilihan terbaik dikarenakan jangka waktu yang sangat cepat untuk mengirim suatu barang apabila dibandingkan dengan moda transportasi yang lain.

Selain untuk pengiriman suatu barang, transportasi juga bisa digunakan sebagai sarana untuk mobilitas manusia untuk berpergian. Penggunaan maskapai penerbangan oleh masyarakat Indonesia mendorong pertumbuhan.<sup>3</sup> Pesawat udara yang memiliki keunggulan dengan durasi yang cepat juga menjadi pilihan terbaik

---

<sup>1</sup> Priadi, Muhammad Rifky Andhika. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kehilangan Bagasi Di Bandara Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Putusan Mahkamah Agung : 820 K/ PDT/2013)" *Skripsi*, h. 1

<sup>2</sup> Zia, Nur Khalida. "Perlindungan hukum terhadap hilangnya barang di bagasi pesawat (analisis Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Perkara Nomor 172/PDT. G/2009/PN. JKT. PST antara konsumen dan Maskapai Express Air/PT. Travel Express Aviation Services)." *Bachelor's thesis*. Hal. 1

<sup>3</sup> Mayang, Muhammad Luthfi, and Nahrowi Nahrowi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan Udara atas Kehilangan Bagasi Tercatat (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 609 K/Sus-Bpsk/2012)." *Journal Of Legal Research* 2, no. 3 (2020). Hal. 1.

manusia untuk meningkatkan waktu jarak tempuh untuk berpergian.<sup>4</sup> Misalnya, untuk berpergian dari Jakarta menuju Denpasar. Apabila menggunakan transportasi darat seperti bus, maka akan memakan waktu sekitar 30 jam. Apabila menggunakan transportasi udara seperti pesawat udara, jarak tempuh Jakarta menuju Denpasar hanya memakan waktu sekitar 1 jam 30 menit. Hal ini terlihat jelas bahwa perbedaan durasi waktu dan efisiennya pesawat udara terlebih manusia pada saat ini sangat dimanjakan dengan perkembangan zaman sekarang.

Dalam pesawat udara penumpang, tidak terlepas dengan istilah bagasi. Penumpang dapat menyimpan barang bawaan mereka di bagasi pesawat. Penumpang ketika berpergian pada umumnya membawa koper untuk dimasukkan dalam bagasi tercatat. Membawa koper tersebut pada umumnya dikarenakan banyaknya barang bawaan yang hendak dibawa sehingga memerlukan koper untuk menyimpan barang tersebut lalu disimpan di bagasi pesawat.

Apabila dilihat dari segi keamanan dibandingkan dengan moda transportasi lain, maka pesawat udara merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi dilihat dari tingkat kecelakaan yang sangat kecil.<sup>5</sup> Namun, dari segi pelayanan masih terlihat banyak kekurangan terlebih dalam hal bagasi.<sup>6</sup> Bagasi pesawat terdiri dari dua kategori: bagasi tercatat dan bagasi kabin. Perbedaan dari bagasi tercatat dan bagasi kabin ialah dalam hal pengawasan. Bagasi kabin bukan merupakan tanggung jawab pengawasan dari pihak maskapai, melainkan dalam tanggung jawab pengawasan para penumpang. Apabila terjadi kerusakan yang bukan dibuat oleh penumpang, maka penumpang dapat memberikan bukti yang merupakan hal tersebut kesalahan dari pihak maskapai. Sedangkan apabila terjadi kerusakan pada bagasi tercatat, maka hal itu sudah jelas merupakan kesalahan dari pihak maskapai dan pihak maskapai harus bertanggung jawab dengan hal tersebut.<sup>7</sup> Dalam beberapa peristiwa belakangan ini di Indonesia, kerap kali terjadi peristiwa hilang dan rusaknya koper bagasi tercatat. Penyebab hilang koper bagasi biasanya disebabkan oleh pendistribusian yang salah oleh petugas maskapai. Pendistribusian tersebut yang seharusnya untuk penerbangan menuju kota A, justru didistribusikan untuk penerbangan menuju kota B. Selain itu, kerap kali terjadi tertinggalnya koper bagasi dalam pendistribusian oleh petugas maskapai. Hal ini terjadi karena human error oleh petugas yang pada saat itu sedang bekerja. Selain itu, penyebab rusaknya koper bagasi biasanya disebabkan oleh pendistribusian yang sembrono atau kurangnya hati-hati oleh petugas maskapai.

---

<sup>4</sup> Putri, Annisa Riana, and Nurbait, Siti. "Tanggung Jawab Pt Garuda Indonesia Atas Hilangnya Bagasi Tercatat Milik Penumpang Pada Penerbangan Palembang-Jakarta Berdasarkan Peraturan Dibidang Penerbangan." *Reformasi Hukum Trisakti* 1, no. 2 (2019). Hal. 2

<sup>5</sup> Pronohowijoyo, Aliady Gennody. "Perlindungan Terhadap Penumpang Atas Hilang Dan Rusaknya Barang Bawaan Pada Maskapai Penerbangan Dalam Kajian Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan." PhD diss., Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018. Hal. 8

<sup>6</sup> Juliana, Anasthasia, Bambang Eko Turisno, and R. Suharto. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Kerugian Konsumen Selaku Penumpang Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus PT. Lion Mentari Airlines)." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 2 (2016): 2.

<sup>7</sup> Sunandika, Bella Novita. "Perlindungan Hukum Penumpang Maskapai Penerbangan Lion Air Atas Kerusakan Bagasi Tercatat Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JO Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara." PhD diss., Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2019. H. 3

Hal ini dibuktikan bahwa seringnya dijumpai dokumentasi dalam bentuk video yang memperlihatkan kurangnya hati-hati seperti koper bagasi yang dibanting oleh pihak petugas maskapai. Setelah melihat penyebab dari kedua permasalahan tersebut, tentunya hal ini sangat merugikan para penumpang yang dimana dalam hal ini penumpang dianggap sebagai konsumen dalam aktivitas penerbangan tersebut.

Seperangkat pedoman hukum yang dikenal sebagai “undang-undang perlindungan konsumen” mengatur interaksi dan permasalahan antara berbagai pihak yang memanfaatkan produk dan layanan konsumen sehari-hari. Baik pihak yang menawarkan produk atau jasa untuk dikonsumsi maupun pelanggan yang menggunakannya terlibat dalam hal ini. Karena situasi konsumen yang sangat genting dan perlunya perlindungan hukum, maka perlindungan konsumen ada. Berdasarkan ayat di atas, tujuan peraturan perundang-undangan adalah untuk menjaga masyarakat dan memberikan rasa aman.<sup>8</sup>

Pembuatan penulisan jurnal ini didasari pada murninya pemikiran dari pribadi penulis. Penulis menilai bahwa kegiatan penerbangan merupakan hal yang sangat lumrah pada era modern ini. Kegiatan berpergian menggunakan pesawat kerap dilakukan oleh setiap masyarakat. Hal ini membuat penulis untuk menuliskan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen untuk penumpang dalam hal kenyamanan penumpang untuk berpergian dan dibuktikan dengan tidak adanya lagi permasalahan hilang dan rusaknya koper bagasi penumpang.

Adapun penelitian sebelumnya menyajikan ulasan dengan judul “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Tercatat Angkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh)” yang ditulis Fandi Abrara.<sup>9</sup> Selain itu terdapat penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Penumpang Maskapai Penerbangan Lion Air Atas Kerusakan Bagasi Tercatat Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JO Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.” yang ditulis oleh Bella Novita Sunandika.<sup>10</sup> Kajian ini membahas tentang hal-hal yang menyulitkan maskapai penerbangan dalam mengamankan bagasi terdaftar penumpangnya dan bagaimana upaya yang dilakukan maskapai tersebut dengan menegakkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Fokus utama penelitian ini adalah perlindungan konsumen atas bagasi yang hilang dan rusak serta jenis tindakan hukum yang dapat dilakukan pelanggan atas koper bagasi yang hilang dan rusak. Pembeda dari penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya memfokuskan pembahasan dalam sudut pandang pemberi jasa, sedangkan penelitian ini memfokuskan pembahasan dalam sudut pandang konsumen. Melihat hal tersebut, maka penulis mengangkat judul

---

<sup>9</sup> Abrara, Fandi. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Tercatat Angkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh)." PhD diss., Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, 2020.

<sup>10</sup> Sunandika, Bella Novita. "Perlindungan Hukum Penumpang Maskapai Penerbangan Lion Air Atas Kerusakan Bagasi Tercatat Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JO Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara." PhD diss., Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2019.

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN KOPER BAGASI OLEH PIHAK MASKAPAI”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan dan informasi kontekstual, maka rumusan masalah dalam publikasi ilmiah ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana perlindungan kepada konsumen atas hilang dan rusaknya koper bagasi oleh pihak maskapai?
2. Apa saja bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas hilang dan rusaknya koper bagasi oleh pihak maskapai?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan kepada konsumen atas hilang dan rusaknya koper bagasi oleh pihak maskapai. Selain itu, bertujuan untuk mengetahui apa saja bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas hilang dan rusaknya koper bagasi oleh pihak maskapai

**2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian hukum normatif. Pendekatan penulisan normatif merupakan suatu metodologi penelitian hukum yang didasarkan pada pemeriksaan dan evaluasi terhadap sumber-sumber sekunder. Teknik penelitian hukum normatif, yang sering dikenal dengan metode penelitian hukum perpustakaan, mencakup pemeriksaan dan analisis dokumen yang sudah ada sebelumnya sebagai pendekatan utama dalam melakukan penelitian hukum. Perlindungan konsumen atas koper bagasi yang hilang dan rusak oleh maskapai penerbangan akan dikaji dalam kajian hukum normatif ini, serta tindakan hukum yang mungkin dapat dilakukan pelanggan dalam menyikapi koper bagasi yang hilang dan rusak oleh maskapai penerbangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum utama dan acuan utama yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini juga menggunakan sumber-sumber sekunder, seperti artikel-artikel jurnal ilmiah dan buku-buku yang berkaitan dengan topik kajian tertentu, serta sumber-sumber hukum berupa peraturan perundang-undangan. Untuk mencapai temuan penelitian ini, banyak metodologi yang digunakan, antara lain analisis konsep hukum dan analisis perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkaji informasi hukum.

**3. Hasil dan Pembahasan**

**3.1 Perlindungan Kepada Konsumen Atas Hilang dan Rusaknya Koper Bagasi Oleh Pihak Maskapai**

Mengenai perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa melalui peraturan tersebut memberikan pertanggungjawaban dalam hal perlindungan kepada konsumen.<sup>11</sup> Perlindungan konsumen mengacu pada serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memastikan kejelasan hukum dan menjaga hak dan kepentingan konsumen. Kata “perlindungan konsumen” mengacu pada perlindungan legislatif yang diterapkan

---

<sup>11</sup> Muskibah, Muskibah. “Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.” *INOVATIF | Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 4 (2010). Hal. 144

untuk menjamin kesejahteraan pelanggan dengan mengurangi kerugian yang disebabkan oleh produk atau layanan tertentu. Perlindungan konsumen mencakup serangkaian tindakan yang bertujuan untuk melindungi konsumen dalam interaksi mereka dengan barang dan jasa, mulai dari pembelian awal hingga potensi dampak yang timbul dari pemanfaatannya. Tujuan perlindungan konsumen adalah menjamin keamanan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa ketentuan apa pun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan peraturan perlindungan konsumen mempunyai potensi dampak dalam bentuk tindakan hukuman.<sup>12</sup>

Penumpang pesawat udara dianggap sebagai konsumen yang mendapat perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>13</sup> Ini didasari bahwa “konsumen memakai jasa yang berupa jasa penerbangan dan barang berupa koper yang termuat dalam bagasi yang merupakan juga bagian dari jasa yang diberikan oleh pelaku usaha penerbangan”. Ketentuan berikut ini berasal dari Pasal 1 Angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

*“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.*

Dalam dunia penerbangan, pihak konsumen merupakan subjek yang sangat penting.<sup>14</sup> Siapa pun yang memanfaatkan komoditas dan jasa yang ditawarkan dalam masyarakat adalah konsumen.<sup>15</sup> Konsumen harus diberikan kenyamanan serta keselamatan oleh pihak penerbangan. Untuk mencapai haknya tersebut, konsumen tentunya dapat menuntut haknya. Secara teoritis, setiap pihak dalam hubungan hukum harus setara. Namun pada kenyataannya, hal ini sering terjadi, khususnya dalam situasi di mana produsen dan konsumen merupakan pihak dalam perjanjian formal. Hal ini juga terjadi ketika hak-hak penumpang atau pelanggan tidak ditegakkan secara memadai.<sup>16</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan tentang hak-hak konsumen. Ketentuan Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut.

*“a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e.*

---

<sup>12</sup> Zulham. *“Hukum Perlindungan Konsumen”* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013), 21-22

<sup>13</sup> Tonapa, Janet, Pristika Handayani, and Tri Artanto. “Perlindungan Konsumen Terhadap Hilangnya Barang Bagasi Penumpang Pesawat Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Maskapai PT. Garuda Indonesia di Bandara Hang Nadim Batam).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Unrika* 1, no. 1 (2021), 6.

<sup>14</sup> Sukadana, Dewa Ayu Putri. “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Hilang Atau Rusaknya Barang Dalam Pengangkutan Udara.” *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana*.

<sup>15</sup> Fauzi, Harry, Hasim Purba, Jelly Leviza, and Yefrizawati Yefrizawati. “Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (studi pada PT. Garuda Indonesia airlines medan).” *USU Law Journal* 4, no. 2 (2016): 142.

<sup>16</sup> Purba, Freddy Luth Putra, T. Keizerina Devi, and WINDHA WINDHA. “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan).” *Transparency Journal of Economic Law* 1, no. 1 (2013): 2.

*hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”*

Namun, dalam dunia penerbangan, sering sekali ditemukan berbagai permasalahan yang dimana pihak konsumen tidak dipenuhi hak-haknya. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar mengenai mutu dan jaminan produk dan/atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Huruf C UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seringkali tidak dipenuhi oleh konsumen. Pada dunia penerbangan, biasanya terdapat pemberitahuan secara langsung dengan menggunakan pengeras suara dari pihak maskapai yang tidak jelas kebenarannya. Penumpang yang seharusnya berangkat penerbangan berdasarkan *boarding pass* melalui pintu keberangkatan 1, melalui pemberitahuan secara langsung dengan menggunakan pengeras suara diberitahukan melalui pintu keberangkatan 7. Ketika melihat papan pemberitahuan yang tersedia di bandara, menunjukkan bahwa penerbangan tersebut akan diberangkatkan melalui pintu keberangkatan 4. Alhasil, penumpang kerap dibuat bingung melalui pintu yang mana yang akan datang. Lebih lagi dengan kondisi tersebut, penumpang kerap lari terburu-buru dan tergesa-gesa dengan ketidakjelasan penginformasian tersebut. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa pemenuhan hak berupa informasi yang benar tidak didapatkan oleh penumpang.

Selain hak-hak tersebut di atas, pelaku perjalanan seringkali tidak menyadari haknya atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk dan/atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Huruf A UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konteks kenyamanan dan keamanan tertuju pada penumpang dan barang bawaan penumpang. Barang penumpang yang ditempatkan pada bagasi tercatat sering dijumpai dengan kondisi yang tidak pada semula. Semula barang bawaan penumpang yang ditempatkan dalam bagasi tercatat dengan kondisi yang baik, setelah penerbangan ditemukan beberapa kerusakan. Beberapa kerusakan yang kerap terjadi menimpa barang bawaan yang ditempatkan dalam bagasi tercatat adalah kerusakan pada koper. Koper penumpang yang ditempatkan pada bagasi tercatat mengalami kerusakan yaitu pada ban koper yang mengalami bengkok. Tentunya ini membuat fungsi ban pada koper tidak bisa optimal. Selain bengkok, ban koper penumpang yang ditempatkan pada bagasi tercatat hilang. Dengan hilangnya ban pada koper penumpang yang ditempatkan pada bagasi tercatat tersebut, membuat fungsi ban tidak ada dan membuat penumpang kesusahan dalam membawa koper. Hal yang lebih parah lagi ialah kehilangan koper pada bagasi tercatat. Barang bagasi yang hilang terkadang tidak diatur dengan benar oleh petugas maskapai.<sup>17</sup> Situasi ini jelas menunjukkan bahwa penumpang tidak dapat secara efektif menggunakan haknya terkait dengan pemberian kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk dan/atau layanan.

---

<sup>17</sup> Raharjo, Irawan Yuniarto. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan sebagai Bentuk Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau dari Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi di Pt. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya).” PhD diss., Brawijaya University, 2014. Hal. 9

Dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, permasalahan bagasi tercatat yang hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut. Artinya, bahwa pengangkut dalam hal ini pihak maskapai bertanggung jawab secara penuh yang menimpa penumpang yang bagasi tercatatnya dijumpai hilang musnah, atau rusak.

### **3.2 Bentuk Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Atas Hilang dan Rusaknya Koper Bagasi Tercatat Oleh Pihak Maskapai**

Penumpang pesawat selaku konsumen dapat menempuh upaya hukum atas hilang dan rusaknya koper bagasi tercatat oleh pihak maskapai. Konsumen mengalami sengketa dengan perusahaan, baik publik maupun privat, tentang produk, barang, atau jasa tertentu. Penumpang mempunyai pilihan untuk menempuh upaya hukum baik melalui proses non-litigasi maupun litigasi.

#### **A. Non Litigasi**

Proses penyelesaian sengketa di luar hukum bertujuan untuk mencapai konsensus mengenai sifat dan tingkat restitusi, serta penerapan langkah-langkah khusus untuk mencegah terjadinya kerugian di masa depan. Untuk menghindari proses peradilan yang berlarut-larut dan terorganisir secara institusional, UU No. 8 Tahun 1999 telah memperkenalkan jalan alternatif penyelesaian konflik yang dikenal dengan BPSK.

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "Secara hukum diperlukan pembentukan suatu badan yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tuntutan hukum individual dimulai berdasarkan kebijaksanaan pihak-pihak yang terlibat, sedangkan tuntutan hukum kelompok dilakukan melalui sistem peradilan formal".<sup>18</sup> BPSK mempunyai kapasitas untuk mengatasi permasalahan konsumen secara efektif melalui cara non-yudisial. BPSK, sebuah organisasi pemerintah otonom, terdiri dari tiga komponen berbeda yang mewakili pemangku kepentingan berbeda, yaitu konsumen, entitas komersial, dan pemerintah. Tujuannya adalah untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan entitas komersial.<sup>19</sup> Penyelesaian sengketa konsumen dapat dipercepat, disederhanakan, dan hemat biaya melalui pemanfaatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kemudahan prosedur manajemen dan pengambilan keputusan dapat dikaitkan dengan kesederhanaannya.

Adapun alur dari penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menurut Pasal 15 Ayat 1 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 "dimulai dengan pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK. Pengajuan permohonan dapat dilakukan baik secara tertulis maupun melalui komunikasi lisan kepada Sekretariat BPSK. Dalam hal konsumen tidak dapat mengajukan permohonan secara pribadi, mereka dapat menunjuk ahli waris atau kuasanya untuk bertindak atas nama mereka." Ketentuan mengenai pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis dapat dilihat pada Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan

---

<sup>18</sup> Marianus Gaharpung, 2000, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha", *Jurnal Yustika*, Vol. 3 No.1, h.43

<sup>19</sup> Chrisdanty, Febrly. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, No. 2 (2020): 56.



Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan metode BPSK, terdapat tiga cara yang bisa dilakukan, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

1. Konsiliasi

Tata cara penyelesaian pengaduan konsumen melalui konsiliasi diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu pada Pasal 28 dan 29. Konsiliasi adalah tata cara penyelesaian pengaduan konsumen secara non-yudisial. dengan cara dimana BPSK bertindak sebagai perantara. Dalam konsiliasi, tujuannya adalah untuk mempertemukan pihak yang bersengketa. Adapun pihak tersebut yaitu konsumen dan pelaku usaha. Dalam upaya penyelesaiannya, diserahkan kepada para pihak. Konsiliator yang dimana yaitu Majelis adalah pihak ketiga yang bersifat netral dan terlibat serta diterima oleh para pihak yang bersengketa. Pada intinya, konsiliator hanya membimbing saja.

2. Mediasi

Tata cara penyelesaian pengaduan konsumen melalui mediasi diatur dalam Pasal 30 dan 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Selama proses mediasi, panel mendelegasikan wewenang penuh kepada konsumen dari badan usaha yang terlibat, memberikan mereka kendali atas cara dan besarnya kompensasi untuk penyelesaian konflik. Berbeda dengan halnya konsiliasi, dalam mediasi majelis ikut campur tangan. Ikut campur tangan disini dimaksudkan bahwa majelis bersifat aktif yang mana dibuktikan dengan pemberian nasehat, amanat, bahkan pertimbangan-pertimbangan guna menyelesaikan sengketa konsumen tersebut.

3. Arbitrase

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu pada Pasal 32 sampai dengan Pasal 36. Berbeda dengan kedua cara sebelumnya yakni konsiliasi dan mediasi dimana penyelesaian sengketa diserahkan kepada pihak bersengketa, dalam arbitrase penyelesaian sengketa diserahkan kepada Majelis. Dalam hal ini, penyerahan penyelesaian sengketa tersebut diserahkan oleh pihak bersengketa. Dalam kasus ini, pihak-pihak yang terlibat, yakni konsumen dan pelaku korporasi, hanya berpegang teguh pada setiap keputusan yang diberikan Majelis.

Keputusan BPSK dituangkan dalam format kontrak tertulis. Agar suatu perjanjian mempunyai kekuatan hukum, maka perjanjian itu wajib dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis. Putusan panel BPSK berkaitan dengan perdamaian atau penghentian kasus. Keputusan yang diambil BPSK dianggap final dan mempunyai kekuatan hukum. Masyarakat yang merasa dirugikan mempunyai pilihan untuk mengajukan banding ke Pengadilan Negeri guna menegakkan putusan BPSK.<sup>20</sup>

B. Litigasi

Ketika negosiasi perdamaian gagal atau para pihak memutuskan untuk tidak mengupayakan perdamaian, mereka dapat memilih untuk menyelesaikan perbedaan mereka di pengadilan.

---

<sup>20</sup> Maryanto. "Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK" (Semarang, UNISSULA PRESS, 2019), 39.

Yang dimaksud dengan "litigasi" adalah proses hukum penyelesaian suatu perselisihan melalui sistem peradilan. Tata cara penyelesaiannya mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengadilan. Penyelesaian perbedaan pendapat akan ditentukan oleh pengadilan melalui proses litigasi. Tampaknya mustahil mekanisme ini akan menghasilkan penyelesaian yang saling menguntungkan bagi kedua pihak yang terlibat. Hakim ketua wajib memberikan putusan yang menetapkan salah satu pihak sebagai pihak yang menang, sedangkan pihak lainnya dianggap kalah.

Ketika penggugat mengajukan kasus ke panitera Pengadilan Negeri, proses litigasi masalah konsumen dimulai. Pengadilan negeri yang dimaksud adalah pengadilan tempat konsumen berada secara fisik. Ketua Mahkamah Agung kemudian akan menunjuk panel hakim untuk mengadili kasus tersebut dan mengambil keputusan. Jawaban para pihak, alat bukti, dan putusan hakim menjadi bahan proses persidangan. Keputusan tersebut mulai berlaku setelah disahkan dan diberi kedudukan hukum. Putusan hakim adalah pernyataan yang dikeluarkan oleh seorang hakim dalam kedudukannya sebagai pejabat negara yang ditunjuknya, dalam suatu sidang dengan maksud untuk menyelesaikan atau menyimpulkan suatu perkara atau perselisihan di antara para pihak. Pernyataan tertulis dari hakim pengadilan juga dikeluarkan bersamaan dengan putusan. Putusan hakim dalam suatu sidang tidak tunduk pada gagasan putusan tertulis.<sup>21</sup>

#### 4. Kesimpulan

Moda transportasi sangat penting dalam kehidupan manusia. Salah satu moda transportasi yang penting tersebut ialah pesawat udara. Dalam pesawat udara, tidak asing dengan istilah bagasi tercatat. Dalam layanannya, kerap terjadi kerusakan bahkan lebih parah lagi terjadi kehilangan pada barang dalam bagasi tercatat. Penyebabnya juga beragam. Sehubungan dengan itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pemenuhan hak penumpang sebagai pelanggan. Mengingat nasabah merupakan mata rantai terlemah dalam rantai ini jika dibandingkan dengan pelaku korporasi, maka melindungi mereka sangatlah penting. Apabila barang dalam bagasi terdaftar rusak atau hilang, pelanggan juga dapat mengajukan gugatan. Upaya hukum ada dua macam, yaitu non-litigasi dan litigasi. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), inisiatif non-litigasi dapat dilakukan. Dalam BPSK, upaya penyelesaiannya terdiri dari tiga macam, yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Apabila tidak dapat terjadinya kata damai melalui non litigasi, maka jalur selanjutnya adalah melalui litigasi. Penyelesaian litigasi akan dibawa kepada pengadilan negeri. Adapun lokasi pengadilan negeri tersebut dituju kepada tempat dimana konsumen berada

---

<sup>21</sup> Fibrianti, Nurul. "Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 119

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Efendi, Jonaedi, and Ibrahim, Johnny. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Jakarta, Prenadamedia Group, 2016), 12-15
- Maryanto. *PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK* (Semarang, UNISSULA PRESS, 2019), 39.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013), 21-22.

### Jurnal

- Chrisdanty, Febry. "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PENGADILAN DAN NON LITIGASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)." *Jurnal Magister Hukum Perspektif* 11, No. 2 (2020): 56.
- Fauzi, Harry, Hasim Purba, Jelly Leviza, and Yefrizawati Yefrizawati. "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (studi pada PT. Garuda Indonesia airlines medan)." *USU Law Journal* 4, no. 2 (2016): 142.
- Fibrianti, Nurul. "Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, No. 1 (2015): 119.
- Juliana, Anasthasia, Bambang Eko Turisno, and R. Suharto. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Kerugian Konsumen Selaku Penumpang Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus PT. Lion Mentari Airlines)." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 2 (2016): 2.
- Marianus Gaharpung. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha." *Jurnal Yustika* 3, No. 1 (2020): 43.
- Mayang, Muhammad Luthfi, and Nahrowi Nahrowi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan Udara atas Kehilangan Bagasi Tercatat (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 609 K/Sus-Bpsk/2012)." *JOURNAL of LEGAL RESEARCH* 2, No. 3 (2020): 1.
- Muskibah, Muskibah. "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen." *INOVATIF | Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 4 (2010): 144.
- Purba, Freddy Luth Putra, T. Keizerina Devi, and WINDHA WINDHA. "Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan)." *Transparency Journal of Economic Law* 1, no. 1 (2013): 2.
- Putri, Annisa Riana, and Nurbait, Siti. "TANGGUNG JAWAB PT GARUDA INDONESIA ATAS HILANGNYA BAGASI TERCATAT MILIK PENUMPANG PADA PENERBANGAN PALEMBANG-JAKARTA BERDASARKAN PERATURAN DIBIDANG PENERBANGAN." *Reformasi Hukum Trisakti* 1, no. 2 (2019): 2.
- Sukadana, Dewa Ayu Putri. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG DALAM PENGANGKUTAN UDARA." *Jurnal Kertha Semaya* 4, No. 1 (2016), 5.
- Tonapa, Janet, Pristika Handayani, and Tri Artanto. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG BAGASI PENUMPANG PESAWAT UDARA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Maskapai PT. Garuda Indonesia di Bandara Hang Nadim Batam)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Unrika* 1, no. 1 (2021), 6.

### **Skripsi**

- Priadi, Muhammad Rifky Andhika. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kehilangan Bagasi Di Bandara Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Putusan Mahkamah Agung : 820 K/ PDT/2013, *Skripsi*, Sriwijaya University.
- Pronohowijoyo, Aliady Gennody. "Perlindungan Terhadap Penumpang Atas Hilang Dan Rusaknya Barang Bawaan Pada Maskapai Penerbangan Dalam Kajian Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan." PhD diss., *Skripsi*, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, 2018. Hal. 8
- Raharjo, Irawan Yuniarto. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan sebagai Bentuk Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau dari Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi di Pt. lion Mentari Airlines Kota Surabaya)." PhD diss., *Skripsi* Brawijaya University, 2014. Hal. 9
- Sunandika, Bella Novita. "Perlindungan Hukum Penumpang Maskapai Penerbangan Lion Air Atas Kerusakan Bagasi Tercatat Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen JO Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara." PhD diss., *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2019. Hal. 3
- Zia, Nur Khalida. "Perlindungan hukum terhadap hilangnya barang di bagasi pesawat (analisis Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Perkara Nomor 172/PDT. G/2009/PN. JKT. PST antara konsumen dan Maskapai Express Air/PT. Travel Express Aviation Services)." *Skripsi* UIN Syarif Hidayatullah. Hal. 1

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.