

# **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS HILANG ATAU RUSAKNYA BARANG DALAM PENGANGKUTAN UDARA**

Oleh:

Dewa Ayu Putri Sukadana

Penulis Kedua:

Marwanto

Program Kekhususan Hukum Bisnis

Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Berkembangnya ilmu pengetahuan yang semakin maju, secara langsung mempengaruhi kemajuan teknologi. Semua penerbangan mencakup rute yang berbeda, dan telah menjadi transportasi umum yang sangat dibutuhkan saat ini. Masalahnya adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen atau penumpang atas kehilangan yang terjadi pada bagasi, dan bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan sebagai angkutan angkutan komersial terjadwal nasional. Bahan hukum yang diperoleh melalui peraturan yang ditetapkan oleh pihak berwenang dari perusahaan angkutan udara. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa dalam hukum positif Indonesia ada peraturan yang mengatur perlindungan hukum angkutan udara penumpang, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang Kewajiban Angkutan Udara, Ordonansi 1939 Pengangkutan Udara , dan juga selain mengikuti peraturan yang telah diundangkan.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Rusaknya Barang, Pengangkutan Udara**

## **ABSTRACT**

*The development of advanced science, directly affect the progress of technology. All flights cover different routes, and have become much needed public transportation today. The problem is how the protection of consumer law or passengers for baggage loss, and the form of airline responsibility as a national scheduled commercial transport carrier. Legal material obtained through regulation established by the authorities of an air transport company. The results of the study explained that in the positive law of Indonesia there are regulations that regulate the protection of passenger air transport law, namely Law Number 1 Year 2009 About Aviation, Regulation of the Minister of Transportation. 77 of 2011 on Air Transport Liability, Ordinance 1939 Air Freight, and also in addition to following the regulations that have been enacted.*

**Keywords: Legal Protection, Goods Damage, Air Freight**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai suatu negara yang kaya akan kebudayaan dan tradisi dengan keindahan alamnya yang menarik dan iklim tropisnya yang menyenangkan sangat menarik perhatian para wisatawan asing maupun domestik. Perkembangan khususnya dalam pengangkutan udara tidak hanya dalam jumlah pesawat udara tetapi juga dalam jumlah perusahaan penerbangan nasional. Pengangkutan udara memiliki peranan dan fungsi penting dalam kehidupan umat manusia. Sukar dibayangkan dalam kehidupan modern ini tanpa adanya jasa pengangkutan udara.

Di pandang dari segi geografisnya, luas wilayah dan penyebaran penduduk, peran dan fungsi angkutan udara di Indonesia mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis.

Angkutan udara merupakan alat angkutan mutakhir tercepat untuk berpindah tempat satu ke tempat lain.

Hukum Penerbangan merupakan sekumpulan kaidah, asas dan ketentuan yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi, dan kargo yang menggunakan pesawat udara. Lapangan hukum penerbangan ini belum pernah merupakan bahan pembahasan literatur hukum di Indonesia jika tidak satupun keputusan hakim yang mengenai hukum penerbangan dapat dijumpai dalam yurisprudensi Indonesia.<sup>1</sup> Khususnya mengenai tanggung jawab pengangkut udara mengenai hal yang menimbulkan kekhawatiran bahwa lapangan hukum ini merupakan suatu lapangan hukum yang dilupakan.

Alasan konsumen atau penumpang menggunakan jasa penerbangan diantaranya adalah untuk kepentingan bisnis, untuk berpariwisata bersama keluarga, kepentingan pribadi dan lain sebagainya. Perkembangan jumlah perusahaan penerbangan menguntungkan para penumpang karena banyak pilihan seperti menarik penumpang untuk menawarkan tarif yang lebih murah yang sering menurunkan kualitas pelayanan keamanan dan kenyamanan. Dalam kegiatan penerbangan terdapat beberapa pihak yaitu pengangkut dan penumpang.

Dalam penerbangan yang paling terpenting adalah faktor kenyamanan dan keamanan yang merupakan salah satu syarat utama dalam penerbangan. Namun akhir-akhir ini faktor tersebut

---

<sup>1</sup> E. Suherman, 1979, *Hukum Udara Indonesia Dan Internasional*, Penerbit Alumni, Bandung, h.9

kurang mendapatkan perhatian dari pemerintah, pihak maskapai ataupun para penumpang.

Konvensi Warsawa 1929 yang menjadi sumber dari Ordonansi 1939 lebih bersifat melindungi pihak pengangkut udara daripada para pengguna jasa angkutan udara.<sup>2</sup> Hal ini disebabkan karena dunia angkutan udara dan dunia penerbangan pada umumnya pada saat itu masih dalam taraf permulaan yang secara ekonomis masih sangat lemah sedang kemungkinan terjadinya kehilangan ataupun kerusakan yang sangat tinggi. Maka sangat diperlukan adanya upaya pemberdayaan penumpang dalam hal agar tidak terjadi kerugian yang fatal.

Hak dan kewajiban penumpang dalam pengangkutan udara seringkali tidak berjalan dengan seimbang, penumpang berada di posisi yang lemah daripada posisi pengangkut yang lebih kuat. Maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjadi landasan yang kuat agar posisi antara pihak seimbang.

Selain adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat Undang-Undang yang lebih spesifik yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Dalam undang-undang Penerbangan tersebut mengatur keselamatan dan keamanan dalam penerbangan. Dengan kata lain, hal mengenai bagasi udara sebenarnya telah tercantum dalam Undang-Undang tentang Penerbangan.

## **1.2 TUJUAN**

---

<sup>2</sup> D. Goedhuis, 1937, *National Airlegislations and the Warsaw Convention*, The Hague: Martinus Nijhoff, h.16

Agar memahami bentuk perlindungan bagi penumpang berkaitan dengan rusak hilangnya barang saat penerbangan dan bagaimana tanggung jawab beserta penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami penumpang berupa hilang dan rusaknya barang di dalam bagasi pesawat yang seharusnya telah memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penumpang.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penulisan**

Penelitian yang dibuat ini adalah suatu metode yang mempelajari dan mengumpulkan data yang bersumber bahan hukum primer berupa Peraturan yang mengatur khusus tentang Pengangkutan Udara.

### **2.2 HASIL DAN ANALISIS**

#### **2.2.1 PERLINDUNGAN PENUMPANG ATAU KONSUMEN PADA PENGANGKUTAN UDARA**

Penumpang merupakan subjek utama terselenggaranya suatu penerbangan. Penumpang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak maskapai penerbangan. Penumpang dapat mengupayakan haknya dalam rangka mendapatkan keamanan, keselamatan, pelayanan informasi yang benar, maupun ganti rugi. Walaupun demikian, pengusaha penerbangan seharusnya mengusahakan perlindungan hukum yang dapat diwujudkan melalui tata cara berdasarkan ordonasi pengangkutan. Oleh sebab itu, maka setiap

pihak maskapai penerbangan itu wajib mempunyai rasa tanggung jawab kepada penumpang bagi tercapainya keamanan dan keselamatan selama menggunakan jasa penerbangan. Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan atau memberikan perlindungan pada penumpang mulai dari menaiki pesawat udara sampai dengan tujuannya masing-masing.<sup>3</sup>

Adapun unsur-unsur perlindungan konsumen meliputi aspek dalam keselamatan, aspek dalam kenyamanan, aspek dalam pelayanan, aspek dalam pertarifan dan aspek tanggung jawab pengangkut.<sup>4</sup> Beberapa unsur tersebut tidak dapat dipisahkan dalam rangka perlindungan hukum terhadap risiko yang akan terjadi, tidak hanya risiko fisik tetapi juga risiko terhadap pelayanan yang tidak memuaskan yang dapat membuat penumpang tidak nyaman dalam penerbangan.

Secara teoritis terdapat aturan yang mengatur mengenai batasan tanggungjawab khususnya dalam kegiatan pengangkutan udara, namun bukan berarti mengesampingkan hak para pihak maskapai penerbangan. Dalam hal ini tetap mengutamakan keseimbangan hak dan kewajiban antara penumpang dan pengangkut dengan asas keseimbangan, keserasian dan keselarasan yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

---

<sup>3</sup> Samsul, Inosentius, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, h. 51

<sup>4</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, h. 10

## **2.2.2 PERTANGGUNGJAWABAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HILANGNYA BARANG DI BAGASI PENUMPANG**

Dalam membicarakan Angkutan dengan pesawat udara tidak dapat melepaskan ketentuan dari Perjanjian Penerbangan Internasional, dan untuk Indonesia dasarnya terletak pada Ordonansi Pengangkutan Udara STB 1930-100.<sup>5</sup>

Tanggung jawab merupakan kegiatan wajib yang dilakukan perusahaan penerbangan untuk mengganti kerugian kepada penumpang, cargo, ganti rugi bagasi tercatat, ganti rugi kepada pihak ketiga dan kewajiban mengasuransikan tanggung jawab mereka terhadap penumpang.<sup>6</sup>

Prinsip tanggungjawab dalam pengangkutan udara yaitu:<sup>7</sup>

1. Prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan
2. Prinsip tanggungjawab atas dasar praduga bersalah
3. Prinsip tanggungjawab mutlak

Kerugian yang dialami oleh penumpang berupa kerusakan dan kehilangan pada barang dalam penerbangan menggunakan prinsip tanggungjawab atas dasar praduga bersalah. Prinsip tanggungjawab atas dasar praduga bersalah merupakan tanggungjawab atas setiap kerugian terhadap pengangkut, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggungjawab kepada penumpang yang mengalami kerugian atas

---

<sup>5</sup> E. Suherman, 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Bandung, h. 16

<sup>6</sup> K. Martono dan Agus Pramono, 2013, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Rajawali Press, Jakarta, h. 212

<sup>7</sup> E. Suherman, op.cit, h.9

hilang atau rusaknya barang . Prinsip ini, terdapat dalam pasal 1365 BW.<sup>8</sup>

Pertanggung jawaban maskapai penerbangan yang diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang berupa hilang dan/atau rusaknya barang dalam bagasi tercatat. Kehilangan dari bagasi tercatat akan diberikan ganti rugi Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak 4.000.000,- (empat juta rupiah) per penumpang. Dan dikatakan barangnya hilang dalam waktu 7 hari kalender. Sedangkan hilangnya dan atau/rusaknya barang bagasi kabin maka pengangkut tidak bertanggung jawab kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh pihak maskapai penerbangan.

Namun, besarnya ganti rugi menurut pasal 26 Ordonansi Pengangkutan Udara mengenai ganti rugi pada kehilangan dan pasal 27 mengenai ganti rugi pada kerusakan, dihubungkan dengan pasal 30 ayat dua. Pasal 26 mengatakan bahwa ganti rugi yang wajib dibayar oleh pihak maskapai penerbangan pada kehilangan barang atau bagasi adalah harga barang yang sama macam dan sifatnya ditempat tujuan pada waktu barang atau bagasi seharusnya diserahkan dikurangi dengan jumlah uang yang karena kehilangan itu tidak perlu dibayarkan untuk biaya dan pengangkutan.

---

<sup>8</sup>I Made Udiana, 2015, *Kedudukan Dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar, h.27

Mengenai kerusakan pada barang dan bagasi menurut pasal 27 Ordonansi Pengangkutan Udara mengatakan bahwa ganti rugi pada kerusakan adalah sebesar harga yang didapat dengan perhitungan menurut pasal 25 dikurangi dengan harga barang yang rusak dan beda ini dikurangi dengan jumlah uang yang karena kerusakan itu tidak perlu dibayar untuk biaya dan untuk pengangkutan.

Dalam hal ini, maka pengangkut harus hati-hati dan memeriksa isi bagasi dan menaksir harganya apakah kiranya sesuai dengan harga yang dinyatakan. Kalau cocok maka dalam keadaan ini seharusnya pengangkut udara mengasuransikan risiko ganti rugi pada bagi penumpang.

Sebagaimana juga pada pengangkutan penumpang maka pengangkut dalam beberapa hal dibebaskan dari tanggung jawab atau dibatasi tanggung jawabnya. Kecuali pembebasan yang ditentukan oleh pasal 29 ayat (1), yaitu bila pengangkut dapat membuktikan bahwa semua tindakan telah diambil untuk menghindarkan terjadinya kerugian atau tidak mungkin diambil tindakan-tindakan yang diperlukan itu, maka khusus untuk pengangkutan bagasi dan barang pengangkutan tidak bertanggungjawab bila dapat membuktikan bahwa kerugian adalah akibat dari suatu kelalaian pada pengangkut, pada pihak maskapai penerbangan.

Sesuai dengan ketentuan dalam, “syarat-syarat Umum Pengangkutan Penumpang dan Bagasi” yang menetapkan bahwa jangka waktu untuk protes karena kehilangan adalah empat belas hari, yaitu sama dengan untuk keterlambatan.

Menurut pasal 150 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, dokumen angkutan udara terdiri atas:

1. Tiket penumpang pesawat udara
2. Pas masuk pesawat udara
3. Tanda pengenal bagasi
4. Surat muatan udara

Hal diatas sudah dapat dijadikan dasar agar para pihak maskapai penerbangan untuk menjaga barang-barang sesuai dengan ordonasi pengangkutan udara mengenai kewajiban pengangkut.<sup>9</sup> Namun dari pihak maskapai penerbangan berdasarkan ordonasi angkutan udara itu tidak bisa dilakukan ganti rugi karena tidak diketahui sebenarnya apa isi dari tas penumpang, dan tidak dapat disalahkan atau dibenarkan satu sama lain. Karena itu kembali lagi dengan realita dunia penerbangan yang dalam memasukkan barang memang tidak dilakukan pendataan tentang isi dari tas penumpang. Oleh sebab itu, tidak bisa dijadikan dasar untuk meminta ganti rugi atas hilang barang dalam pesawat kecuali yang hilang adalah koper dengan tidak termasuk barang yang ada dalam koper tersebut.

Penyelesaian sengketa terhadap kerugian yang dialami penumpang dapat dilakukan kooperatif. Penumpang yang merasa dirugikan atas kehilangan atau kerusakan barang-barang dapat mengajukan klaim kepada pihak maskapai penerbangan, penumpang yang mengalami kerugian berhak memilih upaya hukum yang

---

<sup>9</sup> K. Martono dan Ahmad Sudiro, 2010, *Hukum Angkutan Udara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.8

digunakan sebagai penyelesaian sengketa.<sup>10</sup> Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh penumpang yakni:<sup>11</sup>

- a. Non litigasi yaitu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>12</sup>
- b. Litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa ke pengadilan dan penyelesaian penuntutan atau penggantian atas kerugian. Belum ada kasus kehilangan atau kerusakan barang bagasi yang diselesaikan melalui proses pengadilan (litigasi).<sup>13</sup>

### **III. KESIMPULAN**

Dari pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat menarik kesimpulan, yaitu:

1. Bentuk perlindungan pihak maskapai penerbangan mengusahakan perlindungan hukum yang dapat diwujudkan melalui tata cara berdasarkan ordonasi angkutan udara. Maka setiap perusahaan penyedia jasa pengangkutan udara itu wajib mempunyai rasa tanggung jawab kepada penumpang bagi tercapainya keamanan dan keselamatan selama menggunakan jasa penerbangan. Khususnya peraturan yang membahas kerusakan dan kehilangan bagasi yaitu Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 beserta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

---

<sup>10</sup> I Made Udiana, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana University Press, Denpasar, h. 13

<sup>11</sup> E. Saefullah Wiradipradja, 1988, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Cetakan Pertama, Yogyakarta, h. 19

<sup>12</sup> Joni Emirzon, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi, Arbitrase)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h.12

<sup>13</sup> Joni Emirzon, op.cit, h. 21

2. Tanggungjawab bagi pihak maskapai penerbangan terhadap hilangnya barang berdasarkan prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dengan cara pencarian bagasi selama 14 hari kalender, selama 14 hari kalender barang ditemukan, barang dikembalikan kepada pemilik, jika barang tidak ditemukan, maka penumpang akan mendapatkan ganti kerugian. Pengangkut wajib memberi uang tunggu sesuai dengan pasal 5 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Terdapat dua cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu dengan cara penyelesaian diluar pengadilan dan melalui pengadilan.

## **B. SARAN**

Kementrian Perhubungan selaku otoritas yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pengangkutan khususnya pengangkutan udara sebaiknya melakukan sosialisasi Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara terhadap penumpang dengan cara menginformasikan kepada penumpang mengenai pedoman, kriteria, sistem, dan prosedur dalam angkutan udara. Memberikan arahan bimbingan serta bantuan teknis kepada penumpang dan tata cara pelaksanaan pengangkutan, dan upaya hukum terkait kehilangan dan kerusakan barang penumpang. Serta lebih mengedepankan peran komunikatif pihak maskapai penerbangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- E. Saefullah Wiradioradja, 1988, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

- E. Suherman, 1979, *Hukum Udara Indonesia Dan Internasional*, Penerbit Alumni, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, Bandung.
- Goedhuis, D, 1937, *National Air legilations and the Warsaw Convention*, The Hague: Martinus Hijhoff.
- I Made Udiana, 2015, *Kedudukan Dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana University Press, Denpasar, h. 13
- K. Martono dan Agus Pramono, 2013, *Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional*, Rajawali Press, Jakarta.
- K. Martono dan Ahmad Sudiro, 2010, *Hukum Angkutan Udara Udara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Samsul, Inosentius, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pt Grasindo, Jakarta.
- Joni Emirzon, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan ( Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi, Arbitrase)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

### **Jurnal Ilmiah**

- Wiradipradja, E. Saefullah, 2006, *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Ordonansi Pengangkutan Udara

Konvensi Warsawa 1929 Tentang Convention for the Unification of  
Certain Rules Relating to International by air.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 77 Tahun 2011 Tentang  
Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang  
Penerbangan.

Republic Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen.