

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK AIR  
ATAS KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN BARANG BAGASI  
TERCATAT MILIK PENUMPANG ANGKUTAN UDARA  
DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR  
1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN  
DI PELABUHAN UDARA SULTAN  
SYARIF KASIM II**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum (S.H.)**



**OLEH :**

**ELLEN TRI PUSPARINI**

**NPM : 131010320**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ellen Tri Pusparini  
NPM : 131010320  
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekanbaru, 01 Agustus 1995  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Alamat : Jl. Kuaran Gg. Buntu M'Sai No. 06  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Angkutan Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II.

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti Skripsi ini hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/ karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 25 Oktober 2019



Yang menyatakan,

Ellen Tri Pusparini



No. Reg. 257/1/UPM FH UIR 2019

Paper ID. 1224668510 / 30%

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

**Ellen Tri Pusparini**

**131010320**

Dengan Judul :

Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Atas Kehilangan Atau Kerusakan Bagasi

Tercatat Milik Penumpang Angkutan Udara Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009

Tentang Penerbangan di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

*Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%*

Pekanbaru, 4 Desember 2019

Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

*[Signature]*  
Dr. Surtzki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A.

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : Ellen Tri Pusparini

NPM : 131010320

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Atas Kehilangan Atau kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Angkutan Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II.


Pembimbing I : Dr. Admiral, S.H., M.H.

Pembimbing II : Desi Apriani, S.H., M.H.

Tanggal	Berita Bimbingan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
18-12-2018	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki latar belakang.</li><li>- Perjelas sumber kutipan dalam konsep operasional.</li></ul>		
02-01-2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pahami kapan pemakaian huruf tebal.</li><li>- Latar belakang belum menjelaskan fenomena atau gejala yang diteliti.</li></ul>		
24-01-2019	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ceritakan tentang pasal yang mengatur tentang kerusakan/kehilangan bagasi dilanjutkan dengan penambahan fakta lapangan.</li></ul>		


	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masalah pokok terlalu sempit dan tidak memperlihatkan aspek hukum.</li> </ul>		
09-02-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tambahkan referensi buku dan pelajari kembali petunjuk penulisan skripsi Fakultas Hukum UIR.</li> <li>- Perhatikan pengaturan spasi pada paragraph agar tidak berantakan.</li> <li>- Data dari penumpang masih minim.</li> </ul>		
18-02-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berikan penjelasan secara metadis terkait dengan penetapan jumlah responden.</li> <li>- Kesimpulan harus menjawab masalah pokok.</li> <li>- Pahami aturan baru yang berlaku di UIR terkait TURNITIN, dengan segala konsekuensinya.</li> </ul>		
27-02-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bila ada 2 masalah pokok, maka ada 2 kesimpulan, begitu seterusnya</li> <li>- Didalam abstrak hanya ada 4 bagian: latar belakang, rumusan masalah, metode dan hasil penelitian.</li> </ul>		
08-09-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tambahkan jurnal dosen Fakultas Hukum UIR.</li> <li>- Perbaiki kesimpulan dan saran.</li> </ul>		

15-09-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kata "tapi, dan" tidak boleh diletakkan di awal paragraf.</li> <li>- Hindari penulisan paragraf yang hanya 1 kalimat, begitu pula dengan halaman lainnya.</li> </ul>		
14-10-2019	ACC Pembimbing II dapat dilanjutkan ke Pembimbing I.		
16-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Judul dibuat dalam format piramida terbalik.</li> <li>- Abstrak terdiri dari 4 paragraf yang memuat latar belakang, rumusan masalah, metode dan hasil penelitian.</li> </ul>		
18-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penulisan daftar isi tidak tebal (<i>Blod</i>).</li> <li>- Perbaiki penamaan Bab IV penutup.</li> </ul>		
19-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kembangkan tinjauan pustaka dengan bobot yang lebih proporsional.</li> <li>- Rujuk sekurang-kurangnya 2 hasil penelitian terdahulu dan muat sebagai perbandingan pada tinjauan pustaka.</li> </ul>		
22-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pada Bab II diubah, dengan membalik point C menjadi point A.</li> <li>- Koreksi penempatan saran.</li> </ul>		

25-10-2019	ACC Pembimbing I dapat diperbanyak dan dilanjutkan untuk sidang komprehensif.		
------------	---	--	--

Pekanbaru, 25 Oktober 2019  
Mengetahui :

An. Dekan

  
**Dr. Srizki Febrianto, S.H., M.H**  
Wakil Dekan I



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK AIR  
ATAS KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN BARANG BAGASI  
TERCATAT MILIK PENUMPANG ANGKUTAN UDARA  
DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR  
1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN  
DI PELABUHAN UDARA SULTAN  
SYARIF KASIM II

ELLEN TRI PUSPARINI

NPM : 131010320

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Pembimbing II

Desi Apriani, S.H., M.H.

Mengetahui :

Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 344/Kpts/FH/2018  
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
  2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
1. Menunjuk  
Nama : Dr. Admiral, S.H., M.H.  
NIP/NPK : 08 01 02 332  
Fangkat/Jabatan : Penata / III/c  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Sebagai : Pembimbing I Penulisan Skripsi mahasiswa  
  
Nama : ELLEN TRI PUSEPARINI  
NPM : 13 101 0320  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum/Hukum Perdata  
Judul skripsi : TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK AIR ATAS KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN BARANG BAGASI TERCATAT MILIK PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN DI PELABUHAN UDARA SULTAN SYARIF KASIM II.
  2. Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 12 Desember 2018  
Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :  
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru  
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR  
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 344/Kpts/FH/2018  
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
  - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - 5 Permendikdik Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permendikdik Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk  
Nama : DESI AFRIANI, S.H., M.H  
NIP/NPK : 11 11 02 431  
Fangkat/Jabatan : Penata/ III/c  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Sebagai : Pembimbing II Penulisan Skripsi mahasiswa  
  
Nama : ELLEN TRI PUSPARINI  
NPM : 13 101 0320  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum/Hukum Perdata  
Judul skripsi : TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK AIR ATAS KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN BARANG BAGASI TERCATAT MILIK PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN DI PELABUHAN UDARA SULTAN SYARIF KASIM II.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 12 Desember 2018  
Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :  
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru  
2. Yth. Sr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR  
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR : -342 /KPTS/FH-UIR/2019**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

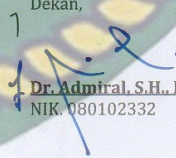
**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang :** 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.  
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :** 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003  
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005  
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990  
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :  
 a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001  
 b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002  
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991  
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013  
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009  
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :  
 a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998 b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989 c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :** 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| N a m a       | : | Ellen Tri Pusparini  |
| N.P.M.        | : | 131010320  |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum   |
| Judul Skripsi | : | Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Angkutan Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Di Pelabuhan udara Sultab Syarif Kasim II |
- Dengan susunan tim penguji terdiri dari
- |                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| Dr. Admiral, S.H., M.H        | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi   |
| Desi Apriani, S.H., M.H       | : | Sekretaris merangkap penguji sistematika |
| Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi    |
| Teguh Rama Prasja, S.H., M.H  | : | Notulis                                  |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.  
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
**Kutipan :** Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal 14 Desember 2019  
 Dekan,

  
**Dr. Admiral, S.H., M.H**  
 NIK. 080102332

- Tembusan disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
  2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
  3. Pertinggal



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS HUKUM**



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : lawuir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**



**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 342 /KPTS/FH-UIR/2019 Tanggal 14 Desember 2019**, pada hari ini **Senin tanggal 16 Desember 2019** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Ellen Tri Pusparini  
N P M : 131010320  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Angkutan Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Di Pelabuhan udara Sultan Syarif Kasim II  
Tanggal Ujian : 16 Desember 2019  
Waktu Ujian : 09.00 – 10.00 WIB  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR  
IPK :  
Predikat Kelulusan :

**Ketua**

**Sekretaris**

**Dr. Admiral, S.H., M.H**

**Desi Apriani, S.H., M.H**

**Dosen Penguji**

**Tanda Tangan**

1. Dr. Admiral, S.H., M.H
2. Desi Apriani, S.H., M.H
3. Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

- 1.
- 2.
- 3.

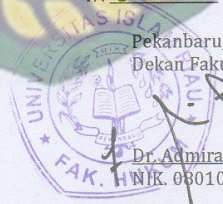
**Notulen**

4. Teguh Rama Prasja, S.H., M.H

4.

Pekanbaru, 16 Desember 2019  
Dekan Fakultas Hukum UIR

**Dr. Admiral, S.H., M.H**  
NIK. 080102332



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

## ABSTRAK

Masih adanya kekurangan dalam sistem transportasi udara dalam negeri salah satunya banyak terjadi fenomena kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat milik penumpang pada Maskapai Citilink di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Meskipun prosedur penanganan bagasi tercatat telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, namun dalam praktek lapangan masih terjadi hal yang tidak diinginkan oleh pihak Maskapai maupun pihak penumpang.

Dari latar belakang penulis dapat merumuskan masalah pokok diantaranya : *Pertama*, Bagaimanakah penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan terkait kehilangan atau kerusakan barang bagasi tercatat milik penumpang di dalam Maskapai Citilink. *Kedua*, adakah hambatan yang dihadapi oleh Maskapai Penerbangan Citilink dalam menangani kasus kehilangan/ kerusakan bagasi tercatat milik penumpang.

Metode penelitian ini termasuk dalam penelitian survey dimana penulis mengambil data secara langsung dan melakukan wawancara dengan pihak Citilink dan beberapa penumpang yang mengalami kerugian terhadap bagasi tercatatnya. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan rinci tentang kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerusakan maupun kehilangan bagasi tercatat dalam transportasi penerbangan bisa disebabkan karena ketidakpastian yang disebabkan oleh perilaku manusia (*human uncertainty*) baik oleh petugas *ground handling* maupun pihak penumpang sendiri. Bagasi penumpang yang memang sudah mencapai batas penggunaan, kondisi kelelahan (*fatigue*) yang dialami petugas, *mishandling* bagasi tercatat, adanya usaha pencurian serta abainya penumpang dengan himbauan pihak Maskapai mengenai resiko memasukkan barang berharga di bagasi tercatat. Penanganan kerugian yang dialami penumpang dilakukan dengan baik yang direpresentasikan oleh petugas *Lost & Found* dan dijalankan sebagaimana mestinya sesuai dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Kata Kunci: Hukum Penerbangan, Bagasi Tercatat, Maskapai Citilink

## ABSTRACT

There are still deficiencies in the domestic air transportation system, one of which is the phenomenon of damage or loss of luggage recorded by passengers on the Citilink Airlines at Sultan Syarif Kasim II Airport in Pekanbaru. Although baggage handling procedures have been regulated in such a way in Law Number 1 of 2009 Regarding Aviation, in practice, there are still undesirable things occurring by the airlines and passengers.

From the background the writers can formulate the main problems including: First, How is the application of Law Number 1 of 2009 Regarding Aviation related to the loss or damage of passenger baggage recorded on Citilink Airlines. Second, are there any obstacles faced by Citilink Airlines in handling cases of lost / damaged baggage belonging to passengers.

This research method is included in the survey research in which the authors take data directly and conduct interviews with Citilink and several passengers who have suffered a loss of checked baggage. While the nature of this research is descriptive, this research provides a clearer and more detailed picture of damage and lost baggage recorded.

The results showed that damage or baggage loss recorded in flight transportation could be caused by uncertainties caused by human behavior (human uncertainty) both by ground handling officers and the passengers themselves. Passenger baggage that has already reached the usage limit, fatigue conditions experienced by the officer, registered baggage mishandling, the existence of a theft attempt and the neglect of the passenger with the airline's appeal regarding the risk of putting valuables in the checked baggage. Handling of losses suffered by passengers is carried out properly which is represented by Lost & Found officers and is carried out accordingly in accordance with Law No. 1 of 2009 concerning Aviation and Transportation Minister Regulation No. 1 of 2011 concerning Responsibilities of Air Transport Carriers.

Keywords: Aviation Law, Recorded Baggage, Citilink Airlines

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur diucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Demikian juga atas segala jasa dan kasih sayang-Nya didalam kehidupan ini, penulis juga ucapkan terima kasih paling khusus kepada orang tua penulis, ayahanda Alm. Roesli Army dan ibunda Almh. Yulismar yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Terhadap Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II.”**

Adapun maksud dan tujuan penulis melakukan penyusunan skripsi ini, serta diselesaikan untuk dapat menambah ilmu pengetahuan penulis dan yang lebih penting lagi untuk menyelesaikan Ujian Sarjana Hukum Perdata dalam program studi strata satu (S1) yang sedang penulis tekuni di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dan diselesaikan berkat motivasi, dorongan, budi baik, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis harus menyampaikan rasa ucapan terima kasih penulis yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

mengikuti pendidikan dan menjadi salah satu mahasiswa pada Universitas Islam Riau.

2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah mendidik dan mengajarkan banyak hal kepada penulis.
4. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan nasehat dan masukan untuk penulis dalam mengatasi kesulitan dalam pembuatan skripsi.
5. Bapak S. Parman, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan nasehat dan masukan untuk penulis dalam mengatasi kesulitan dalam pembuatan skripsi.
6. Ibu Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Ketua Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan bimbingan serta ilmu pengetahuan kepada penulis,



sehingga penulis mendapat tambahan ilmu dan perluasan wawasan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

8. Bapak dan Ibu staf atau pegawai Perpustakaan Universitas Islam Riau dan serta staf atau pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan Administrasi yang tulus selama penulis mengikuti pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
9. Kepada Prof. Dr. Ir. Muchtar Ahmad., M.Sc, yang selalu memberikan pengarahan dan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis yang tak terhitung banyaknya.
10. Kepada Bapak Mikolas, selaku General Manager Bandara SSKII Pekanbaru yang memberikan kelancaran penulis dalam melakukan penelitian.
11. Kepada Bapak Alyudha Heru Librawan, selaku Kadin Pelayanan Operasi Bandara SSKII Pekanbaru (2017); Assistant Manager Airside Operation (2018) yang telah membantu penulis dalam membimbing dilapangan.
12. Kepada Bapak Herson Ginting, selaku Kadin AVSEC Bandara SSKII Pekanbaru yang membantu penulis dalam menyelesaikan pengambilan data penelitian.
13. Kepada Bapak Asmulya Jaya Amris, selaku Loading Master Bandara SSKII Pekanbaru yang membantu penulis memahami proses dilapangan.

14. Kepada Bapak Maradona dan Ibu Tiarma Sigalingging, selaku Staff Lost & Found Bandara SSKII Pekanbaru yang membantu peneliti dalam megumpulkan data lapangan.
15. Kepada Bapak Rizki Sufрила, selaku perwakilan dari Kantor Citilink Cabang Pekanbaru yang membantu penulis mendapatkan data penelitian.
16. Kepada Om dan Tante yang selalu mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini dan membantu penulis dengan segala cara yang tak terhitung banyaknya.
17. Kepada saudara penulis Lidya Eka Putri, Dede Dwi Putra, dan Elshafina Kamal, yang selalu mendoakan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
18. Kepada game OSU, koleksi anime dan Tama kucing penulis penulis yang selalu membantu suasana hati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
19. Segenap rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, angkatan 2013 khususnya sahabat penulis Gina Fitri Alfia dan Fanny Amiliana yang memberikan semangat dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. Tidak lupa penulis ucapkan pada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun penulisan, penulis baerharap sekali kritik dan saran, yang terutama berguna dalam memperbaiki dan kesempurnaan skripsi ini, selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi semua yang membaca. Amiin.

Pekanbaru, 25 Oktober 2019  
Penulis,

Ellen Tri Pusparini  
131010320



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SERTIFIKAT TURNITIN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SK DEKAN TENTANG PENUNJUKKAN PEMBIMBING I</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SK DEKAN TENTANG PENUNJUKKAN PEMBIMBING II .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SK DEKAN TENTANG PENUNJUKAN TIM PENGUJI</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI...</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Pokok.....	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
D. Tinjauan Pustaka.....	12
E. Konsep Operasional .....	15
F. Metode Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN UMUM .....</b>	<b>23</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Bagasi Tercatat Maskapai Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.....	23

B. Profil PT. Angkasa Pura II (Persero) dan Sejarah Singkat Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II. ....	45
C. Tinjauan Umum Tentang Sejarah Maskapai Citilink .....	48

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....51**

A. Penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Terkait Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang di Dalam Makapai Citilink.....	51
B. Kendala yang dihadapi oleh maskapai penerbangan Citilink dalam menangani kasus kehilangan/ kerusakan bagasi tercatat milik penumpang. 74	

**BAB IV PENUTUP .....84**

A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85

**DAFTAR KEPUSTAKAAN .....86**



## DAFTAR ISTILAH

- Air Traffic Control (ATC)* : Pemandu Lalu Lintas Penerbangan.
- Apron* : Bagian dari bandar udara yang digunakan sebagai tempat parkir pesawat terbang. Selain untuk parkir, pelataran pesawat digunakan untuk mengisi bahan bakar, menurunkan penumpang, dan mengisi penumpang pesawat terbang.
- Avsec* : Seseorang yang berwenang dan berhak melakukan *screening/* pemeriksaan, penyaringan, pengawasan, menolak, dan melarang berdasarkan peraturan dan atau pelimpahan kewenangan.
- Angkutan Udara Niaga : Angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.
- Angkutan Udara Bukan Niaga : Angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.
- Badan Usaha Angkutan Udara : Badan usaha milik negara (BUAU), badan usaha milik daerah, atau badan



hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.

*Baggage Break Down* : Proses pembongkaran/ penurunan cargo dari ULD/ Cart yang disesuaikan dengan manifest SMU/AWB/CN-38 sebagai kesesuaian jumlah koli, berat, jenis serta isi barang.

*Baggage Claim* : Area/ tempat penumpang mengambil bagasi miliknya di stasiun tujuan.

*Baggage handling* : Proses penanganan bagasi dimulai dari proses penumpang check in hingga pengambilan kembali ketika penumpang tiba di tempat tujuan.

*Baggage Make Up* : Tempat untuk proses penanganan bagasi penumpang yang akan diberangkatkan, berangkat sebelum dimuat ke pesawat.

Bagasi Tercatat : Barang penumpang yang diserahkan penumpang kepada pengangkut untuk

diangkut dengan pesawat udara yang sama.

*Belt Conveyer Loader* : Alat bantu untuk memindahkan bagasi ke pesawat.

*Boarding Pass* : Tanda bukti yang sah untuk naik ke pesawat yang diterbitkan / diberikan pada penumpang check in.

*Baggage Handling Irregularity* : Kasus kerusakan, kehilangan, salah tujuan, tertinggal dan penyimpangan lainnya yang timbul akibat kelalaian/ kesalahan penanganan bagasi tercatat.

*Civil Aviation Safety Regulation* : Civil Aviation Safety Regulation atau Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil (PKPS), merupakan produk hukum yang di undangkan berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan dalam bentuk Peraturan Menteri (PM).

*Check in Counter* : Tempat proses pelaporan dan penerimaan calon penumpang serta bagasinya.

*Conveyor Belt* : Ban berjalan untuk memindahkan bagasi dari check in counter ke pemuatan bagasi



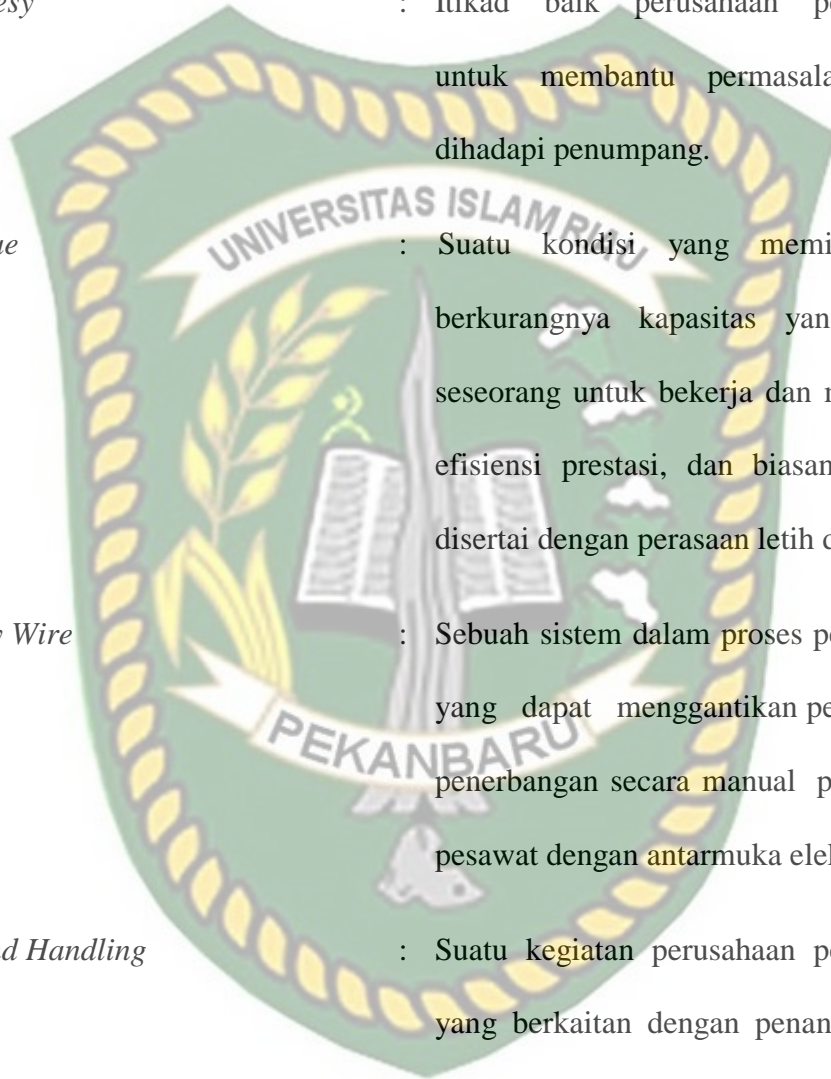
dan atau dari break down bagasi ke baggage claim area.

*Courtesy* : Itikad baik perusahaan penerbangan untuk membantu permasalahan yang dihadapi penumpang.

*Fatigue* : Suatu kondisi yang memiliki tanda berkurangnya kapasitas yang dimiliki seseorang untuk bekerja dan mengurangi efisiensi prestasi, dan biasanya hal ini disertai dengan perasaan letih dan lemah.

*Fly By Wire* : Sebuah sistem dalam proses penerbangan yang dapat menggantikan pengendalian penerbangan secara manual pada sebuah pesawat dengan antarmuka elektronik.

*Ground Handling* : Suatu kegiatan perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasi, kargo pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*).



- Hangar* : Sebuah struktur bangunan tertutup untuk menyimpan pesawat.
- Loading Master* : Petugas ground handling yang bertugas yang memastikan semua bagasi / cargo / pos yang naik dan turun dari pesawat di catat dan dilaporkan sesuai load plan atau perencanaan load yang ada.
- Lost & Found* : Merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya.
- Landing* : Bagian terakhir dari suatu penerbangan, di mana suatu penerbangan pesawat terbang kembali ke landasan.
- Loading-Unloading* : Proses bongkar muat barang (bagasi, cargo dan pos) dari dalam pesawat berdasarkan ketentuan atau prosedur.
- Overhead Bin* : Sebuah tempat yang kecil yang biasa digunakan untuk menyimpan tas, laptop, atau barang bawaan penumpang dalam perjalanan.
- Passanger Service Charges* : Besaran satuan biaya atas pelayanan penumpang pesawat udara yang dihitung

sejak memasuki beranda (*Curb*) keberangkatan, pintu keberangkatan, sampai dengan pintu kedatangan (*arrival gate*) dan beranda (*Curb*) kedatangan penumpang.

*Ramp Dispatcher* : Mengawasi dan mengkoordinasikan segala aktifitas di area ramp yang berkaitan dengan keberangkatan maupun kedatangan pesawat.

*Take Off* : Posisi dimana pesawat berada di lintasan dan siap untuk lepas landas.

*Turnaround Arrangement* : Penanganan bagi pesawat yang mendarat di kota tujuan akhir (*final destination*).

*Transit Arrangement* : Penanganan bagi pesawat yang mendarat di kota persinggahan atau transit.

*Property Irregularity Report (PIR)* : Nomor Laporan Ketidaksesuaian Barang yakni kode unik yang membantu petugas bandara dalam melacak bagasi tercatat yang tertunda atau rusak.

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Pengantar Penelitian Dari PT. Angkasa Pura II.
- Lampiran II : Lokasi penelitian penulis di Bandara SSKII Pekanbaru.
- Lampiran III : Proses bagasi tercatat penumpang yang ditangani bagian *Bagagge Handling*
- Lampiran IV : Daftar Pernyataan Wawancara dengan Kadin Avsec di Bandara SSKII Pekanbaru.
- Lampiran V : Daftar Pertanyaan wawancara dengan Staff Maskapai Citilink di Bandara SSKII.
- Lampiran VI : Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Staff *Lost & Found* Citilink di Bandara SSKII Pekanbaru.
- Lampiran VII : Daftar Pertanyaan Wawancara dengan *Loading Master* Citilink di Bandara SSKII Pekanbaru.
- Lampiran VIII : Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Penumpang Citilink yang mengalami kerusakan atau kerugian bagasi tercatat di bandara SSKII Pekanbaru.
- Lampiran IX : *Baggage Irregularity Report*.
- Lampiran X : Voucher Kompensasi Bagasi Tercatat Maskapai Citilink.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu sarana pendukung hidup manusia, transportasi merupakan suatu elemen yang tak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia saat ini. Hingga saat ini transportasi telah berkembang dan menjadi kebutuhan manusia yang paling mendasar. Oleh karena transportasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia, digunakan dalam aktivitas hidup yang paling sederhana hingga aktivitas hidup yang beragam dan berkembang, transportasi terus-menerus ramai dibicarakan. (Miro, 2005, p. 2)

Sebutlah sebagai contoh seorang petani yang akan mengangkut padi dari sawah ke penggilingan, kemudian dari penggilingan didistribusikan ke gudang hingga pasar. Hal yang dapat menjadi pikiran petani yang beraktivitas tersebut adalah bagaimana supaya padinya cepat sampai di tujuan. Cepat atau lambat nya padi itu sampai di tujuan sangat bergantung pada kondisi transportasinya. (Miro, 2005, p. 2)

Gambaran diatas hanyalah sekelumit contoh yang bisa menggambarkan dan dipandang dari segi penghematan waktu. Bayangkan seandainya aktivitas manusia tidak sesederhana itu, tetapi merupakan sebagai aktivitas multicolor di mana terdapat gaya hidup yang berbeda dan berkembang terus-menerus, jadwal kegiatan yang berlainan, tempat kegiatan yang tersebar, apa yang diinginkan orang tidak sama dengan besarnya penambahan penduduk, tuntutan pemenuhan

kebutuhan hidup bertambah, berkembang, dan berlain-lainan antara penduduk yang satu dengan lainnya.

Transportasi yang menunjang tidak hanya dinilai berdasarkan kemampuannya dalam pengelolaan efektifitas waktu, akan tetapi juga bisa dinilai dari jaminan keamanan atas objek yang ditransportasikan, memastikan bahwa objek tersebut sampai hingga tujuan tanpa mengalami kerusakan, tidak menyebabkan lelah selama proses perpindahan (nyaman), atau mungkin tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi dalam perpindahannya (ongkos murah), serta selama perjalanan tidak terkendala oleh hambatan dan rintangan (lancar). (Miro, 2005, p. 2)

Dengan demikian tak dapat dipungkiri sebagai sarana pendukung untuk seluruh aktivitas kehidupan manusia, perkembangan transportasi wajib sejalan dengan perkembangan aktivitas kehidupan, baik kualitasnya serta kuantitasnya. Untuk memenuhi hal tersebut, pengadaan transportasi untuk mendukung segala kegiatan hidup harus diperhitungkan secermat mungkin. Dibutuhkan ketelitian yang tinggi dalam pengadaan fasilitas transportasi.

Sebaliknya pengadaan transportasi yang kurang akan berakibat tidak berkembangnya dan terhentinya aktivitas hidup dan kegiatan perekonomian. (Miro, 2005, p. 3) Dengan demikian, pengadaan transportasi bukanlah suatu hal yang mudah, tetapi memerlukan berbagai prosedur dan tahapan yang harus dilalui, juga diperlukan waktu dan sumber daya, dan yang lebih esensial lagi adalah bahwa pengadaan fasilitas sistem transportasi untuk suatu wilayah tertentu haruslah terencana terlebih dahulu.

Hal ini dilaksanakan agar persoalan-persoalan yang tidak diinginkan akibat dioperasikannya fasilitas sistem transportasi, seperti kemacetan, kesemrawutan, polusi, kecelakaan, dan hal-hal buruk lainnya tidak terjadi di kemudian hari. Sarana transportasi juga memiliki peran yang penting sebagai penunjang pembangunan ekonomi. Pembangunan ekonomi memerlukan layanan transportasi yang memadai karena tanpa adanya sarana penunjang transportasi, maka akan sulit mendapatkan hasil yang diharapkan dalam usaha pengembangan ekonomi negara. (Gunawan, 2018, p. 53)

Dalam sistem transportasi terdiri dari angkutan muatan (barang) dan manajemen yang menjalankan angkutan tersebut. Moda transportasi atau bisa disebut *mode of transportation* merupakan sistem yang digunakan untuk mengangkut barang-barang yang menggunakan alat angkut tertentu. Ada tiga moda yang dapat digunakan dalam pemanfaatan transportasi yaitu :

- a. Pengangkutan melalui laut (*sea transportation*).
- b. Pengangkutan melalui darat ( kereta api, bis, truk)
- c. Pengangkutan melalui udara

Khusus dalam transportasi udara, terdapat beberapa unsur krusial dalam pengoperasian transportasi udara, diantaranya: (Salim, 2006, p. 4)

1. *Vehicles* (alat angkut), terdiri dari *Domestic Flights (Trunk Lines, Feeder Lines, Regional Lines)* dan *International Lines*
2. *Ways* (jalur penerbangan), terdiri dari *telecommunication & navigation aids*, meteorology penerbangan, penerangan landasan, ATC (*Air Traffic Control*)

3. Terminal (pelabuhan udara), terdiri dari landasan (*Apron, taxi way*), listrik, air, pemadam kebakaran, *office terminal, passanger terminals*, alat bongkar muat, kesehatan penerbangan, kendaraan, gudang (*storage*), hangar, jaringan jalan, tanah pemagaran dan sebagainya.

Transportasi udara sangat berperan aktif di dalam kebutuhan berpergian yang digunakan masyarakat karena jangkauan perjalanan yang disuguhkan dapat mencapai seluruh dunia. Dalam transportasi udara ada yang disebut angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga dan yang dimaksud dengan angkutan udara niaga itu merupakan angkutan udara untuk publik yang dikenai pemungutan biaya. Sedangkan angkutan udara bukan niaga yakni angkutan udara yang berperan untuk melayani keperluan pribadi yang ditujukan untuk membantu keperluan usahanya selain di bidang angkutan udara.

Di Indonesia, perihal transportasi udara telah dirangkum dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Pada Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan pengertian penerbangan, yakni:

“Penerbangan adalah kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.”

Dalam sistem transportasi terdapat bermacam-macam moda transportasi dimulai dari transportasi darat, laut dan udara. Didunia penerbangan terdapat beberapa jenis pesawat udara yang sering digunakan, yakni pesawat terbang, helikopter dan balon udara. Salah satu moda yang paling sering dimanfaatkan khalayak ramai adalah pesawat terbang karena kemampuannya yang dapat menjangkau perjalanan jarak menengah bahkan jarak jauh. Berdasarkan Undang-



Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pada Pasal 1 Ayat 4 menyebutkan pengertian pesawat terbang :

“Pesawat terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.”

Sebagaimana diatur dalam Pasal 84 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, angkutan udara niaga dalam negeri semata-mata bisa dijalankan oleh badan usaha angkutan udara nasional dan sudah mendapatkan izin usaha angkutan udara niaga. Menurut Pasal 140 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan paragraf 1 tentang wajib angkut :

“Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakati perjanjian pengangkutan. Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati. Perjanjian pengangkutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan tiket penumpang dan dokumen muatan.”

Dalam menjalankan pelayanan transportasi berskala besar tentu memiliki resiko yang besar pula, penanganan resiko tersebut juga telah di atur pada Pasal 240 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang menyatakan :

“Badan usaha bandar udara bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengguna jasa bandar udara dan/ atau pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian bandar udara dan tanggung terhadap kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi kematian atau luka fisik orang; musnah, hilang, atau rusak peralatan yang dioperasikan; dan/atau dampak lingkungan di sekitar bandar udara akibat pengoperasian bandar udara.”

Kehilangan serta kerusakan pada bagasi tercatat penumpang merupakan salah satu kerugian yang paling sering terjadi dalam dunia penerbangan. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan membagi jenis bagasi pesawat menjadi dua kategori yakni bagasi kabin dan bagasi tercatat. Pasal 1 Ayat 25 menjelaskan pengertian bagasi kabin yaitu :

“Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.”

Sedangkan pengertian bagasi tercatat dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 1 Ayat 24 yang berbunyi:

“Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat yang sama.”

Terdapat dua pihak didalam kegiatan pengangkutan udara niaga, pihak pertama adalah pengangkut atau biasa disebut dengan maskapai penerbangan sedangkan pihak kedua adalah pihak yang menggunakan jasa atau juga disebut sebagai penumpang. Kedua belah pihak terikat dengan suatu perjanjian yakni perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan yang dibantu dengan adanya dokumen pengangkut (*airway bills*).

Dokumen ini berfungsi sebagai bukti terjadinya perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut. Kewajiban dari pengangkut yaitu mengangkut penumpang beserta barang bawaannya dengan selamat sampai ketempat tujuan. Dan yang menjadi hak pengangkut adalah menerima bayaran atas jasa yang telah diberikan kepada penumpang. Sedangkan kewajiban penumpang adalah memberikan upah kepada pihak pengangkut dan hak dari penumpang adalah diangkut dari satu tempat ketempat tujuannya dengan selamat.

Dalam Buku III KUHPerdara (*Burgerlijk Wetboek*) pada Pasal 1313 KUHPerdara yang pada intinya menyatakan bahwa sebuah perjanjian dapat terjadi jika kedua belah pihak telah mengikatkan diri satu dengan yang lainnya. Sedangkan pengertian perjanjian pengangkutan udara diatur dalam Undang-

Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Pasal 1 Ayat 29 yang berbunyi :

“Perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa lain”.

Kewajiban pihak pengangkut sangat besar terhadap jaminan keamanan dan keselamatan penumpang serta barang bawaannya, maka pengangkut dituntut agar memberikan pelayanan sebaik mungkin agar terhindarnya kerugian yang tidak diperlukan antara keduanya. Persoalan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita seseorang diatur dalam KUHPerdara Pasal 1367 yang menyebutkan :

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Dalam praktek lapangan tingkat kerusakan maupun kehilangan pada bagasi kabin lebih minim terjadi bila dibandingkan dengan kasus kerugian terhadap bagasi tercatat. Hal tersebut dikarenakan bagasi kabin (*overhead bin*) berada dalam kekuasaan penuh penumpang, sedangkan bagasi tercatat berada diluar kekuasaan penumpang. Hal ini dikarenakan kapasitas pada bagasi kabin yang terbatas sehingga mengharuskan barang penumpang dengan kapasitas besar ditempatkan pada tempat dengan kapasitas besar pula yaitu bagasi pesawat.

Bagasi kabin disediakan hanya untuk barang-barang yang ringan berupa topi, tas kerja, mantel, dan sejenisnya yang tidak melebihi 5 kg yang apabila terjatuh tidak mengakibatkan cedera serius pada penumpang. Jika terjadi kerusakan dan kehilangan pada bagasi kabin pihak petugas tidak dapat dituntut. Penuntutan dapat dilakukan bila penumpang dapat membuktikan bahwa petugas

penerbangan atau orang yang berkerja atas nama perusahaan yang menyebabkan kerugian pada bagasi kabinnya. Hal ini sesuai dengan pasal 143 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang berbunyi :

“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 dipekerjakannya”.

Sedangkan pada bagasi tercatat, bila penumpang mengalami kerugian maka petugas bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang dialami tersebut yang diuraikan dalam Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan :

“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”.

Dikarenakan pengawasan pada bagasi tercatat diluar jangkauan penumpang maka tidak menutup kemungkinan bagasi tercatat dapat mengalami kerusakan bahkan kehilangan. Apabila hal yang tidak diinginkan ini terjadi pihak bandar udara dan maskapai penerbangan selaku pemberi jasa memiliki tanggung jawab terhadap keamanan bagasi tercatat. Karena telah terjadinya suatu perjanjian diantara keduanya yang menimbulkan kewajiban dan hak pada masing-masing pihak.

Terdapat tiga bentuk konsep dasar tanggung jawab hukum didalam pengangkutan udara : (Martono & Pramono, Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional, 2013, p. 10)

1. Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*)  
Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan termuat dalam Pasal 1365 KUH Perdata, pasal ini dikenali sebagai *onrechmatigdaad* yang berlaku umum terhadap siapa saja termasuk perusahaan penerbangan.
2. Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*)  
Dalam pengangkutan udara tanggung jawab atas dasar kesalahan tidak dapat diterapkan dikarenakan tingkatan antara penumpang dengan perusahaan penerbangan tidaklah sama kuat. Perusahaan penerbangan yang menguasai teknologi tinggi, berbanding terbalik dengan penumpang yang tidak menguasai teknologi penerbangan, sehingga untuk membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan akan sulit dilakukan oleh penumpang.
3. Tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*)  
Bersumber pada prinsip tanggung jawab tanpa bersalah, kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang tampak akibat kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya barang dan/atau orang dari pesawat udara, perusahaan penerbangan (*air carrier*) bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut tanpa memerlukan adanya pembuktian terlebih dahulu. (Nasution, 2014, p. 61)

Fenomena kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat hingga saat ini kerap terjadi di berbagai bandar udara di seluruh Indonesia. Tak terkecuali dengan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru bermitra dengan berbagai maskapai penerbangan salah

satunya dengan Maskapai Penerbangan Citilink. Dalam prakteknya Maskapai Citilink masih bergelut dengan permasalahan yang tidak asing lagi yakni kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat.

Tanggung jawab atas barang milik penumpang adalah hal yang patut diprioritaskan setelah penumpang dalam pelayanan transportasi udara. Apabila maskapai telah dipercayakan oleh penumpang dalam hal keamanan dan kenyamanan serta keselamatannya maka secara tidak langsung telah timbul hak dan kewajiban antara keduanya. Dengan begitu hal tersebut harus dipastikan kedua belah pihak memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Sehingga hak-hak keperdataan penumpang dapat terjamin.

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Citilink Air Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Angkutan Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II.

## **B. Masalah Pokok**

Berlandaskan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penulis mengemukakan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan terkait kehilangan atau kerusakan barang bagasi tercatat milik penumpang di dalam Maskapai Citilink?
2. Adakah hambatan yang dihadapi oleh Maskapai Penerbangan Citilink dalam menangani kasus kehilangan/kerusakan bagasi tercatat milik penumpang ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan di dalam Maskapai Citilink Air.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Maskapai penerbangan Citilink Air dalam menangani kasus kehilangan/kerusakan bagasi tercatat milik penumpang.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian yang dapat penulis gambarkan adalah sebagai berikut :

- a. Menyampaikan sumbangan pemikiran dibidang ilmu hukum khususnya dibidang hukum perdata tentang pentingnya tanggung

jawab maskapai penerbangan atas kehilangan atau kerusakan barang bagasi tercatat milik penumpang dalam angkutan udara.

- b. Hasil penelitian ini hendaklah bermanfaat sebagai sumber informasi dan bahan acuan bagi pemerintah, akademisi, para pemerhati masalah-masalah kedaulatan negara di wilayah udara terhadap penerbangan sipil maupun bagi masyarakat pada umumnya.

#### D. Tinjauan Pustaka

Hukum merupakan seperangkat norma atau kaidah yang beragam tetapi hal tersebut tidak membuat perbedaan dalam masyarakat dan tetap menjadi satu kesatuan. Serta dalam kaidah itu sendiri berisikan perintah maupun larangan dan sudah sudah selayaknya kaidah yang merupakan petunjuk hidup tersebut mempunyai sifat memaksa yang merupakan bukti kaidah hukum. (Masriani, 2012, p. 1)

Pada dasarnya hukum dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu hukum publik dan hukum privat (hukum perdata). Ketentuan-ketentuan hukum yang mengatur kepentingan umum disebut sebagai hukum publik, sedangkan hukum perdata mengatur kepentingan yang bersifat keperdataan. Van Dunne yang mengartikan hukum perdata sebagai suatu peraturan yang mengatur tentang hal-hal yang sangat esensial bagi kebebasan individu, seperti orang dan keluarganya, hak milik serta perikatan, sedangkan hukum publik memberikan jaminan yang minimal bagi kehidupan pribadi. (Salim, 2013, p. 5)

Rusak atau hilangnya bagasi tercatat yang dapat dialami oleh penumpang maskapai penerbangan merupakan salah satu contoh dari permasalahan hukum



perdata dan bahkan bisa menjadi hukum pidana. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Mulai dari pengertian umum terkait kebandarudaraan, serta larangan sampai pada penyelesaian sengketa antar pihak telah diatur didalamnya. Aturan tentang tanggung jawab maskapai pada bagasi tercatat penumpang ada pada Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang menyebutkan selama dalam pengawasan pengangkut jika terjadi kerugian pada bagasi tercatat penumpang seperti hilang, rusak dan bahkan musnah, pengangkut harus bertanggung jawab karena kegiatan angkutan udara menyebabkan kerugian pada penumpang.

Transportasi yang ada didalam lingkup kehidupan masyarakat memiliki sistem kerja yang berbeda-beda, tentu akan berbeda pula cara penanganan penumpang dan barang bawaannya. Masing-masing transportasi memiliki ketentuan dalam standar operasional mereka dalam menjamin keselamatan dan keamanan penumpang beserta barang bawaannya. Penanganan dalam transportasi udara yang kita ketahui akan melewati proses penanganan yang ketat dan memakan banyak waktu. Hal ini dilakukan agar meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan selama menggunakan jasa penerbangan.

Menurut hasil penelitian dari Irawan Yuniarto Raharjo mengenai kerusakan bagasi tercatat yang terjadi di PT. Lion Mentari Airlines kota Surabaya yang mengungkapkan, meskipun pihak Maskapai Lion telah melakukan pengurusan

yang sudah ditentukan berdasarkan aturan yang ada, tetap saja terjadinya kerusakan pada bagasi tercatat penumpang.

Setelah ditinjau lebih teliti kembali, terjadinya kerusakan pada bagasi tercatat penumpang yang terjadi pada Maskapai Lion diakibatkan oleh kelalaian pihak maskapai Lion itu sendiri. Pihak penumpang juga tidak luput dalam salah satu penyebab terjadinya kehilangan dan kerusakan pada bagasi tercatatnya sendiri, dengan meletakkan barang berharga kedalam bagasi tercatat dan tidak memberitahukan kepada pihak maskapai, dalam artian penumpang bersedia menerima resiko dari kerusakan bahkan kehilangan barang berharga tersebut. (Raharjo, 2016)

Sama halnya dengan yang dipaparkan oleh Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit yang dalam hal ini juga meneliti tentang tanggung jawab Maskapai Sriwijaya Airlines terhadap kehilangan barang penumpang. Beliau menyatakan hal yang serupa dengan Irawan Yuniarto Raharjo, bahwasanya kehilangan barang berharga pada bagasi tercatat disebabkan oleh kurangnya pengawasan pada proses pemeriksaan bagasi tercatat dan lagi pihak penumpang yang mengabaikan himbuan maskapai yang kali ini Maskapai Sriwijaya untuk tidak meletakkan barang berharga didalam bagasi tercatatnya. (Hutasoit, 2016)

Meski telah mengetahui penyebab dari permasalahan kerusakan serta kehilangan pada bagasi tercatat, tetap dari tahun ke tahun terjadi kerugian pada penumpang yang menggunakan jasa dari maskapai penerbangan manapun. Setelah menelaah penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, masalah kerusakan serta kehilangan pada bagasi tercatat selalu

diakibatkan karena kurang ketelitian dan perhatian pada bagasi tercatat baik pihak petugas bandara maupun pihak penumpang. Menurut Salim didalam transportasi masalah resiko (*risk*) sering terjadi baik yang mengangkut jiwa manusia maupun barang-barang muatan serta alat angkutnya (*means of transport*). Resiko itu sendiri adalah ketidak tentuan (*uncertainty*) yang bisa menyebabkan kerugian. (Salim, 2006, p. 257)

#### E. Konsep Operasional

Konsep operasional dalam penelitian ini bertujuan sebagai batasan dari judul penelitian ini dan memberikan defenisi terhadap judul yang dimaksud. Hal ini berguna untuk mengurangi kesalahan dalam penafsiran penelitian ini :

Hukum dan regulasi yang mengatur penggunaan ruang udara yang bermanfaat bagi penerbangan serta kepentingan umum dan bangsa di dunia merupakan defenisi dari hukum udara. pada umumnya belum ada kesepakatan antara para ahli hukum internasional mengenai penyebutan istilah hukum udara, ada yang menyebut hukum penerbangan (*aviation law*) atau hukum pengangkutan udara (*air transportation law*) atau hukum udara aeronautika (*air-aeronautical law*) dan masih banyak istilah yang digunakan sehingga saling bergantian tanpa dibedakan pengertian diantaranya.

“Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.” Pesawat terbang merupakan pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri. Personel penerbangan adalah personel yang

diberikan tugas serta tanggung jawab pada bidang penerbangan yang memiliki lisensi atau bersertifikat. (Martono, Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan, 2007, p. 9)

Angkutan udara adalah setiap kegiatan yang bertujuan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dalam satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara atau beberapa bandar udara dengan menggunakan pesawat udara. Tanggung jawab pengangkut yakni berkewajiban dalam menjaga keamanan dan keselamatan penumpang mulai dari berangkat hingga sampai ketempat tujuan serta membayar ganti kerugian yang terima oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. (Martono, Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan, 2007, p. 10)

Barang penumpang yang diserahkan kepada pihak pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama dikenal dalam dunia penerbangan sebagai bagasi tercatat. Bandar udara merupakan kawasan di daratan dan/atau perarairan dengan batas-batas tertentu dan berguna sebagai tempat pesawat udara mendarat ataupun lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang (*loading-unloading*), tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan *equipment* pendukung lainnya.

Otoritas bandar udara adalah lembaga pemerintah yang diangkat oleh menteri dan menyanggah hak dalam menjalankan sekaligus melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan. Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang, baik itu dengan transportasi udara yakni

dengan pesawat, transportasi darat seperti kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk personel yang mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut. Penumpang dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok :

- Penumpang yang naik menggunakan mobil pribadi, penumpang ini tidak perlu membayar biaya perjalanan karena dikemudikan oleh anggota keluarga.
- Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu transportasi, dengan kata lain menggunakan jasa yang ditawarkan dengan membayar biaya perjalanan. Contoh transportasi yang mengharuskan membayar jasanya adalah taxi, bus, kereta api, kapal dan pesawat terbang.

Kehilangan atau kerusakan barang, yang dimaksud dengan kehilangan barang adalah barang yang dimiliki sebelumnya tidak ada dalam kekuasaan pemilik barang tersebut, disebabkan baik karena kelalaian pemilik barang maupun kesalahan dari orang yang diberi kepercayaan oleh pemilik barang untuk menjaga barang tersebut. Sedangkan yang dimaksud dengan kerusakan adalah sudah tidak sempurna dalam artian seperti keadaan semula yang mengakibatkan barang yang tidak berfungsi seperti sebelumnya atau tidak dapat digunakan kembali.

## F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dalam melakukan penelitian ini, maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian hukum observasi (*observational research*) yaitu dengan cara survei yang artinya penelitian langsung kelokasi penelitian guna memperoleh data yang diperlukan, kemudian menghubungkan peraturan perundang-undangan tentang tanggung jawab kehilangan dan/atau kerusakan bagasi tercatat milik penumpang di Bandar Sultan Syarif Kasim II.

Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu memberikan keterangan yang jelas dan rinci yang berkenaan dengan tanggung jawab Maskapai Penerbangan Citilink atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan barang bagasi tercatat milik penumpang angkutan udara ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan di Bandar Sultan Syarif Kasim II.

### 2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang dilakukan penulis, lokasi penelitian dilakukan di Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru. Penulis tertarik memilih Pelabuhan Udara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru dikarenakan dari prasurvei yang dilakukan.

### 3. Responden

Responden penelitian kualitatif datanya diambil dari sebagian responden yang dianggap dapat mewakili jawaban secara umum sesuai data yang dibutuhkan (*purposive*), dan sampel dalam penelitian ini hanya bersifat kecil dan dipilih berdasarkan tujuan terpenuhinya data-data untuk penelitian. (Muhammad , 2009, p. 34)

Dalam hal ini penulis mewawancarai beberapa responden untuk mengumpulkan data yang dapat mendukung penelitian ini, diantaranya, Kadin *Avsec* selaku kepala keamanan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, staff *Ground Handling* yang terdiri dari *Loading Master* dan *Lost & Found* selaku petugas yang terlibat dalam pengurusan bagasi penumpang, staff Citilink cabang Pekanbaru yang mengurus administrasi penumpang Citilink di Bandara Udara SSKII serta penumpang yang mengalami kehilangan dan/atau kerusakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Table 1.1  
Responden**

No	Kriteria Responden	Responden	Keterangan
1	Kadin Aviation Security (AVSEC)	1	
2	Staff Ground Handling Citilink - <i>Loading Master</i> - <i>Lost &amp; Found</i>	1 1	
3	Staff Citilink Cabang Pekanbaru	1	
4	Penumpang Citilink	2	Hilang dan/atau rusak bagasi

Seperti yang dijabarkan diatas bahwa jumlah responden yang dibutuhkan sedikit, maka berdasarkan hal tersebut penulis hanya mengambil data 2 responden dari 10 responden yang ada, dikarenakan jawaban dari kesepuluh responden dari pihak penumpang hampir sama sehingga 2 responden saja telah dapat mewakili jawaban dari kesepuluh responden dari pihak penumpang dalam penelitian ini.

#### 4. Sumber Data

Sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah :

##### a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diterima peneliti melalui responden, yakni data yang diperoleh dari hasil wawancara yang bersinggungan langsung dengan penelitian ini, diantaranya yaitu :

- Kadin Aviation Security (*Avsec*).
- Staff Ground Handling Citilink :
  - Loading Master
  - Lost & Found
- Staff Citilink Cabang Pekanbaru.
- Penumpang Citilink Yang mengalami kerugian bagasi hilang dan/atau rusak.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku literatur yang membantu dalam penjelasan pokok masalah yang berkenaan pada penelitian ini. (Muhammad , 2009, p. 24) Serta peraturan perundang-



undangan yang terkait mengenai Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan yakni :

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Penerbangan.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan.

##### 5. Alat Pengumpul Data

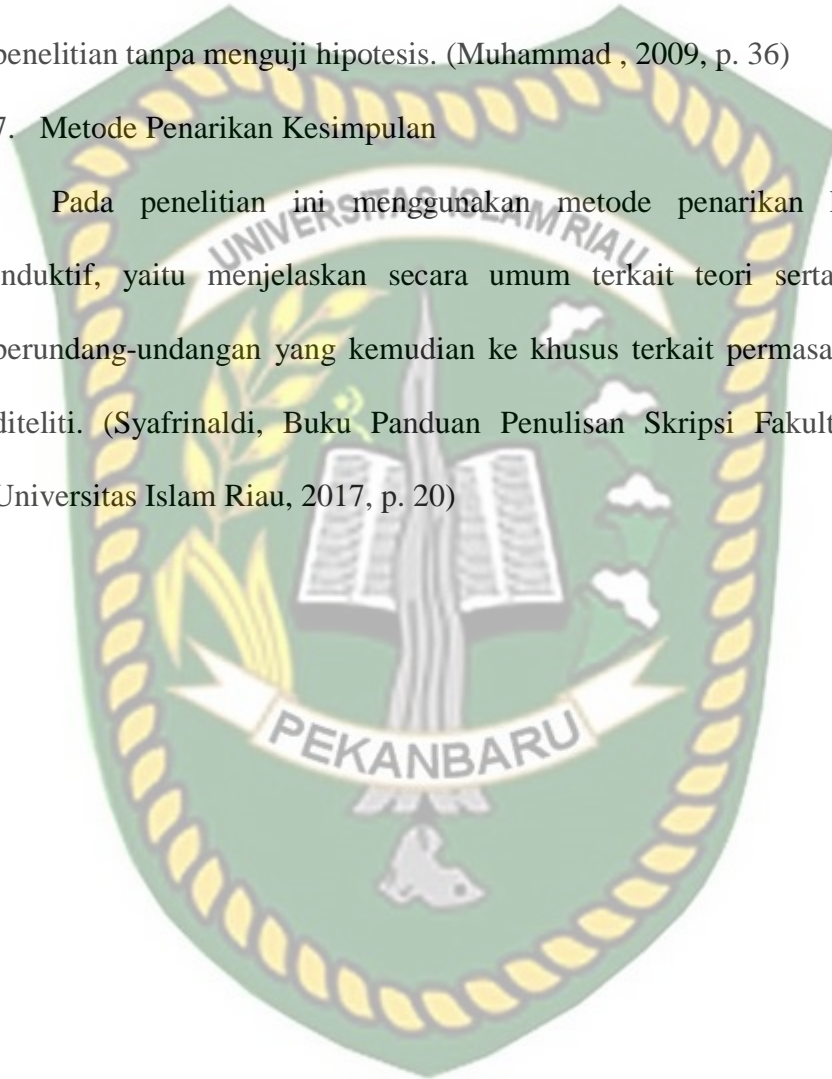
Sebagai alat pengumpul data didalam penelitian ini adalah wawancara. Pengambilan data yang dilakukan dengan mengajukan tanya jawab secara langsung kepada pihak terkait dengan penelitian penulis di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.

## 6. Analisa Data

Penelitian bidang hukum menggunakan metode observasi yakni, data dari wawancara dihimpun, penelitian kualitatif hanya menjawab masalah penelitian tanpa menguji hipotesis. (Muhammad , 2009, p. 36)

## 7. Metode Penarikan Kesimpulan

Pada penelitian ini menggunakan metode penarikan kesimpulan induktif, yaitu menjelaskan secara umum terkait teori serta peraturan perundang-undangan yang kemudian ke khusus terkait permasalahan yang diteliti. (Syafrialdi, Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2017, p. 20)



## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Bagasi Tercatat Maskapai Penerbangan Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

##### 1. Pemisahan antara regulator dan operator.

Dalam penjelasannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan bermaksud membedakan peran regulator dan operator. Dengan adanya separasi demikian, maka keduanya memiliki peranan yang secara tegas terpisah, tidak tumpang tindih serta transparan. Hal tersebut sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, bahwa seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penguasaan kebutuhan hidup orang banyak dikuasai oleh negara.

Pemerintah berhak memisahkan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penguasaan kebutuhan hidup masyarakat yang dijalankan oleh regulator maupun operator, agar keduanya dapat menjalankan perannya sesuai fungsi masing-masing. Yang dapat disebut sebagai operator adalah orang atau badan hukum atau organisasi yang menjalankan pengoperasian pesawat udara. Di Indonesia operator dioperasikan baik oleh perseorangan maupun perusahaan penerbangan dan sebagai pemilik pesawat udara yang terdaftar. (Martono, Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan, 2007, p. 309)

Kegiatan yang berkaitan dengan penguasaan kebutuhan hidup orang banyak, namun tidak menguntungkan, maka pelaksanaannya dijalankan oleh

pemerintah (*public service obligation*) sebaliknya untuk kegiatan yang menguntungkan, maka pelaksanaannya dilimpahkan kepada operator baik milik negara maupun swasta (*private service participant*) dengan membebaskan biaya dari pengguna jasa, sedangkan kegiatan yang berkaitan dengan penguasaan kebutuhan hidup banyak orang yang dapat membiaya diri (*cost recovery*) sehingga penyelenggaraan yang dijalankan operator tidak membebani pemerintah, dengan demikian kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan umum (*public service obligation*) bisa terbantu oleh operator.

Berdasarkan sejarah penerbangan, saat Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan dirampungkan timbulnya pandangan akan pemisahan regulator dengan operator telah ada sejak tahun 1991,. Pada masa itu, pemerintah berkehendak mengikutsertakan pihak swasta untuk berperan dalam pembangunan bandar udara agar pengeluaran negara dapat dikurangi. Kehendak tersebut diikuti dengan catatan dari Ketua IGGI yakni Drs. Pronk yang memberikan peringatan agar bandar udara tidak diserahkan kepada swasta. Menimbang peringatan tersebut, maka diputuskan penyelenggaraan bandar udara tetap dijalankan oleh pemerintah. (Martono, Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009. Bagian Pertama., 2009, p. 13)

Berdasarkan pandangan tersebut terbentuklah Pasal 26 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan yang menegaskan bahwa pemerintah melakukan pengoperasian bandar udara serta layanan

navigasi penerbangan dilimpahkan kepada Badan Usaha Milik Negara dalam menjalankan pelaksanaannya yang dibentuk untuk tujuan tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Martono, Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009. Bagian Pertama., 2009, p. 13)

Perencanaan, pembangunan, pengopersian, perawatan dan pengawasan serta pengendalian usaha penerbangan merupakan beberapa kegiatan dari penyelenggaraan bandar udara. Dalam pasal yang sama juga dapat dikatakan bahwa badan hukum Indonesia bisa diikutsertakan dalam penyelenggaraan bandar udara umum, dengan ketentuan yang mengharuskan badan hukum yang bersangkutan untuk berkerja sama dengan badan usaha milik negara tersebut.

Pemerintah tidak menutup peluang bagi badan hukum Indonesia maupun Warga Negara Indonesia untuk menjalankan kegiatan seperti pengadaan, pengoperasian dan perawatan fasilitas penunjang bandar udara yang diperlukan untuk memperlancar arus lalu lintas penumpang, kargo, pos atau tempat di bandar udara seperti usaha-usaha jasa boga, toko, gudang, hangar, parker kendaraan serta jasa perawatan pada umumnya, harus berkerja sama dengan Badan Usaha Milik Negara, tetapi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan bermaksud membuka swasta untuk dapat berperan serta di dalam usaha di bandar udara.

Bersumber pada ketentuan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa kegiatan-kegiatan yang menguasai kebutuhan hidup

orang banyak “dikuasai” oleh negara. Lalu perkataan “menguasai” mengandung arti mengatur penyelenggaraan transportasi udara berikut penunjangnya. Berdasarkan penjelasan tersebut pemerintah yang berperan sebagai regulator dapat memisahkan fungsi antara regulator dengan operator.

Kegiatan yang menguasai kebutuhan hidup orang banyak, dan tidak memiliki keuntungan serta kegiatan tersebut ditanggung dengan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) yang berasal dari pajak rakyat, hal tersebut merupakan ciri-ciri dari kegiatan pelayanan umum (*public service obligation*) yang biasanya dilakukan oleh regulator. Kegiatan tersebut tidak membebankan biaya apapun kepada penerima jasa layanan, dalam hal ini penyedia layanan tersebut tidak bertanggung jawab berdasarkan teori *iure imperium*. Penyedia layanan dengan penerima layanan memiliki kedudukan yang bersifat subordinasi serta berlaku hukum publik yang bersifat memaksa.

Sedangkan kegiatan yang menguasai kebutuhan hidup orang banyak dan mendapatkan keuntungan serta kegiatan tersebut tidak menggunakan dana APBN dari pemerintah. Pemberi pelayanan berhak mendapatkan keuntungan dari pengguna jasanya, pihak pemberi layanan ini wajib bertanggung jawab jika dalam hal pengguna jasanya mengalami kerugian akibat layanan yang diberikan. Penjelasan diatas merupakan ciri-ciri keikutsertaan swasta (*private service participant*). Kedudukan pemberi layanan dengan penerima layanan sama tinggi dan berlaku hukum perdata

yang bersifat sukarela didalamnya. Berdasarkan ciri-ciri tersebut dapat dibedakan kegiatan-kegiatan yang menjadi tanggung jawab regulator dengan operator. (Martono, Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009. Bagian Pertama., 2009, p. 15)

## 2. Pengertian Konsumen

Dalam pengertian umum yang disebut sebagai konsumen adalah pemakai, pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. (A.Z., 2002, p. 3) Pengertian lainnya disebutkan pula dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan :

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

Berdasarkan penjelasan di atas, setiap orang yang subyek yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa dapat disebut sebagai konsumen. A.Z. Nasution menyatakan dalam bukunya bahwa setiap orang yang dimaksud di atas ialah orang perseorangan dan bukannya badan hukum. Karena orang perseorangan tersebut hanya menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan tidak untuk diperdagangkan, jelas hanya kepentingan pribadi. (Setiawan, 2016, p. 57)

## 3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Ada empat hak dasar konsumen yang dikenal secara umum oleh masyarakat yaitu hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*), hak

untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan terakhir hak untuk didengarkan (*the right to be heard*). (Shidarta, 2000, p. 6)

Sekiranya ditemukan adanya penyimpangan yang menyebabkan kerugian, konsumen mempunyai hak untuk didengar, mendapat advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Melihat betapa berpengaruhnya hak-hak konsumen ditengah masyarakat, sehingga memicu lahirnya pemikiran bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang. (Ahmad & Sutarman , 2004, p. 180)

#### 4. Tanggung Jawab Hukum

Sejak adanya perikatan yang menyebabkan adanya hak serta kewajiban dan diikutsertai munculnya tanggung jawab hukum diantaranya. Mengikuti ketentuan dalam Pasal 1233 KUHPerdana hak dan kewajiban (perikatan) berawal dari perjanjian dan Undang-undang. Dalam Pasal 168 Ayat 1 diterangkan bahwa sesuai dengan pasal 144 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, jika terjadi kehilangan barang bagasi tercatat, sehingga merugikan penumpang maka jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

Peraturan Menteri yang dimaksud disini ialah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang membahas mengenai asuransi delay



pesawat, bagasi hilang, dan kecelakaan. Menurut W.J.S. Purwadarminta dalam Kamus Bahasa Indonesia, pengertian tentang tanggung jawab dijelaskan bahwa: “Secara etimologi tanggung jawab adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, kalau ada sesuatu yang boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan”.

Pengangkut diwajibkan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang karena musnah, rusak atau bahkan hilangnya barang bagasi tercatat selama barang tersebut berada dalam pengawasan pengangkut. Selama penumpang melakukan *check in*, penumpang akan diajukan pertanyaan oleh petugas apakah ada barang berharga yang diangkut ke bagian bagasi tercatat.

Tanggung jawab hukum diatur dalam KUHPerdara pada Pasal 1365 dan Pasal 1367. Menurut Pasal 1365 KUH Perdata *onrechmatigdaad* yang biasa disebut sebagai perbuatan melawan hukum. setiap kerugian terhadap orang lain yang timbul karena perbuatan melawan hukum, mewajibkan mengganti kerugian yang dialami orang lain akibat perbuatan melawan hukum dirinya.

Berdasarkan ketentuan tersebut setiap orang, termasuk perusahaan penerbangan, wajib bertanggung jawab (*liable*) secara hukum atas perbuatan sendiri, maka orang atau badan hukum yang mengakibatkan kerugian terhadap orang lain karena perbuatannya tersebut harus membayar kerugian yang diderita dengan kata lain bertanggung jawab (*liable*). (Martono,

Tanggung Jawab Operator Pesawat Udara Terhadap Pihak Ketiga  
Dipermukaan Bumi, 2000)

Tanggung jawab hukum (*legal liability*) terhadap orang yang menderita kerugian jika ditelaah berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdara, mengartikan bahwa seseorang yang dipekerjakan oleh orang lain bertindak dan mewakili atas namanya, sehingga mereka menjadi perwakilan dari orang yang mempekerjakan tersebut, atau lebih dikenal sebagai karyawan, pegawai, ataupun agen. Jika perbuatan mereka menyebabkan kerugian pada orang lain maka orang yang mempekerjakan ikut andil dalam bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut.

Tanggung jawab hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, menggunakan prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*). Secara teoritis tanggung jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur-unsur :

- a. Ada kesalahan;
- b. Ada kerugian;
- c. Kerugian tersebut ada hubungannya dengan kesalahan;
- d. Penggugat sebagai korban membuktikan bahwa tergugat melakukan kesalahan;
- e. Kedudukan antara penggugat sebagai korban sama dengan kedudukan tergugat yang membuat kesalahan, dalam arti para pihak mempunyai kemampuan untuk saling membuktikan;

- f. Bilamana terbukti tergugat berbuat salah dan menimbulkan kerugian, maka tergugat wajib membayar kerugian tidak terbatas dalam arti berapapun kerugiannya harus dibayar seluruhnya.

Terjadinya kesalahan tetapi tidak menimbulkan kerugian, maka tergugat tidak bertanggung jawab, demikian juga terjadinya kerugian tanpa adanya kesalahan, tergugat juga tidak bertanggung jawab.

5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Disahkan pada tanggal 17 Desember 2008 dan mulai berlaku tanggal 1 Januari 2009, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dinilai sangat menjanjikan terhadap pertumbuhan pengangkutan udara di Indonesia, karena undang-undang tersebut secara menyeluruh berlaku extra-teritorial. Jika orang perseorangan berkeinginan menjalankan pelayanan dibidang penerbangan harus memiliki batas ketentuan dalam mendirikan orang perseorangan tersebut wajib memiliki sepuluh pesawat udara, lima dimiliki dan lima dikuasai.

Undang-undang ini mengatur tentang kedaulatan atas wilayah udara Indonesia, pelanggaran wilayah kedaulatan, produksi pesawat udara, pendaftaran dan kebangsaan pesawat udara, kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara, pengadaan pesawat udara, asuransi pesawat udara, independensi investigasi kecelakaan pesawat udara, pembentukan majelis profesi penerbangan, lembaga penyelenggara pelayanan umum, berbagai jenis angkutan udara yakni niaga berjadwal dan tidak berjadwal, bukan niaga dalam negeri maupun luar negeri, modal harus *single majority*

*shares* tetap berada pada Warga Negara Indonesia atau badan hukum Indonesia.

Perhitungan tarif pada pengangkutan udara dapat berpengaruh oleh beberapa faktor yaitu tarif jarak, pajak, iuran wajib asuransi dan biaya tambahan, pelayanan bagi penyandang cacat, *dangerous goods* atau dikenal juga sebagai pengangkutan bahan dan/atau barang berbahaya, ekspedisi dan keagenan, konstelasi kebandarudaraan baik lokasi maupun persyaratannya, *obstacles*, perubahan iklim yang menimbulkan panas bumi, sumber daya manusia baik dibidang operasi penerbangan, teknisi bandara maupun navigasi penerbangan, fasilitas navigasi penerbangan.

Otoritas serta pelayanan bandara, keamanan penerbangan, lembaga penyelenggara pelayanan navigasi penerbangan (*single air service provider*), penegakkan hukum, penerapan sanksi administratif yang selama ini tidak diatur, budaya keselamatan penerbangan, penanggulangan tindakan melawan hukum dan berbagai ketentuan baru yang sebelumnya tidak diatur, guna mendukung keselamatan pengangkutan udara nasional maupun internasional.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan bermaksud memisahkan tugas dan tanggung jawab antara regulator dengan operator sehingga tugas serta kedudukan keduanya tidak tumpang tindih. Disamping itu, undang-undang ini juga membuka peluang kepada swasta dan pemerintah daerah untuk ikut berkontribusi dalam pembangunan penerbangan di Indonesia.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan telah mengalami perubahan yang signifikan, yang pada awalnya hanya berjumlah 103 pasal, dalam perkembangannya bertambah menjadi 466 pasal. Khususnya pada permasalahan tanggung jawab pihak pengangkut, pihak yang menerima ganti kerugian, tanggung jawab terhadap pihak ketiga, wajib asuransi dan lain-lain termasuk angkutan pos, angkutan berturut-turut, angkutan multimoda dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Tanggung Jawab Pengangkut

Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) merupakan konsep tanggung jawab hukum yang digunakan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan, karena itu pengangkut otomatis bertanggung jawab, kecuali pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa terjadinya kerugian terhadap penumpang bukan berasal dari kesalahan pihak pengangkut atau beban pembuktian terbalik atau pembuktian negatif.

Apabila karena tindakan sengaja (*willful misconduct*) atau kesalahan (*reckless*) dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya sehingga menyebabkan timbulnya kerugian yang diderita oleh penumpang, pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi besarnya ganti rugi yang menjadi tanggung jawabnya artinya tanggung jawab pengangkut tidak terbatas (*unlimited liability*).

Dalam hal penumpang pesawat udara yang meninggal dunia, maka ahli waris penumpang tersebut dapat melakukan penuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian tambahan diluar jumlah ganti kerugian yang telah ditetapkan. Kerugian yang diderita oleh penumpang yang disebabkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam kekuasaan pengangkut dimulai saat proses pelaporan (*check in*) yang pada akhirnya sampai ketangan penumpang di bandara tujuan, pengangkut bertanggung jawab karena menyebabkan bagasi tercatat hancur, musnah, hilang atau rusak sebagian atau seluruhnya sehingga tidak dapat digunakan kembali. (Martono, Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009. Bagian Pertama., 2009, p. 27)

b. Besaran Ganti Rugi

Besaran ganti rugi yang diderita oleh penumpang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan, untuk setiap bagasi tercatat yang hancur, musnah atau hilang, atau rusak sebagian atau seluruhnya sehingga tidak dapat digunakan yang disebabkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.

Ketentuan dalam menentukan besaran ganti kerugian untuk kerusakan atau kehilangan sebagian atau seluruh bagasi tercatat tersebut dihitung berdasarkan pada berat bagasi tercatat tersebut, namun apabila kerusakan atau kehilangan tersebut mengakibatkan

seluruh bagasi tidak dapat digunakan kembali, maka pengangkut bertanggung jawab berdasarkan keseluruhan berat bagasi yang tidak dapat digunakan tersebut. Pengangkut dan penumpang dapat membuat persetujuan khusus dalam menetapkan jumlah ganti kerugian yang lebih tinggi dari jumlah ganti kerugian yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan.

c. Yang Berhak Menerima Ganti Rugi

Bagasi tercatat yang telah diambil oleh penumpang tanpa adanya klaim dianggap sebagai bukti bahwa bagasi tercatat tersebut telah diterima dalam keadaan baik. Jika penumpang mengalami keterlambatan bahkan tidak menerima bagasi tercatat, penumpang diharuskan melaporkan hal tersebut langsung disaat penumpang seharusnya dapat mengambil bagasi tercatat tersebut. Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat telah diambil oleh penumpang. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 174 mengenai jangka waktu pengajuan klaim dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Pihak yang berhak menerima ganti kerugian atas kesalahan dari pihak pengangkut adalah penumpang itu sendiri jika mengalami luka-luka maupun kerusakan pada bagasi tercatat, bagasi kabin, terjadinya delay pesawat serta ahli waris dari penumpang yang meninggal dunia yang diakibatkan oleh pengoperasian penerbangan.

d. Gugatan Ganti Kerugian

Pihak pengangkut dapat digugat oleh penumpang yang mengalami kerugian akibat kegiatan angkutan udara yang menyebabkan kargo, bagasi kabin tercatat hilang, musnah atau rusak pengirim kargo dan/atau ahli waris penumpang yang menderita cacat tetap, atau luka-luka, dan penumpang yang meninggal dunia, di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara. Pihak yang mengalami kerugian tersebut dapat mengajukan gugatan terhadap pengangkut di Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia dengan menggunakan hukum Indonesia. Perihal ini telah diatur dalam Pasal 176 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Agar memudahkan korban atau pihak yang mengalami kerugian, pengajuan gugatan dapat dilakukan di pengadilan negeri dimana tiket penerbangan dibeli, pengirim barang, domisili kantor pengangkut, kantor cabang dan domisili tergugat atau penggugat di seluruh wilayah Republik Indonesia.

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Sebagaimana disebutkan diatas, tanggung jawab perusahaan penerbangan akan diatur oleh Menteri Perhubungan, karena itu telah dikeluarkan Peraturan Menteri Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.



Kriteria penentuan jumlah ganti rugi terhadap penumpang yang mengalami kerugian berupa meninggalnya penumpang, cacat permanen, ataupun mengalami luka, hilangnya dan/atau tidak bisanya digunakan sebagian atau seluruhnya bagasi kabin, bagasi tercatat, serta kargo yang dikirim, terjadinya *delay*. Penggantian pada bagasi tercatat atau kargo ditetapkan berdasarkan pertimbangan tingkat kelayakan hidup rakyat Indonesia, kontinuitas hidup dari perusahaan penerbangan, tingkat inflasi kumulatif, pendapatan per kapita dan perkiraan usia harapan hidup.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengatur tentang ganti rugi terhadap penumpang yang mengalami kerugian pada bagasi tercatat dengan ketentuan peralihan sebagai berikut :

a. Ganti Rugi Bagasi Tercatat

Dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut angkutan Udara telah menetapkan jumlah penggantian yang diberikan pada penumpang yang mengalami kerugian pada bagasi tercatatnya dengan ketentuan, setiap kg akan diberikan sejumlah Rp. 200.0000,00 untuk bagasi tercatat hilang, musnah atau rusak sebesar dengan maksimum paling banyak Rp. 4.000.000,00.

Konsep tanggung jawab yang digunakan untuk bagasi tercatat adalah konsep tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*). Karena itu jumlah ganti rugi ditetapkan, namun demikian

penumpang dapat memperoleh jumlah ganti rugi tidak terbatas bilamana penumpang dapat membuktikan perusahaan penerbangan atau petugasnya atau yang dipekerjakan berbuat kesalahan yang disengaja (*wilfull misconduct*)

Bagasi tercatat yang tidak ditemukan dalam jangka waktu 14 hari kalender semenjak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandara tujuan dianggap telah hilang. Perusahaan penerbangan wajib memberi uang tunggu sebesar Rp. 200.00,00 per harinya kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang, dengan jangka waktu pencarian bagasi tercatat untuk tiga hari kalender. Tidak dijelaskan apakah uang tunggu tersebut tetap menjadi hak penumpang bilamana bagasi tercatat tersebut ditemukan kembali sebelum jangka waktu 3 hari atau akan diperhitungkan dengan pemberian ganti rugi.

Dalam Pasal 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menyebutkan bahwa perusahaan penerbangan dapat dibebaskan dari gugatan atas kerugian yang dialami penumpang yang tidak memberitahukan adanya barang berharga yang terdapat dalam bagasi tercatatnya dan bersedia diangkut bersama pesawat yang sama, kecuali pada saat pelaporan keberangkatan, penumpang telah menyatakan dan menunjukkan bahwa terdapat barang berharga didalam bagasi tercatat dan perusahaan penerbangan telah menyetujui untuk mengangkutnya.

Redaksionalnya agak sulit dipahami, sebab akan timbul kesan perusahaan penerbangan tidak bertanggung jawab, padahal perusahaan penerbangan tetap bertanggung jawab sebesar Rp. 200.000,00 tiap kg tanpa memerhatikan apa pun isi bagasi tercatat. Dalam hal ini penumpang harus memberi tahu bahwa pada bagasi tercatat terdapat barang berharga, maka penumpang wajib membayar biaya tambahan sebesar harga asuransi barang tersebut.

Dengan demikian bilamana terjadi bagasi tercatat hilang, musnah atau rusak, maka penumpang akan memperoleh pembayaran dari asuransi perusahaan penerbangan ditambah dengan pembayaran dari asuransi barang berharga tersebut, sehingga perusahaan penerbangan tetap bertanggung jawab.

b. **Wajib Asuransi Tanggung Jawab**

Pengajuan wajib mengasuransikan tanggung jawab mereka terhadap penumpang, bagasi tercatat, kargo maupun pihak ketiga dipermukaan bumi. Telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada Pasal 16 Ayat 1 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

“Tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 wajib diasuransikan oleh pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa perusahaan asuransi.”

c. Batas Tanggung Jawab

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa batas tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang yang tertuang dalam Pasal 18 Ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut angkutan Udara yang menjelaskan, tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang dimulai sejak penumpang meninggalkan ruang tunggu bandar udara yang menuju pesawat udara sampai dengan penumpang memasuki terminal kedatangan di bandar udara tujuan.

Maksud dari pasal tersebut adalah perusahaan penerbangan tidak bertanggung jawab terhadap penumpang yang meninggal dunia atau mengalami cacat permanen atau luka-luka yang terjadi sebelum memasuki ruang tunggu atau ditempat pengambilan bagasi tercatat saat menunggu kedatangan bagasi tercatat. Bukan berarti hak perlindungan terhadap penumpang diabaikan karena hal tersebut diluar ranah perusahaan penerbangan melainkan hal ini menjadi tanggung jawab operator bandara karena keduanya memiliki hubungan hukum yang dibuktikan dengan pembayaran *passanger service charges (PSC)*.

Tanggung jawab perusahaan penerbangan lainnya adalah pada bagasi tercatat penumpang. Dimana sejak perusahaan penerbangan menerima bagasi tercatat saat penumpang melakukan *check-in* sampai dengan kembalinya bagasi tercatat tersebut kepada penumpang, dengan demikian bilamana diadakan *city check in* maka tanggung

jawab perusahaan penerbangan dimulai dari kota tempat pelaporan sehingga bilamana terjadi kecelakaan diperjalanan antara kota tempat pelaporan sampai bandara yang menyebabkan bagasi tercatat hilang, musnah, rusak, membuat perusahaan penerbangan wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh penumpang.

d. Pengajuan Gugatan

Penumpang yang mengalami kerugian akibat kegiatan angkutan udara baik saat naik dan/atau turun dari pesawat dapat mengajukan gugatan terhadap pengangkut di pengadilan negeri di wilayah Indonesia dengan menggunakan hukum Indonesia hal ini diatur dalam Pasal 23 tentang penyelesaian sengketa dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang berbunyi :

“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 didalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Apabila bagasi tercatat (*baggage check*) telah sampai ketangan penumpang atau orang yang berhak, dan tidak adanya pengaduan, maka hal tersebut merupakan bukti bagasi tercatat telah diterima dalam keadaan baik sesuai dengan dokumen yang diterima oleh perusahaan penerbangan. ketika bagasi tercatat yang diterima mengalami kerusakan, musnah dan/atau hilang, gugatan terhadap perusahaan

penerbangan harus diajukan secara tertulis pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang atau penerima kargo.

Jika terjadi keterlambatan dalam penerimaan bagasi tercatat, hal tersebut diatur pada Pasal 22 Ayat 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyatakan:

“Jika terjadi keterlambatan penerimaan bagasi tercatat dan/atau kargo, tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis paling lambat 14 hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat diterima pemilik bagasi tercatat sesuai dengan tanda bukti bagasi tercatat di terminal kedatangan atau kargo diterima oleh penerima di tempat tujuan yang telah ditetapkan”.

e. Penyelesaian Sengketa

Sebagaimana telah dijelaskan diatas mengenai Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang dapat menuntut perusahaan penerbangan ke pengadilan negeri atau jalur penyelesaian sengketa lainnya di bidang penerbangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan ketentuan tersebut bilamana diselesaikan di luar pengadilan akan mengurangi beban peradilan yang semakin menumpuk sebagaimana disebutkan diatas dan perkara yang harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa melalui lembaga mediasi tidak memerlukan berbagai alat bukti karena tidak memerlukan pembuktian.

f. Evaluasi, Pelaporan dan Pengawasan

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 25 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengatur tentang evaluasi, pelaporan dan pengawasan tanggung jawab terhadap pelaksanaan asuransi tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap kerugian yang dialami oleh.

“Direktur Jenderal melakukan evaluasi setiap 2 tahun terhadap pelaksanaan asuransi tanggung jawab pengangkut angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam pasal 2”.

Pasal 2 yang dimaksud merupakan salah satu pasal yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyebutkan:

“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, bagasi tercatat, kargo; keterlambatan angkutan udara; dan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga”.

Perusahaan penerbangan diwajibkan memberi laporan terhadap pelaksanaan tanggung jawab asuransi penerbangan secara berkala setiap dua tahun atau setiap terjadinya perubahan pertanggungan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Hal-hal yang harus dilaporkan paling sedikit memuat data, jumlah dan jenis kepesertaan asuransi; lingkup pertanggungan termasuk besaran pertanggungan jawab; jumlah lain yang diajukan yang disetujui dan masa pertanggungan.

Secara yuridis, ketentuan tersebut merupakan salah satu langkah lebih maju dibandingkan dengan sebelumnya. Berdasarkan ketentuan tersebut, asuransi merupakan kewajiban yang ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan serta Peraturan Menteri Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang tergolong sebagai asuransi sosial.

g. Sanksi

Direktur Jenderal Perhubungan Udara dapat memberikan sanksi administratif kepada setiap perusahaan penerbangan yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang maupun pihak ketiga yang meninggal dunia, cacat tetap sebagian atau total (permanen), luka-luka, bagasi kabin dan tercatat serta kargo yang hilang, musnah, rusak total atau sebagian, keterlambatan angkutan udara.

Sanksi administratif tersebut bisa berupa diberikannya surat peringatan tertulis sebanyak tiga kali dengan pemberian bertahap dengan jangka waktu masing-masing satu bulan, bila peringatan tersebut diabaikan maka akan dilanjutkan dengan pembekuan izin usaha perusahaan penerbangan untuk jangka waktu 14 hari kalender.

Bilamana pembekuan izin usaha perusahaan penerbangan tersebut habis jangka waktunya dan tidak ada usaha perbaikan dilakukan



pencabutan izin usaha, namun demikian pengenaan sanksi administratif tersebut tidak menghapuskan tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Sanksi administratif tersebut diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan.

#### **B. Profil PT. Angkasa Pura II (Persero) dan Sejarah Singkat Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.**

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergelut di bidang pelayanan serta pengusahaan jasa kebandar udaraan yang mengedepankan kepuasan pelanggan bandar udara serta meningkatkan peranan sebagai salah satu BUMN yang menunjang perkembangan ekonomi nasional. PT. Angkasa Pura II telah mengoperasikan 16 bandar udara diberbagai daerah Indonesia salah satunya Bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. (Wiradinata, 2017, p. 59)

Lapangan terbang ini telah berdiri sejak zaman perang kemerdekaan, masih berupa tanah yang dikeraskan dan digunakan juga sebagai pangkalan militer. Setelah mengalami perkembangan tahun 1960 Pemerintah Indonesia meresmikan beroperasinya landasan pacu ini dengan status sebagai lapangan perintis. Pada saat diresmikan tersebut, landasan ini diberikan nama “Pelabuhan Udara Simpang Tiga”. (Wiradinata, 2017, p. 59)

Penggunaan nama simpang tiga dikarenakan lokasi landasan pacu tersebut berada diantara tiga jalan persimpangan yang menghubungkan Kota Madya Pekanbaru, Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu melalui Teratak Buluh. Secara geografis, pelabuhan udara ini terletak di desa Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Madya Pekanbaru. (Wiradinata, 2017, p. 59)

Berdasarkan KM 50/OT/PHB/1978 berdirilah kantor Senopen (Sentra Operasi Penerbangan) yang bertugas mengatur dan melaksanakan pengawasan keselamatan operasi Lalu Lintas Udara, membantu kegiatan pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan. Maka berdasarkan KM 19 Tahun 1988 serta dilanjutkan dengan PP. No. 4 Tahun 1989 tanggal 30 Maret 1989 bahwa Senopen digabungkan dengan bandar udara, kantor Senopen Pekanbaru berlokasi di Bandar Udara Simpang Tiga.

Terdapat dua unit Pelaksanaan teknis (UPT) Bandara Simpang Tiga pada saat itu, yang pertama Bandara Simpang Tiga dipimpin oleh seorang Kepala Bandar Udara dan yang kedua, Senopen yang dipimpin oleh Kepala Senopen. Bandara Simpang Tiga mulai bergabung kedalam manajemen yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II terhitung mulai 1 April 1994, pemerintah melakukan penambahan penyertaan modal kedalam modal saham PT. Angkasa Pura II berupa kekayaan negara yang tertanam di Bandara Simpang Tiga dan Senopen di Pekanbaru yang selama ini dikelola oleh Departemen Perhubungan. (Wiradinata, 2017, p. 60)

Menurut PT. Angkasa Pura II Bandar Udara adalah lapangan udara, tergolong segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal

untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Adapun visi PT. Angkasa Pura II :

- Menjadi pengelola bandar udara kelas dunia yang terkemuka dan profesional.

Sedangkan misi dari PT. Angkasa Pura II yaitu :

- Mengelola jasa bandar udara kelas dunia dengan mengutamakan tingkat keselamatan, keamanan, dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Mengembangkan SDM dan budaya perusahaan yang berkinerja tinggi dengan menerapkan sistem manajemen kelas dunia.
- Mengoptimalkan strategi pertumbuhan bisnis secara menguntungkan untuk meningkatkan nilai pemegang saham serta meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pemangku kepentingan lainnya.
- Menjalinkan kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra usaha dan mitra kerja serta mengembangkan secara sinergis dalam pengelolaan jasa bandar udara.
- Memberikan nilai tambah yang optimal bagi masyarakat dan lingkungan.

### C. Tinjauan Umum Tentang Sejarah Maskapai Citilink

Citilink telah menjadi salah satu maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil jenis pesawat terbang yakni A320 yang diproduksi Negara Prancis, percepatan terhadap perluasan merupakan bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT. Citilink Indonesia yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. (Citilink P. , 2017)

Garuda Citilink telah mempersiapkan maskapai perjalanan biaya rendah, dengan target wisatawan pada pasar domestik yang memiliki anggaran rendah tetapi jumlah pengguna yang secara konsisten terus meningkat. Gagasan Penataan perjalanan penerbangan ini diprakarsai pertama kali pada bulan Juni 2007 dengan membangun pusat jaringan maskapai di Batam. Penataan tujuan penerbangan didasari oleh keuntungan, segmen pasar, iklim yang kompetitif, serta keberadaan perusahaan berdasarkan tujuan utamanya. (Dian , 2012, p. 54)

Citilink telah mulai beroperasi sebelum bulan Agustus 2012, sebagai salah satu maskapai dengan biaya terjangkau, dan dalam bentuk divisi bisnis Garuda Indonesia yang menggunakan beberapa pesawat maupun rute, manajemen *bandwith* yang terbatas. Citilink berfokus pada pengembangan merk Garuda yang merupakan maskapai berkelas.

Di tahun 2011, Garuda mengalami perubahan yang signifikan dalam bisnis berupa pengembangan dan perluasan maskapai, dan Citilink juga menjadi fokus utama Garuda Group. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan terdepan dan berbiaya ringan di kawasan regional dengan memberikan pelayanan jasa angkutan udara komersial terjadwal, dengan biaya ringan dan selalu mengedepankan keamanan.

Citilink selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya pencapaian Citilink berupa penghargaan diantaranya, kategori *Best Overall Marketing Campaign* di *The Budgies and Travel Awards* 2012, selama dua tahun berturut-turut tahun 2012 *Service To Care Award* dan 2013 untuk *Airlines Category* dari *Markplus Insight*, dan masih banyak lagi penghargaan yang diperoleh Maskapai Citilink.

Pesawat terbang yang dimiliki pihak Maskapai citilink adalah Airbus A320, pesawat penumpang komersial pertama yang menawarkan perjalanan jarak dekat sampai menengah dengan sistem kendali *Fly-by-wire* digital yakni pilot dapat mengoperasikan pesawat menggunakan sinyal elektronik dan bukan secara mekanik.

**Airbus A320**  
**Total Armada : 41 Pesawat**



(Sumber gambar berdasarkan [www.citilink.co.id](http://www.citilink.co.id))

Panjang : 37.57m Berat : 42.600kg Lebar Sayap: 34.10m



Kecepatan **828.00km/h**



Ketinggian **11900 m**



Kapasitas Bahan Bakar  
**24.210 liter**



Kisaran Hingga  
**3.100 - 12.000km**  
(1.700 to 6.500 nmi)



Menampung Hingga **180 Passenger**

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Terkait Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang di Dalam Makapai Citilink

Sebagai pengalaman Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, demi terwujudnya wawasan nusantara serta memantapkan pertahanan nasional, maka dibutuhkan sistem transportasi nasional yang mempunyai posisi penting serta strategis di dalam pembangunan nasional berwawasan lingkungan agar mencapai tujuan pembangunan nasional. (Martono & Pramono, Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional, 2013, p. 3)

Transportasi merupakan salah satu fasilitas yang dapat menunjang pergerakan perekonomian yang dengannya dapat membuka akses hingga ke daerah pedalaman atau terpencil, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatan negara, pendorong, penggerak pertumbuhan daerah serta mempengaruhi seluruh sisi kehidupan pada masyarakat. Pentingnya sebuah transportasi dapat terlihat dari adanya peningkatan kebutuhan akan jasa angkut bagi pergerakan masyarakat maupun barang baik dari dalam negeri maupun keluar negeri.

Memperhatikan kebutuhan akan transportasi yang semakin meningkat tersebut, maka sudah selayaknya penyelenggaraan penerbangan mesti di tata dalam sebuah sistem transportasi nasional yang terpadu sehingga dapat terwujudnya

penyediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan, yakni adanya jaminan akan keselamatan, keamanan dan efisiensi. Penerbangan dengan karakteristik yang unggul dipandang perlu untuk dikembangkan agar dapat meningkatkan pelayanan dengan lebih luas, baik bagi domestik maupun internasional.

Dalam dunia penerbangan aspek keselamatan (*safety*) terhadap penerbangan merupakan hal yang sangat penting bahkan telah menjadi sebuah prinsip. Dunia penerbangan merupakan salah satu dari banyaknya pekerjaan yang sangat beresiko tinggi (*high risk*). Demi terwujudnya keselamatan penerbangan serta pengelola bandar udara, semua *crew* yakni *pilot*, *flight attendance*, atau *flight engineer* diwajibkan untuk mematuhi semua ketentuan atau regulasi yang telah ditetapkan oleh CASR (*Civil Aviation Safety Regulation*),. (Koro, 2014, p. 509)

Sebagai negara berkembang (*developing country*) Pemerintah Indonesia masih mempunyai banyak persoalan yang harus diselesaikan, baik dalam bidang hukum, politik, ekonomi, sosial budaya dan sebagainya. (Syafrialdi, Problematikan Penegakan Hukum Program Komputer di Indonesia, 2009, p. 143) Khusus mengenai persoalan hukum penerbangan diundangkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan lain-lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan mengatur perihal hak, kewajiban, serta tanggung jawab hukum dan tanggung jawab kerugian pemberi jasa kepada penerima jasa dan pada pihak ketiga akibat



dari penyelenggaraan dari penerbangan beserta kepentingan internasional atas objek pesawat yang telah memiliki tanda pendaftaran dan kebangsaan Indonesia. (Martono & Pramono, Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional, 2013, p. 5)

Pihak pengangkut memiliki peranan yang penting dalam kegiatan pengangkutan barang, yakni dapat memastikan proses pengangkutan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat tujuan hingga selamat. Selaku pihak yang bergelut dibidang jasa pengangkutan umum, pengangkut secara otomatis mengemban tanggung jawab atas barang yang telah dipercayakan oleh pengirim. Salah satunya terletak pada kewajibannya dalam melakukan pengangkutan dimulai dari tempat pemuatan hingga sampai pada tempat tujuan.

Pihak yang bertugas dalam kelancaran penerbangan salah satunya adalah pihak *ground handling*. *Ground Handling* adalah bagian yang bertugas menjalankan proses penanganan penumpang, bagasi, kargo dan pos di bandar udara oleh petugas *airlines* sejak proses embarkasi (*departure*) hingga proses debarkasi (*arrival*). (Majid & D. Warpani, 2018, p. 47) Berikut unit-unit *ground handling* :

- a. Pasasi, yang terdiri dari *checking counter, boarding gate, transfer gate, service and greeting*.
- b. *Baggage Handling*, yang terdiri dari *baggage checker, loading master dan lost & found*.
- c. CRO
- d. *Ramp*

- e. *Cargo Handling*
- f. *Operation*
- g. *Catering*

Didalam setiap terminal keberangkatan (internasional maupun dalam negeri) telah tersedia beberapa gerai pelaporan yang berderet agar dapat menampung para calon penumpang yang sama-sama berangkat dalam satu penerbangan. Sebagian bandar udara menempatkan sejumlah gerai pelaporan yang dikhususkan bagi tiap-tiap perusahaan penerbangan, harus bisa memberikan pelayanan kepada setiap calon penumpang yang akan berangkat dan dianjurkan menuju gerai pelaporan sekitar satu jam sebelum jadwal keberangkatan. (Majid & D. Warpani, 2018, p. 238)

Calon penumpang diharapkan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan isi dari bagasi tercatat yang mempunyai ukuran lebih besar di *check-in counter* yang diperiksa beberapa petugas pengamanan bandar udara yaitu *Avsec*. *Avsec* adalah personil pelayanan keamanan dan keselamatan penerbangan yang telah diberi kewenangan melaksanakan kegiatan pelayanan pengamanan di bandar udara. (Wiradinata, 2017, p. 56)

Dimana *Avsec* ditugaskan sebagai salah satu bagian dari struktur PT Angkasa Pura II Pekanbaru dibawah tanggung jawab Departemen Perhubungan yang merupakan unit kerja pengaman dalam dunia penerbangan, untuk kepentingan masyarakat pengguna jasa kebandarudaraan. (Hutagaol, 2013, p. 240) Penulis telah melakukan wawancara langsung dengan Bapak Herson Ginting

selaku Kadin *Avsec* di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru mengenai apa-apa saja yang menjadi tugas dari *Avsec* itu sendiri.

Tugas *Avsec* meliputi penjagaan keamanan didalam Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dimulai dari proses kedatangan penumpang yang ingin check-in, beserta barang bawaan penumpang *Avsec* yang akan menanganinya. Pengecekan barang bawaan penumpang dilakukan oleh *Avsec* untuk mengetahui apakah ada benda atau bahan berbahaya yang dibawa oleh penumpang kedalam bagasi tercatat, hal ini dilakukan demi kelancaran dan keamanan saat penerbangan serta telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/ 2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan. (Ginting, 2017)

Pengecekan dilakukan dengan cara memeriksakan barang bawaan penumpang (bagasi) dengan alat *scanning* untuk melihat isi dari tas atau bagasi dari penumpang, jika ditemukan adanya barang yang dilarang untuk diangkut di pesawat seperti bahan berbahaya ataupun benda-benda tajam, pihak *Avsec* akan memeriksa barang penumpang tersebut dengan mengeluarkan isi tas untuk melihat dengan izin dari penumpang terdahulu. Untuk melakukan kegiatan tersebut anggota *Avsec* yang ada di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berjumlah 140 orang yang siap menjalankan tugas keamanan penerbangan. (Ginting, 2017)

*Avsec* juga mempunyai kewenangan untuk menolak penumpang yang tidak mau melakukan pemeriksaan pada barang bawaannya, hal ini diatur dalam

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/ 2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan pada Pasal 15 Ayat 1 yang berbunyi :

“Personel keamanan bandar udara wajib menolak penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan yang memasuki ruang tunggu sebagaimana dimaksud dalam pasal 14, apabila tidak memiliki izin masuk dan/atau menolak untuk diperiksa”.

Berdasarkan hasil penelitian pada Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, pernyataan dari Bapak Herson Ginting selaku Kadin *Avsec* diketahui bahwa prosedur keamanan di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru telah mengikuti aturan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pada Pasal 136 tentang pengangkutan barang khusus dan berbahaya dan juga menjaga keamanan dan keselamatan sebelum penerbangan berlangsung (*take off*). (Ginting, 2017) yang berbunyi:

“Pengangkutan barang khusus dan berbahaya wajib memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan. Barang khusus sebagaimana dimaksud berupa barang yang karena sifat, jenis dan ukurannya memerlukan penanganan khusus. Barang berbahaya sebagaimana dimaksud dapat berbentuk cair, bahan padat, atau bahan gas yang dapat membahayakan kesehatan, keselamatan jiwa, dan harta benda, serta keselamatan dan keamanan penerbangan. Barang berbahaya sebagaimana dimaksud diklasifikasikan menjadi bahan peledak (*explosive*), gas yang dimampatkan, dicairkan, atau dilarutkan dengan tekanan (*compressed gases, liquified or dissolved under pressure*), cairan mudah menyala atau terbakar (*flammable liquids*), bahan atau barang padat mudah menyala atau terbakar (*flammable solids*), bahan atau barang pengoksidasi (*oxidizing substances*), bahan atau barang beracun dan mudah menular (*toxic and infectious substances*), bahan atau barang radioaktif (*radioactive material*), bahan atau barang perusak (*corrosive substances*), cairan, aerosol, dan jelly (*liquids, aerosols, and gels*) dalam jumlah tertentu; atau bahan atau zat berbahaya lainnya (*miscellaneous dangerous substances*.”

Setelah dilakukannya pengecekan terhadap ketentuan diatas tersebut maka bagasi penumpang dinyatakan aman, penumpang dapat melanjutkan ke gerai pelaporan (pasasi). Tugas dibagian gerai pelaporan adalah memeriksa keabsahan tiket keberangkatan penumpang, tanggal berangkat (sudah dibukukan atau belum), nama penumpang yang tertera pada tiket yang harus sesuai dengan nama pada KTP atau paspor, tempat pembelian tiket, rute (tempat tujuan), harga yang dibayarkan menurut kelas tiket (Y-Kelas Ekonomi, C-Kelas Bisnis, dan F-Kelas Utama), masa berlaku tiket, dan lain-lain sambil mecocokkan dengan daftar yang ada pada sistem penerbangan. (Hutagaol, 2013, p. 241)

Data yang telah disesuaikan tadi akan dicetak pada sebuah kartu pas naik-pesawat (*boarding pass*) dan diserahkan kepada calon penumpang sebagai tanda izin untuk memasuki pesawat. (Hutagaol, 2013, p. 241) Setelah itu bagasi penumpang ditimbang dan akan diberi label. Pada label ini terdapat kode bandar udara tujuan penumpang, nomor penerbangan, beserta tanggal berangkat dan juga catatan berat bagasi. Potongan label tersebut diserahkan pada setiap penumpang pemilik bagasi sebagai bukti untuk mengambil bagasi tercatat di tempat tujuan.

Setelah semua prosedur awal keberangkatan telah dilakukan, lalu dilanjutkan dengan penumpang yang akan menunggu keberangkatan di ruang tunggu bandar udara. Lalu timbul pertanyaan, dimana mulai tanggung jawab Maskapai terhadap penumpang dan barang penumpang itu?

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2011 Tentang Tangung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam Pasal 18 diatur mengenai

tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang, bagasi dan kargo, yang berbunyi:

“Tanggung jawab pengangkut pada penumpang dimulai sejak penumpang meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara sampai dengan penumpang memasuki terminal kedatangan di bandar udara tujuan. Tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat dimulai sejak pengangkut menerima bagasi tercatat pada saat pelaporan (*check-in*) sampai dengan diterimanya bagasi tercatat oleh penumpang.”

Sistem pengurusan bagasi penumpang dimulai dari pasasi yang terdiri dari *Check-in Counter, Boarding Gate, Transfer Gate, Service* dan *Greeting* dilanjutkan kebagian *Baggage Handling* yaitu *Baggage Checker, Loading Master and Lost and Found*. Semuanya itu dilakukan untuk menjamin terwujudnya penyelenggaraan pelayanan penerbangan dan bandar udara secara efektif, efisien, optimal, aman dan nyaman (*effective, efficient, optimal, safety and comfort of air transportation service*). (Adisasmita, 2012, p. 96)

Dengan pengurusan keberangkatan penumpang beserta barang bawaannya yang telah melalui proses yang panjang, jelaslah bahwa peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan penerbangan (*quality and safety service increase*) harus dilakukan dan diutamakan lebih baik, diudara maupun didarat. Pihak *ground handling* merupakan salah satu petugas yang mengurus barang bawaan penumpang atau juga disebut bagasi tercatat. Setelah proses *check-in* selesai maka pengurusan bagasi tercatat akan dilanjutkan oleh pihak *baggage handling* yang mengurus proses *loading-unloading* pada bagasi tercatat milik penumpang.

Dimulainya dari *bagage checker* yang memastikan bagasi tercatat telah melalui pengecekan di konter pasasi serta menyortir bagasi tercatat sesuai dengan tujuan penerbangan (*sorting area*), setelah penyortiran selesai, bagasi tercatat

akan dibawa menuju *appron* menggunakan *bagagge cart* yang ditarik dengan *tugs* (salah satu equipment pendukung kegiatan *ground handling*). Proses pengecekan tidak selesai begitu saja dibagian *bagagge checker*, tetapi dilanjutkan kembali pada saat proses *loading-unloading* yang diketuai oleh *loading master* yang memastikan bagasi tercatat dari *bagagge checker* sesuai dengan data yang diterima oleh *loading master* dan benar akan mengikuti penerbangan dengan tujuan yang sama dengan penumpang, hal ini dilakukan agar menghindarinya *miss routing* (salah tujuan).

Meskipun Maskapai Citilink telah mengikuti prosedur yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Nomor PM: 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pegangkut Angkutan Udara serta SOP Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam penanganan bagasi tercatat milik penumpang, namun dalam prakteknya masih terjadi hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak, yaitu kehilangan serta kerusakan pada bagasi tercatat milik penumpang.

Saat penumpang sadar akan bagasinya yang hilang/rusak apa yang harus dilakukan penumpang terlebih dahulu? dan kemana penumpang harus melaporkan hal tersebut? Berdasarkan pernyataan dari Bapak Maradona selaku Staff *lost & found* Citilink, jika terjadi kehilangan/ kerusakan pada bagasi tercatat penumpang, maka terlebih dahulu penumpang diharuskan melapor ke bagian *lost & found* bahwa benar bagasi tercatat miliknya telah hilang atau rusak. Pihak bandara memiliki ketentuan bahwa pelaporan atas kerusakan/ kehilangan bagasi hanya diterima selama penumpang belum meninggalkan bandara. (Maradona, 2017)

Penumpang yang sudah keluar dari bandara selama satu jam dan melaporkan (klaim) kehilangan/ kerusakan bagasi tercatatnya, maka petugas tidak akan menerima komplain tersebut, klaim hanya berlaku selama 1x24 jam. Hal tersebut dilakukan oleh pihak bandara maupun pihak maskapai dikarenakan tidak dapat menjamin bahwasanya kerusakan yang diderita oleh penumpang tersebut berasal dari kesalahan pada saat menggunakan jasa penerbangan Citilink, karena penumpang tersebut telah keluar dari jangkauan pengawasan Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sehingga untuk membuktikan terjadinya kerusakan di bandara sangat kecil kemungkinannya dan bisa saja kerusakan tersebut terjadi pada saat penumpang telah meninggalkan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. (Rizki, 2017)

*Lost & Found* merupakan pihak yang menangani keluhan penumpang khususnya pada bagasi tercatat. Bagian *lost & found* tidak hanya berperan dalam kasus kehilangan serta kerusakan pada bagasi tercatat saja tetapi juga pada kasus yang sekiranya pernah terjadi dalam kegiatan penerbangan seperti pendodosan yakni barang bawaan penumpang seperti kardus, tas yang kuncinya terlepas, atau barang yang berserakan, mencari barang penumpang yang ketinggalan di ruang tunggu atau toilet tetapi penumpang sudah *take off*, hal ini terjadi karena kelalaian dari penumpang itu sendiri tetapi pihak bandara mempunyai itikad baik dalam menemukan barang penumpang yang tertinggal tersebut (*courtesy*). (Maradona, 2017)

Terkait permasalahan di atas menurut pernyataan dari pihak staf Maskapai Citilink yaitu Bapak Rizki Sufрила, dalam penanganan bagasi tercatat penumpang



di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, terkadang terjadi kasus kehilangan dan/atau kerusakan bagasi tercatat dan selama terjadinya kerugian dari pihak penumpang dengan demikian pihak Maskapai Citilink akan mengganti kerugian kepada penumpang yang mengalami kerusakan pada bagasi tercatatnya. (Rizki, 2017)

Hal tersebut dibenarkan oleh salah satu penumpang yang mengalami kerusakan pada bagasi tercatatnya yakni Ibuk Hardianty Fuji Lestari beliau menyatakan telah mendapatkan sejumlah uang ganti kerugian dari Maskapai Citilink karena bagasi tercatatnya yang mengalami kerusakan. Penulis pun menayakan kronologi penyelesaian permasalahan tersebut kepada Ibuk Hardianty.

Ibuk Hardianty yang akan berangkat dari Denpasar menuju Pekanbaru yang transit terlebih dahulu di Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Jakarta, menyerahkan koper ke pihak bandara, koper dalam keadaan baik-baik saja tetapi setelah kembali ketangan Ibuk Hardianty sudah dalam keadaan rusak. Akhirnya Ibuk Hardianty bertanya kepada petugas bagasi yang ada di bagian *bagage claim* untuk menanyakan kejelasan terhadap bagasinya yang rusak. Ibuk Hardianty diarahkan ke bagian *lost & found* untuk kejelasan dari permasalahan koper yang rusak tersebut.

Setelah mengetahui apa yang terjadi, pihak *lost & found* menyerahkan formulir *PIR* kepada Ibuk Hardianty agar mengisi data sesuai dengan *airway bill* yang akan menjadi bukti bahwa benar Ibuk hardianty menggunakan Maskapai Citilink dan mengalami kerugian pada bagasi tercatatnya. Kemudian pihak *lost & found* meminta agar Ibuk Hardianty menunggu sekitar 3-6 hari untuk memproses

ganti kerugian, 6 hari kemudian pihak *lost & found* menghubungi Ibuk Hardianty untuk mengambil voucher ganti kerugian yang telah disepakati bersama sejumlah Rp. 800.000,- yang selanjutnya dapat dicairkan di Bank BRI manapun di Pekanbaru. (Lestari, 2018)

Begitupula dengan jawaban dari Bapak Jumingan yang mengalami kehilangan bagasi tercatatnya di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru saat menaiki Maskapai Citilink. Bapak Jumingan yang saat itu menuju Pekanbaru dari Makasar yang juga transit di Bandara Internasional Soekarno-Hatta terlebih dahulu sama dengan penumpang lainnya sedang menunggu kedatangan dari bagasi tercatatnya di tempat pengambilan bagasi (*baggage claim*) Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, namun koper beliau tidak terlihat. Setelah bagasi penumpang yang lain sudah diambil, tetapi koper Bapak Jumingan tidak kunjung keluar dari *conveyor belt*.

Bapak Jumingan langsung bertanya dan memastikan bahwa beliau berangkat dengan membawa koper tetapi sesampainya di terminal tujuan koper beliau tidak ada. Bapak Jumingan juga melalui proses yang sama dengan Ibuk Hardianty Fuji Lestari yaitu mengisi formulir *PIR* dan juga diminta menunggu sekitar 3-6 hari dari keberadaan kopernya. Setelah 2 hari Bapak Jumingan dihubungi pihak bandara bahwa koper Bapak Jumingan telah ditemukan dan akan dikirim ke alamat dengan jasa travel dan tidak dibebankan biaya apapun.

Pihak bandara menjelaskan kepada Bapak Jumingan bahwa koper beliau terbawa kedalam pesawat dengan tujuan berbeda (*miss routing*) pada saat terjadinya *loading-unloading*. Bapak Jumingan tidak menerima ganti kerugian

karena tidak terdapat kerusakan pada koper beliau, dan pelayanan saat itu berjalan lancar dan baik. (Jumingan, 2018)

Dalam pernyataan responden diatas pelayanan yang disediakan oleh Maskapai Citilink bukan hanya dalam lingkup keamanan dan kenyamanan saja tetapi juga dalam pelayanan jasa pengaduan terhadap barang yang hilang maupun rusak yaitu bagian *lost & found*. Menurut data lapangan yang didapat penulis selama melakukan penelitian di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, mengenai pembayaran ganti kerugian bagi penumpang yang mengalami kerugian, dibayarkan sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami.

Jumlah yang dibayarkan ke penumpang yang mengalami kehilangan bagasi tercatat telah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam Pasal 5 dengan jumlah Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah), per kilogramnya. Dalam halnya untuk kerusakan Maskapai Citilink memiliki itikad baik dengan mengganti kerusakan tersebut dan dapat dibicarakan penyelesaiannya dengan mengganti kerusakan tersebut dan dapat dibicarakan penyelesaiannya dengan pihak *lost & found*.

Ganti kerugian disini dilihat dari tingkat kerusakan yang dialami oleh penumpang. Berdasarkan data lapangan dapat diuraikan sebagai berikut: *Damage, handle or strap or wheel broken or torn off* dapat dibayarkan sebesar Rp. 400.000,00 (empat ratus ribu rupiah) sampai dengan Rp. 800.000,00 (delapan ratus ribu rupiah), harga tersebut tidaklah pasti untuk penggantian bagasi tercatat yang rusak, karena uang pengganti kerusakan bagasi tercatat dapat diperkirakan

berdasarkan dari jenis dan merek dari bagasi tercatat milik penumpang tersebut. Ganti rugi dibayarkan setelah kedua belah pihak menyetujuinya. (Citilink, 2017)

Didalam undang-undang penerbangan maupun peraturan menteri telah mengatur jumlah ganti kerugian sedemikian rupa demi terjaminnya keamanan dan kelancaran pada bidang transportasi udara. Agar pihak penumpang mendapatkan hak atas kerugian yang dialaminya undang-undang telah mengatur jumlah ganti rugi pada bagasi tercatat dengan ketentuan per kilogramnya dihargai sebesar Rp.200.000,00 dan maksimal Rp.4.000.000,00.

Untuk menghindari pihak maskapai penerbangan mencari keuntungan dari kerugian yang dialami penumpang Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan telah mengatur perihal peniadaan tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian penumpang yang berbunyi :

“Pengangkut dilarang membuat perjanjian atau persyaratan khusus yang meniadakan tanggung jawab pengangkut atau menentukan batas yang lebih rendah dari batas ganti kerugian yang diatur dalam undang-undang ini”.

Sejak terjadinya perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban, maka akan menimbulkan tanggung jawab hukum. Berdasarkan Pasal 1233 KUHPerdata hak serta kewajiban bersumber dari perjanjian dan undang-undang. Didalam Pasal 168 Ayat 1 disebutkan bahwa apabila terjadinya kehilangan pada barang bagasi tercatat, maka sesuai dengan Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan:

“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 di dalam pengawasan pengangkut.”

Jumlah ganti kerugian untuk tiap-tiap bagasi tercatat telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dalam Pasal 168 Ayat (1) yang menyebutkan:

“Jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 dan 145 ditetapkan dengan peraturan menteri.”

Peraturan Menteri yang dimaksud disini ialah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara pada Pasal 5 yang berbunyi:

“Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut: 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 dan; kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.”

Maka maskapai diharuskan mengganti rugi sejumlah Rp.200.000,- per kilogram, dengan ganti rugi maksimum Rp.4.000.000,-. Sedangkan barang yang sekiranya tidak diketemukan dalam kurun waktu 14 hari kalender sejak tanggal dan waktu kedatangan penumpang di bandar udara tujuan dinyatakan hilang. Selama bagasi tercatat masih berada dalam pengawasan pengangkut dan terjadi kerugian yang diterima penumpang karena musnah, rusak atau bahkan hilangnya barang bagasi tercatat pihak pengangkut diwajibkan bertanggung jawab. Hal ini pun telah dijelaskan dalam Pasal 168 Ayat 1 diatas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, saat kegiatan *check-in* berlangsung, penumpang akan ditanyai oleh petugas apakah penumpang membawa barang berharga dalam bagasi tercatat yang akan diangkut kedalam pesawat. Apabila penumpang memberitahukan tidak ada barang berharga

didalamnya, secara otomatis penumpang telah menyetujui kegiatan pengangkutan terhadap bagasi tercatatnya.

Pihak maskapai penerbangan selalu memberitahukan terlebih dahulu kepada seluruh penumpang agar tidak memasukkan benda berharga atau yang mempunyai nilai jual tinggi untuk diangkut kedalam bagasi tercatat. (Ginting, 2017) Karena jika ada kerusakan barang berharga pada bagasi milik penumpang tanpa memberitahukan pihak Citilink sebelumnya bahwa didalamnya ada barang berharga maka hal tersebut diluar tanggung jawab dari pihak Citilink. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam Pasal 6 yang berbunyi:

“Pengangkut dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian terhadap hilangnya barang berharga atau barang yang berharga milik penumpang yang disimpan didalam bagasi tercatat, kecuali pada saat pelaporan keberangkatan (*check-in*), penumpang telah menyatakan dan menunjukkan bahwa didalam bagasi tercatat terdapat barang berharga atau barang yang berharga, dan pengangkut setuju mengangkutnya.”

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, diketahui bahwa pihak maskapai telah menghimbau penumpang yang akan berangkat agar tidak membawa barang berharga kedalam bagasi pesawat, tetapi dalam prakteknya masih terjadi kerusakan barang berharga milik penumpang maupun barang yang berharga milik penumpang diakibatkan kurangnya perhatian penumpang terhadap imbauan tertulis dari pihak Maskapai Citilink.

Bahkan beberapa penumpang yang masih tidak memperdulikan resiko dari memasukkan barang berharga kedalam bagasi tercatat, penumpang hanya memperhatikan barang bawaan yang dibawanya memiliki beban yang berat saja, tanpa memperhatikan nilai dari barang tersebut, berharga atau tidaknya,

sedangkan bagasi tercatat akan dimuat kedalam bagasi pesawat, atau penumpang tersebut baru pertama kali menggunakan jasa transportasi udara dan belum mengetahui sistem penyimpanan yang terpisah antara barang-barang berharga mahal dengan barang biasa.

Untuk menghindari ketidaktahuan penumpang terhadap adanya larangan membawa barang berharga dalam bagasi, Maskapai Citilink dan Garuda Indonesia memasang spanduk sebagai himbauan bahwa sangat riskan untuk memasukkan barang berharga kedalam tas maupun bagasi tercatat yang akan diangkat didalam bagasi pesawat. Pihak pengangkut tetap bertanggung jawab mengganti kerugian tanpa melihat nilai suatu barang.

Barang berharga seharusnya dibawa serta penumpang dan tidak dimasukkan kedalam bagasi tercatat agar meminimalisir terjadinya kerugian penumpang atas kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat, disebabkan jumlah uang pengganti yang didapat tidak dapat menutupi kerugian yang dialami penumpang. Jumlah ganti kerugian pada bagasi tercatat telah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yakni Rp. 200.000,00 /kg nya walaupun barang berharga tersebut lebih mahal dari uang ganti rugi.

Untuk menjamin keamanan penumpang beserta barang bawaannya, tentu tidaklah mudah untuk ditangani oleh pihak Maskapai Citilink sendiri, harus ada jaminan yang membuat para penumpang merasa aman dan nyaman saat melakukan penerbangan menggunakan Maskapai Citilink tersebut. Untuk itu

penulis menanyakan kepada Bapak Maradona sebagai staf dari *lost & found* Maskapai Citilink.

Dalam hal tersebut pihak Maskapai Citilink telah bekerjasama dengan perusahaan asuransi yaitu PT. Askrimdo, dengan menggunakan *sistem ICLUS*, yang menangani kasus tentang bagasi-bagasi dan klaim pihak *lost & found*. (Maradona, 2017) Perihal ini telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dalam paragraf 9 tentang Wajib Asuransi pada Pasal 179 :

“Pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap penumpang dan kargo yang diangkut sebagaimana dimaksud dalam pasal 141, pasal 143, pasal 144, pasal 145 dan pasal 146.”

Wajib asuransi bagi maskapai penerbangan juga diatur dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara yang berbunyi:

“Tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 wajib diasuransikan oleh pengangkut kepada satu atau gabungan beberapa perusahaan asuransi.”

Hal ini menjelaskan, bahwa selama penerbangan, baik keadaan penumpang maupun kondisi bagasi tercatat harus diasuransikan oleh maskapai manapun termasuk Maskapai Citilink. Dan dalam hal ini pihak *lost & found* yang mengambil peran sebagai perwakilan dari Maskapai Citilink untuk menyelesaikan masalah kerugian dan/atau kehilangan bagasi tercatat. Sebagai perwakilan dari Maskapai Citilink dalam menyelesaikan permasalahan tentang bagasi tercatat penumpang, pihak *lost & found* akan membuat laporan kasus-kasus yang masuk dan melaporkan ke pihak Citilink agar dapat diproses klaim ganti kerugian pada



PT. Askrido, yang selanjutnya akan mengeluarkan voucher ganti kerugian untuk penumpang.

Dalam proses mencairkan voucher ganti kerugian bagasi tercatat yang dialami penumpang Maskapai Citilink bisa diproses di Bank BRI manapun. Penumpang mendapatkan voucher ganti kerugian sesuai dengan jumlah yang disepakati. Bagi yang mengalami handle koper yang rusak, Citilink tidak menyediakan jasa perbaikan pada bagasi yang rusak, berbeda dengan Maskapai Lion dan Maskapai Garuda yang menyediakan pelayanan perbaikan pada bagasi yang rusak atau mengganti koper dengan merek yang sama.

Perbaikan pada handle bagasi tercatat yang rusak bagi pihak Maskapai Lion atau Garuda, mereka yang akan memperbaiki kerusakan yang diderita penumpang, setelah selesai dalam perbaikan, pihak maskapai akan menghubungi penumpang untuk mengambil koper yang sudah diperbaiki tersebut. (Maradona, 2017) Terkadang terjadi kasus pada bagasi tercatat hanya barang tertentu yang ada didalam bagasi tercatat penumpang tersebut yang menghilang. Dalam kejadian yang seperti itu, penggantian yang dilakukan oleh Maskapai Citilink tetaplah mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara senilai Rp. 200.000,- per kg.

Mengenai barang hilang yang lebih mahal tersebut pihak Citilink beritikad baik dalam membicarakan permasalahan tersebut, contoh barang yang hilang bisa berupa kamera yang hilang atau barang berharga yang lebih dari harga penggantian bagasi tercatat. Hal ini termasuk kedalam kebijakan perusahaan agar menghindari timbulnya konflik berkepanjangan.

Berdasarkan pernyataan dari responden diatas bahwa barang berharga dilarang atau tabu untuk diletakkan didalam koper (bagasi tercatat), saat akan melakukan perjalanan menggunakan transportasi penerbangan karena sangat besar resiko dalam mengalami kehilangan dan/atau kerusakan yang membuat penumpang mengalami kerugian yang tidak diperlukan.

Dalam penyelesaian masalah tersebut diadakan juga negosiasi untuk mencapai kesepakatan antara penumpang dan pihak maskapai dalam jumlah penggantian kerugian, bilamana uang penggantian tidak dapat menutupi kerugian dari penumpang. Hal ini juga dirumuskan oleh Pasal 169 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang menyebutkan :

“Pengangkut dan penumpang dapat membuat persetujuan khusus untuk menetapkan jumlah ganti kerugian yang lebih tinggi dari jumlah ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 168 ayat (1).”

Protes kerusakan dan/atau kehilangan pada bagasi tercatat harus dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir *Property Irregular Report (PIR)*. Jika dalam waktu 14 hari protes tidak diajukan, akan menghilangkan hak menuntut pihak pengangkut, kecuali kerugian terjadi karena adanya tindak penipuan dari pihak pengangkut. Pihak Maskapai Citilink mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam hal penggantian bagasi penumpang yang hilang atau rusak, pada pasal 5 butir (1) huruf (a) dan huruf (b) yang berbunyi :

“Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf (c) ditetapkan sebagai berikut: a. kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,- (empat juta rupiah) per penumpang; dan b. kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.”

Bapak Herson Ginting selaku *Kadin Avsec* telah menyebutkan tentang penanganan bagasi tercatat dari pihak *Avsec* hanya sebatas menangani bagasi penumpang dari kedatangan sampai melewati pengecekan (*check-in*). (Ginting, 2017). Dilanjutkan dengan pernyataan dari Bapak Rizki Sufriela selaku staff dari Maskapai Citilink, yang menanggapi jika adanya kesalahan terletak pada pihak pengangkut Citilink mengenai kerusakan atau hilangnya bagasi tercatat milik penumpang akan dilakukan penyelidikan kronologis terlebih dahulu dengan cara melihat rekaman CCTV yang ada di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. (Rizki, 2017)

Dimana tim *Avsec* turut andil dalam pengecekan CCTV yang ada, guna melakukan penyelidikan dalam menemukan bagasi tercatat yang hilang atau melihat dimana kemungkinan terjadinya kerusakan atau adanya tindak kecurangan dari pihak petugas pada bagasi tercatat penumpang. (Ginting, 2017) Untuk menghindari adanya kerusakan pada bagasi tercatat penumpang yang rentan terhadap guncangan akan diberikan label yakni “mudah pecah”, “jangan dibanting”, “jangan dibalik” dan lain sebagainya oleh pihak Maskapai Citilink. Tindakan tersebut merupakan upaya pencegahan dari pihak maskapai dengan tujuan menghindari terjadinya kerusakan pada barang saat proses pengangkutan berlangsung (*loading-unloading*).

Pengelolaan jasa penerbangan memiliki resiko tinggi (*high risk*). Mulai dari pelayanan pada penumpang sampai kepada pengurusan barang milik penumpang tersebut. petugas dituntut agar melaksanakan tugas secara profesional, dalam

artian jika petugas menyebabkan kerusakan pada bagasi tercatat milik penumpang tentu akan ada sanksi yang diberikan dari pihak Maskapai Citilink.

Menurut pernyataan dari pihak *loading master* tentu ada sanksi, dimulai dari memberikan surat peringatan dengan batasan 3 kali penyerahan, jika surat peringatan tersebut tidak diindahkan maka hukuman akhir petugas tersebut akan dirumahkan. (Amris, 2018) Pemberian sanksi tidak terbatas pada permasalahan bagasi tercatat saja tetapi juga bagi setiap petugas yang melanggar Standar Operasional Keamanan Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Pihak Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru akan melakukan pemantauan keamanan bagasi tercatat melalui CCTV dan jika ditemukan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh petugas bandara seperti mencuri/merusak maka bagi petugas tersebut akan diberlakukan sanksi berupa pemecatan. (Rizki, 2017)

Dari hasil wawancara dengan pihak staf Citilink dan *loading master* diketahui bahwa kerusakan maupun kehilangan pada bagasi tercatat milik penumpang dapat diakibatkan *misshandling* dari personal pekerja yang dapat menimbulkan kerugian kepada penumpang. Seperti yang sudah dibahas sebelumnya oleh Bapak Herson Ginting, setiap pekerja di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sudah melakukan *screening* saat awal mula bekerja agar menghindari terjadinya kerugian pihak Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan maskapai penerbangan lainnya.

Pengurusan klaim atas rusak serta hilangnya bagasi tercatat, penumpang dapat mengikuti prosedur yang berlaku di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan klaim dilakukan di bagian *lost & found*. Prosedur yang terlebih

dahulu harus dilalui penumpang adalah mengisi formulir PIR (*Property Irregularity Report*) yang terdiri dari 3 lembar dan harus diisi dengan keterangan yang jelas seperti nama penumpang, alamat, nomor handphone, tanggal keberangkatan, informasi tentang bagasi dan keterangan penunjang lainnya yang dapat mempermudah pihak maskapai dalam proses penanganan klaim tersebut. (Sigalingging, 2017)

Penumpang diminta untuk menunggu informasi lebih lanjut selama lebih kurang 3 hari sembari pihak *Lost & Found* mengurus/mencari bagasi tercatat yang rusak/hilang tersebut. Setelah kurang lebih 3 hari, pihak Maskapai Citilink akan menghubungi pihak penumpang. Penumpang yang mengalami kerusakan bagasi tercatat, diminta agar datang ke *Lost & Found* di Bandara Sultan Syarif Kasim II agar dapat mengambil voucher penggantian kerugian bagasi tercatatnya tersebut. Sedangkan untuk kasus kehilangan bagasi tercatat, setelah ditemukannya bagasi tercatat penumpang, penumpang dapat memilih untuk mengambil bagasi tercatat miliknya langsung di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru atau pihak Maskapai Citilink dapat mengantarkan bagasi tercatat tersebut ke alamat penumpang. (Sigalingging, 2017)

Jangka waktu yang dibutuhkan untuk mencari bagasi tercatat yang hilang pada Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru biasanya tidak sampai memakan waktu 1 hari. Karena seluruh petugas Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru saling berkoordinasi juga terkoneksi satu dengan lainnya, sehingga jika terjadi kehilangan bagasi tercatat milik penumpang, dan juga termasuk pihak Maskapai Citilink yang terhubung dengan Maskapai Citilink di bandara lainnya maka

dengan koordinasi tersebut akan mempermudah pencarian bagasi penumpang yang hilang. (Maradona, 2017)

**B. Kendala yang dihadapi oleh maskapai penerbangan Citilink dalam menangani kasus kehilangan/ kerusakan bagasi tercatat milik penumpang.**

Kerusakan dan/atau kehilangan bagasi tercatat milik penumpang dapat terjadi ditiap proses sejak penumpang menyerahkan bagasi tercatat ke counter *chek in*, *baggage make up*, hingga *baggage break down* dan sampai ketangan penumpang kembali dari *conveyor belt* di bandara tujuan. (Simarmata, 2018, p. 140) Dan terlebih lagi setelah melewati proses *check-in*, penanganan pada bagasi tercatat sudah tidak bisa dilihat oleh penumpang. Dimulai dari *baggage checker*, proses *loading-unloading* yang akhirnya sampai ketangan penumpang kembali.

*Misshandling* merupakan istilah untuk bagasi tercatat yang hilang yang mana petugas maskapai terkadang kurang cekatan dalam penataan barang yang akan diserahkan kembali kepada kepada penumpang. Setelah melakukan pengaturan perihal keamanan bagasi tercatat penumpang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru demi kelancaran penerbangan, namun petugas masih menemui kendala dalam penanganan keamanan tersebut. Gangguan keamanan dan ketertiban pada pengangkutan udara merupakan hambatan yang serius. (Muhammad, 2008, p. 221)

Mulai dari penanganan awal bagasi tercatat yakni pengecekan metal detector pada tas jinjing sampai pada proses *check-in* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, penumpang masih dapat melihat proses tersebut. setelah melakukan

*check-in* penumpang akan menunggu waktu keberangkatan yang telah dijadwalkan maskapai penerbangan, sementara itu bagasi tercatat penumpang masih melewati proses panjang untuk sampai kedalam bagasi pesawat.

Proses *loading-unloading* tidak sederhana dengan transportasi umum lainnya, dibutuhkan konsentrasi dan ketanggapan dari petugas dalam pengurusannya. Untuk itu banyak kendala yang membuat terjadinya kerusakan dan kehilangan pada bagasi tercatat. Kendala pertama yakni berasal dari petugas *baggage handling* sendiri. Dalam suatu pekerjaan, *human error* merupakan salah satu faktor penghambat yang bisa saja terjadi. Kehilangan/kerusakan bagasi tercatat dapat terjadi karena petugas yang melakukan proses pengangkutan bagasi tercatat mengalami kelelahan (*fatigue*). Kelelahan (*fatigue*) pada petugas *groundhandling* pada Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru mungkin terjadi dikarenakan kurangnya jumlah petugas dan waktu kerja yang panjang. (Amris, 2018)

Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan beratnya pekerjaan yang ditanggung serta lamanya jangka waktu kerja per hari dapat menjadi faktor kelelahan petugas sehingga kemungkinan terjadi kerusakan/kehilangan pada bagasi penumpang dialami lebih besar. Pada Maskapai Citilink di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dalam satu hari terdapat 6 orang petugas *ground handling* dengan jadwal kerja yang padat. (Amris, 2018)

Akibat kelelahan yang dialami petugas, membuat proses *loading-unloading* terkadang dilakukan secara terburu-buru. Kelelahan pada petugas juga mengakibatkan petugas menjadi kurang teliti dalam memilah barang bagasi

pesawat yang berakhir dengan terjadinya kesalahan tujuan pengangkutan bagasi (*miss routing*). Menurut Bapak Asmulia Jaya Amris, beliau menyatakan bahwa *misshandling* dapat terjadi pada manusia yang terkadang kelelahan dan bahkan merasa jenuh dengan pekerjaannya yang terus berulang. Pada satu unit pesawat Airbus A320 dapat mengangkut 6-7 ton bagasi penumpang. Maka terjadinya *mishandling* terhadap bagasi tercatat bisa saja terjadi. Salah satu kasus yang pernah terjadi adalah kesalahan dalam menempatkan tujuan bagasi tercatat yang akan ke Jakarta terbawa ke Batam (*miss routing*). (Amris, 2018)

Selain itu, faktor kendala yang dialami pihak Maskapai Citilink adalah adanya usaha pencurian dari pihak petugas. Tindakan pencurian dapat terjadi sesaat sebelum penerbangan, saat penerbangan, maupun sampai di terminal tujuan. Pencurian bisa terjadi dikarenakan penumpang meletakkan barang berharga di dalam bagasi tercatatnya yang terkesan “memberikan kesempatan” kepada petugas untuk melakukan kecurangan pada saat bekerja. Tetapi untuk menghindari kendala seperti ini, pihak dari Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru melakukan pencegahan melalui upaya *screening*.

*Screening* yakni prosedur pemeriksaan orang, kendaraan dan barang agar memenuhi syarat diizinkan masuk ke *steril area* atau pesawat udara. (Martono & Pramono, Hukum Udara Perdata Internasional dan Nasional, 2013, p. 300) Dengan melakukan *screening* kepada seluruh petugas *groundhandling* diharapkan para petugas tidak melakukan perbuatan melanggar hukum yang dapat merugikan pihak Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Maskapai Citilink serta pihak lainnya. (Ginting, 2017)



Pemberian sanksi terhadap petugas bandara telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan pada Pasal 3 yang menyebutkan :

“Setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dikenakan sanksi administratif”.

Proses Sanksi administratif tidak serta merta diberikan kepada petugas bandara, ada tahap yang harus dilalui terlebih dahulu jika petugas kedapatan melanggar peraturan perundang-undangan terkait bidang penerbangan. Pelanggar atau petugas yang mengetahui adanya tindak pelanggaran akan membuat laporan ke Direktur Jenderal, Direktur, dan Kepala Kantor yang selanjutnya akan ditindaklanjuti benar atau tidaknya terjadi pelanggaran oleh Inspektur Penerbangan yakni *Senior Avsec*.

Setelah ditemukannya ada tindak pelanggaran, Inspektur Penerbangan diharuskan membuat Laporan Hasil Pengawasan (LPH) yang akan diajukan kepada Direktur Jenderal, Kepala Kantor dan Sekretaris Direktorat Jenderal bersama-sama melakukan evaluasi dan analisa terkait penegakan hukum yang akan diberikan kepada petugas yang melakukan pelanggaran. Hal tersebut diatur dalam Pasal 8 dan Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan.

Salah satu contoh pemberian sanksi administratif pada petugas bandara adalah adanya usaha pencurian terhadap barang bagasi tercatat milik penumpang yang jelas telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dan masih

banyak tindakan-tindakan dari petugas maupun pihak maskapai yang dapat dikenakan sanksi administratif dalam hal ini badan usaha penyelenggara pelayanan jasa terkait tidak mempunyai jaminan asuransi serta BUAU niaga yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan BUAU tidak melaksanakan prosedur pengendalian dan pengawasan pada penumpang, bagasi kabin, bagasi tercatat, bagasi transit dan transfer serta barang-barang yang digunakan atau diperdagangkan selama penerbangan.

Setelah adanya pencegahan dari dalam baik kegiatan penerbangan maupun petugas, kendala juga dapat berasal dari luar pihak maskapai dan pihak bandara yakni masih banyak penumpang yang meletakkan barang berharganya ke dalam bagasi tercatat meskipun telah ada himbauan dari pihak maskapai agar tidak meletakkan barang berharga kedalam bagasi tercatat. Jika penumpang memberitahu adanya barang berharga dalam bagasi tercatat, maka penumpang akan dikenakan biaya lebih untuk asuransi bagasi tersebut sehingga petugas akan lebih menjamin keselamatan bagasi tercatat. (Ginting, 2017)

Namun, faktanya ketika ditanyai petugas apakah terdapat barang berharga di dalam bagasi tercatatnya, penumpang kerap kali menyangkal agar tidak dikenainya biaya tambahan pada bagasi tercatatnya. Kesalahan semacam inilah yang sebenarnya merugikan, baik pihak penumpang maupun pihak Maskapai yang mau tidak mau mengganti kehilangan/kerusakan yang dialami penumpang karena masih dalam pengawasan maskapai. (Ginting, 2017)

Penumpang kerap mengabaikan pengetahuan tentang resiko membawa barang berharga kedalam bagasi tercatat. Penumpang hanya memperdulikan berat

beban yang dibawa, sehingga barang berharga tetap dimuat dalam bagasi tercatat, atau kurangnya pengetahuan penumpang karena baru pertama kali menggunakan pesawat sehingga penumpang tidak mengetahui adanya peringatan untuk membawa barang berharga kedalam bagasi tercatat.

Pengeledahan pada bagasi tercatat milik penumpang tak dapat dilakukan petugas kerna mengingat adanya hak privasi dari penumpang. Pengeledahan hanya dapat dilakukan apabila dalam bagasi tercatat calon penumpang diketahui terdapat barang-barang yang sekiranya dapat membahayakan keselamatan penerbangan dan barang yang telah jelas dilarang oleh undang-undang.

Kendala selanjutnya yang dihadapi oleh Maskapai Citilink adalah dalam menghadapi situasi dimana penumpang yang marah karena mengalami kehilangan dan/atau kerusakan bagasi tercatatnya dan permasalahan tersebut diwakili oleh pihak *lost & found*. Pihak yang bekerja di bidang *lost & found* diharapkan dapat bekerja dengan tenang dan dapat menjelaskan kepada penumpang yang marah serta kebingungan karena mengalami kehilangan dan/atau kerusakan bagasi tercatatnya, karena pihak *lost & found* merupakan perpanjangan tangan dari pihak Maskapai Citilink. Pihak *lost & found* seringkali menghadapi penumpang yang merasa kecewa karena bagasi tercatatnya yang rusak dan/atau hilang. (Maradona, 2017)

Tidak sedikit pihak *lost & found* menerima kalimat yang tidak menyenangkan dari penumpang, seperti “*kalian ini kerjanya gimana!*”, walaupun kesalahan bukan ditangan pihak *lost & found* tetapi dikarenakan mereka yang menjadi perwakilan dari Maskapai Citilink mereka diharuskan menghindari

adanya konflik antara maskapai dan penumpang agar tidak meluas sampai ke jalur hukum. (Sigalingging, 2017)

Terkadang sebuah permasalahan dapat memicu tindakan-tindakan yang berlebihan dan sulit diselesaikan secara baik. Untuk itu didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengenai penyelesaian melalui jalur hukum pada Pasal 23 yang berbunyi :

“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 alternative penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Untuk itu pihak bandara maupun maskapai harus bisa menangani situasi tersebut agar tidak menjadi konflik berkepanjangan dan membuat kegiatan penerbangan menjadi terhambat. Jika maskapai tidak dapat melaksanakan rekonsiliasi pada bagasi tercatat dan penumpang hal ini termasuk dalam pelanggaran pada peraturan perundang-undangan yang juga ditegaskan dalam Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang penerbangan.

Berdasarkan penelitian di lapangan, penyelesaian masalah tentang kerugian pada bagasi tercatat yang dialami penumpang, belum pernah diangkat keranah hukum (litigasi). Karena hal tersebut dapat dibicarakan dengan baik oleh petugas *lost & found* Maskapai Citilink, serta mengingat permasalahan yang dialami oleh penumpang yakni kehilangan dan/atau kerusakan pada bagasi tercatat terlalu

ringan untuk diangkut ke pengadilan karena kerugian yang diderita tidak sebanding jika permasalahan dibawa ke meja hijau.

Kendala terakhir menurut hasil penelitian penulis, yang menyebabkan terjadinya kehilangan/kerusakan bagasi tercatat penumpang adalah keadaan bagasi tercatat penumpang yang memang sudah tidak layak pakai/ koper yang berkualitas rendah yang digunakan dalam perjalanan jauh. Kondisi bagasi penumpang yang rentan membuat kemungkinan kerusakan lebih tinggi, mengingat proses pengurusan bagasi yang panjang. (Sigalingging, 2017)

Sesuai dengan pernyataan dari pihak *lost & found* Maskapai Citilink yang menyatakan bahwa kasus seperti kehilangan/kerusakan bagasi tercatat penumpang termasuk dalam kategori standar, kalau kopernya murah atau dalam kondisi yang tidak baik maka resiko untuk mengalami kerusakan akan lebih besar. Apalagi isi muatan yang padat tentu akan membuat tekanan lebih besar pada roda koper dan mendapatkan beban lebih besar dari yang seharusnya, termasuk bagian handle dari koper, dengan kondisi bagasi tercatat (koper) yang sudah ke tangan orang ketiga, keempat dan kelima. Akan tetapi hal tersebut tetap menjadi tanggung jawab dari pihak Maskapai Citilink karena masih dalam pengurusan Maskapai Citilink. (Maradona, 2017)

Kesadaran penumpang akan aturan penerbangan khususnya terkait bagasi adalah sangat penting demi menghindari terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan barang bagasi tercatat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, diketahui bahwa pihak pengangkut maupun penumpang tidak dapat memprediksi terjadinya kehilangan maupun kerusakan, dikarenakan faktor yang telah disebutkan oleh

Bapak Asmulia Jaya Amris selaku *Loading Master*. Bahwa para petugas yang telah kelelahan (*fatigue*) sehingga dapat menyebabkan kesalahan-kesalahan yang mengakibatkan kerugian. (Amris, 2018)

Dalam menjaga keamanan bagasi tercatat juga tidaklah semudah yang diperkirakan, butuh waktu dan tenaga dalam pengurusannya sebelum sampai ke tangan penumpang. Dengan fakta-fakta yang ditemukan penulis, kesalahan dalam menjaga keamanan dan keselamatan bagasi tercatat milik penumpang dapat disebabkan baik oleh pihak penumpang maupun pihak Maskapai Citilink.

Menurut hasil penelitian penulis yang telah dipaparkan diatas, dapat dipastikan kerugian yang dialami kedua pihak yakni penumpang maupun Maskapai Citilink diakibatkan ketidakpastian yang disebabkan oleh perilaku manusia (*Human Uncertainty*) baik dari petugas Maskapai Citilink maupun pihak penumpang yang menggunakan jasa penerbangan Maskapai Citilink.

Dalam penelitian ini juga ditemukan fakta bahwa penumpang yang menggunakan Maskapai Citilink sebagai pilihan transportasinya akan mendapatkan asuransi ganti rugi jika mengalami kerusakan ataupun kehilangan bagasi tercatatnya, sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dalam Pasal 16 Ayat 1 yang mewajibkan tiap perusahaan penerbangan menggunakan asuransi untuk menjamin keamanan penumpang serta barang bawaan penumpang, walaupun sebagai penumpang pasti tidak menginginkan kejadian tersebut tetapi

dengan adanya jaminan asuransi dan tanggung jawab petugas atas bagasi tercatat penumpang akan lebih menjamin keselamatan bagasi tercatat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan terkait kehilangan dan/atau rusaknya barang bagasi tercatat milik penumpang didalam Maskapai Citilink Air, dilihat dari pelaksanaannya di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru telah dijalankan sebagai mana mestinya yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
2. Hambatan yang dihadapi oleh Maskapai Penerbangan Citilink Air dalam menangani kasus kehilangan dan/atau kerusakan bagasi tercatat milik penumpang bisa terjadi karena beberapa faktor. Faktor pertama, yaitu *misshandling* atau *loading error* bisa aiterjadi diakibatkan karena petugas *ground handling* yang telah kelelahan (*fatigue*) sehingga mengakibatkan kerugian bagi kedua belah pihak. Faktor kedua, berasal dari penumpang itu sendiri yang terkadang tidak menghiraukan imbauan dari maskapai penerbangan yang tidak memperbolehkan membawa barang berharga kedalam bagasi tercatat tanpa memberitahukan kepada petugas, sehingga jika terjadi kerusakan akan sulit untuk mendapatkan pertanggung jawaban dari maskapai penerbangan dan juga pihak penumpang yang menggunakan bagasi tercatat (koper) yang sudah tidak bisa digunakan



untuk pengangkutan penerbangan, sehingga kemungkinan terjadinya kerusakan lebih tinggi.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak penumpang harus lebih berhati-hati dalam menjaga barang-barang yang dibawa dengan lebih memperhatikan himbauan yang diberikan oleh maskapai penerbangan udara dalam hal ini Maskapai Citilink agar tidak membawa barang berharga kedalam bagasi tercatat, serta menggunakan bagasi tercatat (koper) standart untuk melakukan perjalanan dengan transportasi penerbangan.
2. Maskapai Citilink akan lebih efektif dalam mendata ulang bagasi tercatat milik penumpang yang ditangani oleh pihak *ground handling* menggunakan pembacaan sistem barcode yang tertera pada bagasi tercatat seperti yang digunakan pada bandara dengan kata lain, pendataan ulang bagasi tercatat tidak secara manual lagi demi menghindari kesalahan yang tidak diperlukan, hal tersebut juga membuat efisiensi waktu dalam penanganan bagasi tercatat sehingga memudahkan pekerjaan pihak *ground handling* itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada, Yogyakarta, 2004.
- Desmon Hutagaol, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*. Erlangga, Jakarta, 2013.
- Herry Gunawan, *Pengantar Transportasi dan Logistik..* Rajawali Pres, Jakarta, 2018.
- K. Martono, *Hukum Penerbangan Berdasarkan Uuri No. 1 Tahun 2009 bagian pertama*. Mandar Maju, Bandung, 2009.
- \_\_\_\_\_, Ahmad Sudiro, *Hukum Udara Nasional Dan Internasional Publik (Public International and National Air Law)*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- \_\_\_\_\_, Pramono Agus, *Hukum Udara Perdata Internasional & Nasional*. Rajawali Press, Jakarta, 2013.
- Miro Fidel, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencanaan, dan Praktisi*. Erlangga, Padang, 2005.
- Sakti Adji Adisasmita, *Penerbangan Bandar Udara*. Graha Ilmu Yogyakarta, 2012.
- Salim HS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- \_\_\_\_\_, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Transportasi*. Sinar Grafika, Jakarta, 2006.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Cet. Pertama, Jakarta, 2000.
- Suharto Abdul Majid, Eko Probo D. Warpani, *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pers, Cet. Ketiga, Jakarta, 2018.

Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau*. UIR Press, Pekanbaru, 2017.

Muhammad Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

\_\_\_\_\_, *Hukum Pengangkutan Niaga*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.

Muhammad Idrus, *Metode penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga, Jakarta, 2009.

Yulies Tiena Masriani, *Pengantar Hukum Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta, 2012.

#### **B. Artikel, Skripsi, Kamus dan Jurnal**

Aldi Wiradinata, *Analisis Kinerja Pegawai Aviation Security (AVSEC) Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Internasional Pekanbaru (Studi Keamanan dan Keselamatan Penerbangan)*. Skripsi, Pekanbaru, 2017.

Des Djadja Koro, *Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura I Dalam Pengelolaan Bandara El Tari Kupang Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, Jilid 43 Nomor. 4 Oktober 2014.

Harinal Setiawan, *Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Penerbangan (Delay) Maskapai Penerbangan Lion Air Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*. Skripsi, Pekanbaru, 2016.

K. Martono, *Kamus Hukum Dan Regulasi Penerbangan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

Krisnadi Nasution, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum*. Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Volume. 26 Nomor. 1, Februari 2014.

Syafrinaldi, *Problematika Penegakan Hukum Program Komputer Di Indonesia*. Volume. 1 Nomor. 2, 2009.

### C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Penerbangan.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan.

### D. Internet

Profil Citilink. <https://www.citilink.co.id/company-profile> diakses pada 12 Agustus 2017.

Irawan Yuniarto Raharjo. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai 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)” <https://docplayer.info/35126514-Irawan-yuniarto-raharjo-imam-ismanu-sh-ms-m-zairul-alam-sh-mh-fakultas-hukum-universitas-brawijaya.html> diakses pada 8 November 2017.

Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Udara Terhadap Penumpang Yang Mengalami Kehilangan Barang (Studi Pada PT Sriwijaya Airlines)”. <https://www.semanticscholar.org> diakses pada 8 November 2017.