



## Implementasi Hukum PT. Garuda Indonesia Terhadap Kerugian Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Konsumen Di Bandara Djalaludin

Anggriani Ibrahim<sup>1</sup>, Nirwan Junus<sup>2</sup>, Sri Nanang Meiske Kamba<sup>3</sup>

Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo

[Anggrianiibrahim45@gmail.com](mailto:Anggrianiibrahim45@gmail.com), [nirwan.junus@ung.ac.id](mailto:nirwan.junus@ung.ac.id), [srinanangmeiskekamba@ung.ac.id](mailto:srinanangmeiskekamba@ung.ac.id)

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128; Telepon: (0435) 821125

Koresponden penulis : [Anggrianiibrahim45@gmail.com](mailto:Anggrianiibrahim45@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT Garuda Indonesia terhadap kerugian kehilangan atau kerusakan barang bagasi konsumen di bandara djalaludin dan Untuk Mengetahui Bentuk dan Akibat Hukum Terhadap Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Djalaludin Djalaludin Provinsi Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis pendekatan yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan terdiri dari primer, sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pihak maskapai Garuda dapat dilihat dari dilaksanakannya tanggung jawab pihak maskapai kepada konsumen, namun dalam penelitian ini masih kurangnya tanggung jawab oleh pihak maskapai. Pihak maskapai seharusnya lebih teliti lagi dalam memeriksa barang konsumen agar tidak terjadi masalah tidak terjadi masalah kehilangan atau kerusakan barang dan pihak maskapai dapat memenuhi kewajibannya untuk memberikan kompensasi untuk mengganti kerugian yang dialami penumpang, namun dalam hal ini pihak maskapai masih kurang memberikan tanggung jawabnya kepada penumpang. Faktor-faktor penyebab terjadinya kerusakan dan kehilangan bagasi ini yaitu kurangnya pengawasan dalam proses pengangkutan dan penumpang kurang memperhatikan himbauan dari pihak bandara dan pihak maskapai.

**Kata kunci :** *Tanggung Jawab, Kehilangan, Kerusakan.*

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out how PT Garuda Indonesia is responsible for loss or damage to consumer baggage at Djalaludin airport and to find out the form and legal consequences of loss or damage to Garuda Indonesia airline baggage at Djalaludin Djalaludin Airport, Gorontalo Province. This research uses the type of research used is a sociological juridical approach. The data sources used consist of primary and secondary. The results of this research show that the responsibility of the Garuda airline can be seen from the implementation of the airline's responsibility to consumers, however in this research there is still a lack of responsibility by the airline. The airline should be more careful in checking consumer goods so that there are no problems with loss or damage to goods and the airline can fulfill its obligations to provide compensation to compensate for losses experienced by passengers, but in this case the airline is still not giving enough responsibility to passengers. . The factors causing damage and loss of baggage are lack of supervision in the transportation process and passengers not paying attention to advice from the airport and the airline.*

**Keywords:** *Liability, Loss, Damage.*

### PENDAHULUAN

Transportasi adalah kegiatan perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ketempat lainnya, Transportasi salah kebutuhan yang berperan penting dalam kehidupan manusia sehari-hari baik untuk keberlangsungan interaksi manusia maupun membantu manusia untuk memindahkan barang dari satu tempat ketempat lainnya, dan transportasi akan memudahkan mobilisasi antara manusia atau barang sehingga membuat penambahan nilai pada subyeknya. dalam perkembangan transportasi sangat mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di setiap daerah dan negara. manusia adalah mahluk sosial

dimana aktivitas kehidupan merupakan ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana yang penunjang memadai. Sarana penunjang yang dimaksud tersebut yaitu antara layanan transportasi dan jaringan transportasi.

Transportasi dibagi menjadi beberapa macam tergantung medel atau lajur yang akan dilalui, ada transportasi darat seperti mobil, motor, bus, kereta api, transportasi laut yaitu seperti kapal laut dan kapal selam, dan ada pula transportasi udara seperti pesawat terbang, helikopter dan jet. Dari beberapa alat transportasi tersebut ada yang sebagai alat transportasi pribadi dan ada juga sebagai alat transportasi umum. Dengan berkembangnya zaman seperti saat ini dan semakin meningkat pengguna kendaraan sehingga menjadikan alat transportasi berpergian. Tetapi di lapangan sering terjadi beberapa masalah pada transportasi umum yang tidak membuat masyarakat menjadi merasa aman, nyaman, efisien dalam penggunaannya. Ada beberapa masalah-masalah yang sering terjadi dalam alat transportasi umum baik di darat, udara, dan laut. Masalah yang terjadi pada transportasi darat yaitu sering terjadi macet, lajur yang kurang layak, banyak terjadi kriminalisasi yang tinggi. Masalah keadaan cuaca juga yang menjadi salah satu hambatan pada transportasi umum baik di darat, udara, dan laut. Selain itu masalah yang sering terjadi dalam transportasi udara yaitu penundaan keberangkatan maskapai dan masalah lainnya mengenai kerusakan atau kehilangan barang bagasi pada maskapai. Keterlambatan Penerbangan berhubungan dengan kegiatan penerbangan yang dilakukan pihak maskapai sebagai pelaku usaha begitu pula dengan kehilangan atau kerusakan barang bagasi masalah-masalah tersebut sering terjadi sebagai penumpang yang merasa mengalami kerugian sebagai konsumen penumpang memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi dalam kejadian tersebut. Maskapai penerbangan umumnya berkewajiban untuk mengangkut orang dan barang ketempat tujuan dengan selamat, aman, dan lengkap sampai ke tujuan. Namun Keamanan pada maskapai sangatlah tinggi berbeda dengan keamanan pada bagasi yang rendah sehingga sering terdapat beberapa masalah dalam sistem pengangkutan udara:

PT. Garuda Indonesia adalah Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa penerbangan. Garuda Indonesia awal mula namanya adalah Pesawat Indonesia Airways pada tahun 1949 pertama kali melakukan penerbangan dari Calcutta ke Rangoon dan kembali melakukan penerbangan dari Jakarta menuju ke Jogja untuk menjemput Presiden Soekarno. Nama Garuda merupakan pemberian dari Presiden Indonesia. Pada tahun 1980 Garuda Indonesia membuat manajemen perusahaan secara berskala besar untuk operasi dan armadanya. Setelah itu Garuda Indonesia memberikan fasilitas pelatihan khusus dengan membuat Garuda Indonesia Training Center di Jakarta. Dan pada tahun 2005 Garuda Indonesia memiliki tim manajemen serta membuat rancangan baru pada perusahaan serta melakukan evaluasi dan restrukturisasi kembali. Pada tahun 2011 Garuda Indonesia telah siap mencatat sahamnya ke publik pada tanggal 11 tahun 2011, hal ini adalah suatu hal yang bersejarah pada Garuda Indonesia. Pada tahun 2015 Garuda Indonesia mempunyai 134 pesawat beserta 64 destinasi penerbangan. Garuda Indonesia telah bergabung dengan dengan aliansi global yaitu SkyTeam yang merupakan bagian dari program perluasan jaringan internasional. Garuda Indonesia juga adalah salah satu maskapai yang tercatat sebagai IATA *Operational Safety Audit* (IOSA) operator yang melaksanakan standar keamanan dan keselamatan yang sepadan dengan maskapai internasional besar

anggota IATA lainnya. Kerjaa keras Garuda Indonesia sudah banyak membuahkan hasil yaitu banya penghargaan yang didapatsalah satunya adalah dari Skytrax sebagai “*The Word’s Best Cabin Crew*”. Pada tahun 2015 dan sebagai 5 Stars Airline Certificate Renewal pada tahun 2016.

Tanggung jawab pihak maskapai pada kerugian yang dialami penumpang dalam kerusakan dan kehilangan bagasi di atur pada peraturan dan penyelesaiannya harus berdasarkan dengan prinsip pertanggung jawaban dari Perjanjian Undang-Undang. Pengaturan hukum terkait kehilangan dan kerusakan barang penumpang pesawat di kaitkan dengan Pasal 4 tentang Hak Konsumen dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan pengangkutan udara juga di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Pasal 5 dan Pasal 18 tentang tanggung jawab. Pengangkut angkutan udara dan telah diatur bentuk penyelesaiannya dengan pertanggung jawaban yang sesuai dengan perjanjian dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 143 dan Pasal 144 tentang Penerbangan yang berbunyi “Pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena hilang, musnah atau rusak barang bagasi tercatat saat proses kegiatan pengangkut yang disebabkan oleh angkutan udara dan selama pengawasan pengangkut”.

Permasalahan-permasalahan mengenai rusak atau hilangnya barang pada bagasi maskapai sering terjadi dan sering terdengar dalam dunia penerbangan, Halini menjadi salah satu akibat pada saat penerbangan yang bersangkutan dengan penanganan dari pihak *ground handling* maskapai. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kehilangan barang bagasi bisa terjadi seperti dikarenakan pemberian Nomor barang bagasi dan kode bandara tujuan yang berbeda, tertukar dengan barang yang mirip ataupun sama dengan penumpang lain, dan tidak menutup kemungkinan kehilangan dan kerusakan barang bagasi di sebabkan karena kelalaian pihak maskapai pada saat mengatur barang kedalam bagasi maskapai. Kasus ini banyak terjadi pada maskapai penerbangan yang sering mendapatkan keluhan dari para penumpang. Pada saat penumpang sampai pada tempat tujuan penumpang akan menunggu dan mengambil barang bagasinya, tetapi tidak sedikit penumpang merasa dirugikan waktu, dan merasa kecewa, karena mengetahui barang mereka rusak atau tidak dapat ditemukan atau hilang.<sup>5</sup> Masalah ini biasanya membuat para penumpang merasa kebingungan harus melapor atau *Complaint* kemana dan membuat penumpang bertanya-tanya apakah ada ganti rugi untuk barang mereka yang rusak atau hilang. Karena biasanya barang yang hilang atau rusak di bagasi pesawat merupakan barang yang sangat penting, berharga, bahkan tidak ternilai. Banyak masalah mengenai kehilangan atau kerusakan barang bagasi yang sering terjadi pada maskapai-maskapai yang ada di Bandara Djalaludin salah satunya adalah Maskapai Garuda Indonesia.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen di jelaskan dalam Pasal 1 Angka 1 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu bahwa yang di maksud dengan perlingdungkonsumen adalah segala sesuatu yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang di jelaskan di atas bahwa tindakan yang bertujuan untuk memberi kepastian kepada konsumen merupakan upaya dalam rangka melindungi para konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat kepastian yang mencakup berbagai aspek baik terkait dengan subjek di dalam perjanjian juga terkait dengan objek yang diperjual belikan.<sup>8</sup>

A.Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. perbedaan antara Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk (barang atau jasa). Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah segala keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang atau jasa. Dari kedua penjelasan terlihat memiliki perbedaan bahwa hukum perlindungan konsumen telah memberikaan secara jelas adanya perlindungan konsumen maupun pelaku usaha dalam kehidupan masyarakat.

### **Pengertian Konsumen**

Konsumen berasal dari bahasa belanda: Konsument, Para Ahli Hukum umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah: pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernamer*). Menurut Az,Nasution, pengertian konsumen adalah “setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu”. Menurut Pasal 1 Angka 20 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.<sup>11</sup>Sebelum berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif indonesia. Dalam ketetapan MPR No.II/MPR/1993, kata konsumen disebut membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain dapat dijumpai dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Luasnya pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F Kennedy dengan mengatakan “*consumers by definition include us all*”.

### **Pengertian Pengangkutan Udara**

Menurut Pasal 1 Angka 13 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari bandara udara yang lain atau beberapa bandara udara.Pasal 1 Angka 29 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 menetapkan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengiriman kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.

Dalam ordonansi pengangkutan udara tahun 1993 ada ketentuan yang mengatur saat terjadi perjanjian pengangkutan udara, baik barang maupun penumpang. Menurut ketentuan

Pasal 5 Ayat 10 ordonansi memberikan kepada penumpang suatu tiket penumpang. Tiket ini merupakan syarat yang harus dipenuhi dan ini membuktikan bahwa pemegang sudah membayar lunas biaya angkutan udara. Seorang penumpang tidak mungkin memiliki tiket penumpang tanpa membayar biaya angkutan lebih dahulu. Perjanjian pengangkutan udara harus dibuktikan dengan dokumen angkutan, karena ada dua jenis muatan yang diangkut maka ada dua jenis pula dokumen angkutan yaitu tiket penumpang dan surat muatan udara untuk kargo. Menurut ketentuan Pasal 8 ordonansi pengangkutan udara, surat muatan udara asli dibuat oleh pengirim dan diserahkan bersama dengan barang. Pengangkutan harus mendatangi suratmuatan udara segera setelah barang diterimanya.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 yang sudah dirubah dengan UU No.1 Tahun 2009, dalam Pasal 43,44 dan 47 mengatur tanggung jawab perusahaan penerbangan sebagai pengangkut apabila terjadi kecelakaan pesawat udara baik tanggung jawab terhadap penumpang. Pengiriman barang dan atau pos maupun terhadap pihak ketiga yang menderita kerugian akibat dampak negatif penggunaan pesawat udara. Tetapi apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa peristiwa yang menimbulkan kerugian itu bukan karena kesalahnay, pengangkut berhak menolak ganti rugi itu. Untuk mencegah beban tanggung jawab yang berat maka ketentuan pasal 47 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 mewajibkan pengangkut mengasuransi tanggung jawabnya itu.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri membagi kategori pelayanan menjadi 3 (tiga) yakni sebelum penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), dan setelah penerbangan (*post-flight*). Pada Pasal 4 *pre-flight* dikategorikan dalam proses pemesanan tiket (*reservation*), penerbit tiket (*ticket*), pelapor terhadap tiket (*check-in*), dan memasuki pesawat pengangkut udara (*boarding*) serta penanganan terkait keterlambatan dan pembatalan penerbangan. Peran OTA (*online travel agent*) dalam pengangkutan udara adalah proses pemesanan dan penerbitan tiket atau dokumen pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan yang dilaksanakan melalui *Online Travel Agent* bisa dikenal dengan kontrak elektronik dimana bukti dari perjanjian tersebut dilampirkan dalam dokumen elektronik yakni tiket pesawat yakni tiket pesawat elektronik. Kontrak elektronik sendiri adalah perikatan yang dilaksanakan melalui pepaduan jaringandari sistem informasi berbasis computer dengan sistemkomunikasi berdasarkan jaringan telekomunikasi yang kemudian difasilitasi olehkomputer global internet (edmon makarim, 2005:225). Pada pembuatan kontrak elektronik harus tunduk pada buku III Perdata dalam Pasal 1319 KUHPerdata disebutkan segala perjanjian tunduk pada peraturan umum yang dimuat dalam Buku III KUHPerdata maupun bab sebelumnya baik perjanjian yang telah memiliki nama khusus, maupun nama yang tidak terkenal dengan nama tertentu.

Berlakunya sebuah perjanjian pengangkutan udara didasarkan pada teoripenawaran dan penerimaan (*offer and acceptance theory*). Menurut Teori ini penawaran dari salah satu pihak akan mendapatkan pihak lain dalam proses penerimaan (*acceptance*) dan mencapai titiik temu dalam sebuah kesepakatan. Teori ini merupakan penggabungan antara teori kehendak dan teori penerimaan. (Abdulkadir, Muhammad. 2013:125). Penumpang akan terlebih dahulu memiliki keinginan untuk melakukan pengangkutan udara dan kemudian OTA

memberikan penawaran beberapa jadwal penerbangan dengan biaya dan fasilitas yang berbeda-beda dan penumpang dan penumpang dihadapkan atas proses persetujuan yang disediakan oleh OTA melalui *terms and condition* dan pada saat penumpang menyetujui dan melakukan pembayaran maka kemudian perjanjian pengangkut tersebut telah berlaku dan mengikat kepada para pihak.

### **2.1.1 Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara**

Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung jawab Pengangkut Angkutan Udara diundangkan Pada Tanggal 10 Agustus 2011 dalam Berita Negara Indonesia Tahun 2011 Nomor 486. Latar belakang dikeluarkannya produk hukum ini adalah untuk menindak lanjuti ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, sebagaimana dinyatakan dalam konsidernya. Bahwa kelahiran Peraturan Menteri No.77 Tahun 2011 adalah melaksanakan ketentuan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan. Menurut teori perundang-undangan produk hukum ini adalah bersifat peraturan teknis. Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 terdiri dari 10 Bab 29 Pasal.<sup>22</sup>

Kewajiban pengangkut menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan, mengatur mengenai Tanggung Jawab Pengangkut. Wajib angkut Pasal 140 Ayat:

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

Dalam kamus besar bahasa indonesia, tanggung jawab (berarti mengganggu segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Dengan demikian apabila terjadi sesuatu, dapat diajukan dengan gugatan perdata dimuka pengadilan oleh orang yang dirugikan. Liability dapat pula diartikan sebagai kewajiban untuk membayar uang atau melaksanakan jasa lain; kewajiban pada akhirnya harus dilaksanakan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau barang serta pihak ketiga.

Dengan demikian dapat diartikan tanggung jawab adalah kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita pihak lain, misalnya dalam perjanjian pengangkutan udara, maskapai penerbangan bertanggungjawab atas keselamatan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya sampai di tujuan. Oleh karena itu apabila timbul kerugian yang diderita oleh penumpang maka maskapai penerbangan harus bertanggung jawab dalam arti tanggung jawab disini diartikan maskapai penerbangan wajib membayar ganti rugi yang diderita oleh penumpang dan apabila ingkar janji, maskapai penerbangan dapat digugat di pengadilan.<sup>23</sup>

Dalam hukum transportasi udara internasional mengakui prinsip "*presumption of liability*". Berdasarkan teori "*based on fault liability*". Teori tersebut berlaku untuk semua jenis pengangkutan baik penumpang, bagasi, dan kargo. Konvensi warsawa merupakan konvensi yang menerapkan prinsip "*rebuttable presumption of liability*" (tanggung jawab

berdasar praduga), yang berarti maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa pengangkut dianggap harus selalu bertanggung jawab, sehingga beban verifikasi atau pembuktian dialihkan dari korban (penggugat) ke maskapai penerbangan sebagai pengangkut (tergugat) untuk melindungi maskapai penerbangan. Dalam pengangkutan, perlu diperhatikan Asas - Asas hukum pengangkutan yang merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi 2 yaitu:

1. Yang bersifat perdata
2. Yang bersifat publik Asas asas yang bersifat publik terdapat pada tiap-tiap Undang Undang Pengangkutan, baik darat, laut dan udara. Dalam Undang- undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat dalam pasal 2 Undang Undang No. 22 Tahun 2009. Asas-Asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

Asas asas hukum pengangkutan yang bersifat perdata menurut Abdul Kadir Muhammad adalah sebagai berikut:

- a. Konsensual Pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak pihak. Tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen angkutan
- b. Koordinatif Pihak pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang/pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang/pengirim bawahan. Pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa.
- c. Campuran Pengangkutan merupakan campuran dari 3 jenis perjanjian yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
- d. Retensi Pengangkutan tidak menggunakan hak retensi. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
- e. Pembuktian dengan dokumen Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan. Tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan dengan angkutan kota (angkot) tanpa karcis/tiket penumpang.

Tujuan pengangkutan adalah untuk memindahkan suatu barang/ penumpang dari suatu tempat ke tempat tertentu. Pengangkutan juga bertujuan untuk menaikkan nilai barang tapi tidak menaikkan nilai penumpang. Namun menaikkan kualitas orangnya. Namun yang paling penting tujuan pengangkutan adalah mengantarkan barang dan atau orang dengan selamat. Begitu pula dengan barang yang sudah dibeli atau dipesan, pasti juga mengharapkan hal yang serupa yaitu barang sampai di tujuan dengan selamat tanpa adanya cacat atau kerusakan pada barang yang dibeli atau dipesan.<sup>25</sup>

## **2.2 Perbuatan Melawan Hukum (Onrechtmatige Daad) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**

Pada Hukum Perdata Indonesia berdasarkan KUHPerdata, diatur perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Dengan demikian, pengaturannya bersumber dari Undang-Undang sebagaimana halnya nama dan keterangan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, menentukan pada Pasal 10 Ayat (1), bahwa “Pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya.” Berdasarkan pada ketentuan tersebut, hakim harus mencari upaya hukum sendiri agar dapat melaksanakan tugas dan kewenangannya memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang dihadapkan kepadanya.

Bagaimana hakim memeriksa, mengadili, dan memutus perkara sedangkan hukumnya tidak ada atau kurang jelas, merupakan inti dari yurisprudensi, yakni hakim melakukan penemuan hukum (*rechtsvinding*). Menurut Utrecht, bilamana undang-undang tidak menyebut suatu perkara, maka hakim harus bertindak atas inisiatif sendiri untuk menyelesaikan perkara tersebut. Dalam hal ini hakim harus bertindak untuk menentukan mana yang merupakan hukum mana yang tidak, sekali pun undang-undang diam saja. Tindakan hakim inilah yang dinamakan sebagai pembentuk hukum. Sedangkan John Z. Loudoe merumuskan bahwa penemuan hukum terjadi karena penerapan ketentuan pada fakta dan ketentuan tersebut kadangkala harus dibentuk karena tidak selalu diketemukan dalam Undang-undang yang ada.

Kepastian Hukum mengandung Dua Pengertian, yaitu pertama, Adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.

Rumusan Pasal 1365 KUHPerdata pada awalnya hanya ditujukan untuk perbuatan-perbuatan yang dilakukan karena kesalahan secara sengaja, sedangkan pada Pasal 1366 KUHPerdata merumuskan perbuatan yang dilakukan karena kelalaian. Pasca Putusan 31 Januari 1919, perluasan makna Pasal 1365 ini pada akhirnya mencakup Pasal 1366 yang mengatur perbuatan melawan hukum karena kelalaian. Pengertian perbuatan melawan hukum oleh Hoge Raad sebelum tahun 1919 hanya diartikan sebagai perbuatan yang Melanggar Hak Subjektif orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum dari si pembuat sendiri. Pengertian ini cenderung meletakkan penilaian suatu perbuatan berdasarkan perbuatan-perbuatan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan atau hukum tertulis. Menurut Setiawan, penafsiran sempit atas perbuatan melawan hukum justru akan memperbanyak kepentingan yang dirugikan. Orang yang dirugikan tersebut tidak berdaya untuk mengajukan

## **METODE PENELITIAN**



Jenis Penelitian ini adalah penelitian empiris yaitu penulis akan mencari dan menemukan informasi yang nantinya dijadikan sebagai substansi dari penelitian ini dengan cara observasi atau melakukan studi lapangan di tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian ini. penelitian ini dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi, khususnya mengenai Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi di Bandara Djalaludin. Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan ini adalah pendekatan yang melihat sesuatu yang nyata atau kenyataan hukum pada masyarakat. Yuridis sosiologis ini adalah pendekatan yang dilakukan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial didalam masyarakat, dan berguna untuk penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.<sup>29</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Sejarah Maskapai Garuda Indonesia Dan Bandara Djalaludin

Sejarah telah mencatat bahwa partisipasi penerbangan-penerbangan Garuda sebagai kekuatan udara Republik Indonesia telah di jalani dengan gemilang, ketika Negara menghadapi keadaan bahaya berturut-turut. Penerbangan-penerbangan Garuda tidak hanya dituntut berperan secara professional dalam tugasnya menerbangkan pesawat komersiil, tetapi juga merupakan kekuatan cadangan udara yang mendukung potensi kekuatan udara Negara Republik Indonesia. Oleh karena perasnan strategi, baik untuk kepentingan pembangunan maupun bidang Hankam, Maka berdasarkan Undang- Undang RI No.20 Tahun 1982 dan sesuai dengan keputusan Kepala Staf TNI Angkatan Udara Nomor: Kep/27/IV/1986, Garuda Indonesia Merupakan kekuatancadangan udara nasional dibawah pembinaan AU.

Penerbangan pertama pesawat yang telah resmi menjadi milik Indonesia pada tanggal 28 Desember 1949. Pesawat dengan logo DC-3 dengan logo Garuda Airways terbang untuk pertama kalinya dalam sejarah membawa Presiden Soekarno dan rombongan dari Maguw, Yogyakarta. Nama garuda itu sendiridiambil oleh Presiden Soekarno dari kutipan sebuah sajak berbahasa belanda gubahan punjangga terkenal Noto Soeroto, *“Ik Ben Garuda, Vishnoe’s vogel, die zyn vleugels uitslaat hoog boven uw eilanden”*. (Aku adalah Garuda, burung milik wishnu yang membantangkan sayapnya menjulang tinggi di atas kepulauanmu). Dalam Tahun 1989, nama Garuda Indonesia Airways diubah menjadi Garuda Indonesia. Pada perkembangan selanjutnya, Garuda Indonesia terus mengangkasa keseluruhan penjuru dunia.<sup>36</sup>

Bandara Udara Djalaludin Gorontalo dahulu bernama Pelabuhan Udara Tolotio yang lama terletak pada jazirah utara pulau sulewesi yaitu Desa Tolotio, Kecamatan Tibawa, Kabupaten Gorontalo. Bandara Udara ini berjarak sekitar 30km dari Kota Gorontalo, ibu kota Provinsi Gorontalo dengan koordinat 00 38’ 17”LU dan 122 51’ 07” BT, dengan ketinggian di atas permukaan laut sekitar 18 meter. Bandara Djalaludin merupakan pintu utama transportasi udara yang terletaak dan melayani didaerah Provinsi Gorontalo dengan

daerah lainya di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pendaratan pesawat pertama kali di daerah Gorontalo pada tahun 1955 dengan pesawat udara berjenis ALBATROS di Lapangan Terbang Air Iluta di Kecamatan Batudaa Kabupaten Gorontalo dalam rangka meninjau pelaksanaan pekerjaan pembangunan lapangan udara di Desa Tolotio oleh Direktorat Pekerjaan Umum. Saat itu untuk keperluan transportasi militer dalam menyatukan dan mempertahankan wilayah teritorial NKRI. Setelah itu dengan selesainya pekerjaan pembangunan lapangan udara, pada tahun 1956 pesawat jenis DC-3 Dakota mendarat di lapangan udara (Konstruksi Pengerasan Dasar) Desa Tolotio.

Dengan adanya fasilitas sederhana lapangan udara tolotio yang mulai berfungsi sebagai udara militer yang berfungsi juga sebagai pelabuhan udara komersial yang dikelola oleh Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Pelabuhan udara Tolotio terjadi perubahan nama menjadi Pelabuhan Udara Djalaludin terjadi pada tahun 1974 berdasarkan saran dari ABRI dan DPRD Kabupaten Gorontalo mengenai perubahan nama Tolotio menjadi Djalaludin karena diambil dari nama seorang penerbang TNI-AU yaitu putra terbaik Indonesia yang berasal dari daerah Gorontalo yaitu yang bernama Letkol Pnb Djalaludin Tantu yang dinyatakan gugur dalam operasi Dwikora di Malaysia. Beliau hilang bersama pesawat Hercules yang dikemudikanya, sehingga menjadi Bandara Udara Djalaludin Gorontalo.<sup>37</sup>

## **2. Tanggung Jawab Maskapai Garuda Ketika Tejadi Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Maskapai Di Bandara Djalaludin**

Penulis menilai dalam jasa penerbangan sering sekali terjadi masalah mengenai kehilangan atau kerusakan barang bagasi maskapai, masalah lain yang sering terjadi dalam penerbangan yaitu mengenai penundaan pemberangkatan dan keluhan-keluhan lainnya. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam BAB II mengenai dasar hukum yang menjelaskan tentang Tanggung Jawab Maskapai, Peraturan pelaksanaan tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara khususnya dalam ganti rugi terhadap bagasi hilang, rusak, musnah yang sudah di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yaitu sebagai berikut:

Pasal 4:

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

Pasal 5:

- (1). 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 rugi sebesar Rp 200.000.00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp 4.000.000.00 (empat juta rupiah) per penumpang.
  - b. Kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya, bentuk, ukuran, dan merk bagasi tercatat.
- (2). Bagasi tercatat dianggap hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Apabila tidak ditemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandara udara tujuan,
  - (3). Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp 200.000.00 (Dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (Tiga) hari kalender.

Pasal 6:

- (1). Pengangkut dibebaskan dari tuntutan ganti kerugian terhadap hilangnya barang 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 untuk mengangkutnya.
- (2). Dalam hal pengangkut menyetujui barang berharga atau barang berharga didalam bagasi tercatat diangkut sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), pengangkut dapat meminta kepada penumpang untuk mengansurakan barang tersebut.<sup>38</sup>

Menurut Martono dan Agus Pramono, dalam pengangkutan udara terdapat 3 (tiga) macam konsep dasar tanggung jawab hukum masing-masing konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*), konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*presumption based liability*), dan konsep hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). Dari tiga konsep tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*).

Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, dengan dikenal dengan tindakan melanggar hukum. Yang pada prinsipnya setiap perbuatan melawan hukum. Yang pada prinsipnya setiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan orang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugiannya. Pasal 1367 juga berlaku di dunia penerbangan yang dimana apabila terjadi kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan oleh pihak maskapai ataupun orang – orang yang menjadi tanggungan maskapai terhadap barang bawaan atau barang kiriman, maka pihak maskapai wajib bertanggung jawab atau mengganti kerugian dari kerusakan dan kerugian yang diderita oleh penumpang atau pemilik barang yang dibawa atau dititipkan tersebut. Tanggung jawab semacam ini juga dikenal dalam common law system dalam kasus Swanson Peever vs Canada. Pada prinsipnya, tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) berlaku terhadap semua perusahaan pengangkutan. Tanggung jawab atas dasar kesalahan harus memenuhi unsur – unsur adanya kesalahan, ada kerugian

dan kerugai tersebut ada hubungannya dengan kesalahan, korban yang harus membuktikan adanya kesalahan, bilamana terbukti ada kesalahan jumlah ganti rugi tidak terbatas, korban sebagai penggugat dengan perusahaan sebagai tergugat mempunyai kedudukan yang sama dalam arti dapat saling membuktikan.<sup>39</sup>

Jadi tanggungjawab hukum atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) berlaku terhadap semua perusahaan pengangkutan. Tanggung jawab atas dasar kesalahan berupa ganti rugi tidak terbatas, para pihak (perusahaan penerbangan maupun korban/konsumen) mempunyai kedudukan yang sama dalam arti dapat saling membuktikan.

- b. Konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*presumption based liability*).

konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*presumption based liability*) diterapkan sejak Konvensi Warsawa 1929. Bahwa perusahaan penerbangan dianggap bersalah, sehingga perusahaan penerbangan demi hukum harus membayar ganti rugi yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang tanpa dibuktikan kesalahan lebih dahulu, kecuali perusahaan penerbangan membuktikan bahwa tidak bersalah. Penumpang dan/atau pengirim tidak perlu membuktikan yang terjadi pada saat kecelakaan, sehingga penumpang dan/atau pengirim barang tidak harus membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan.

- c. Konsep hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability*)

Konsep tanggung jawab hukum tanpa bersalah, perusahaan penerbangan bertanggung jawab mutlak terhadap kerugian yang diderita oleh pihak ketiga, yang disebabkan oleh kecelakaan pada pesawat udara atau jatuhnya barang dan/atau orang dari pesawat udara, tanpa melakukan pembuktian terlebih dahulu.<sup>40</sup>

Pembedaan prinsip tanggung jawab pengangkut tersebut pada umumnya didasarkan atau diletakan pada pembebanan pembuktian, yaitu pihak mana yang harus membuktikan adanya unsur kesalahan. Dalam pembuktian dikenal beberapa prinsip pembuktian yaitu pembuktian oleh pihak yang digugat (pembuktian terbalik). Pembicaraan mengenai tanggung jawab pengangkut akan membicarakan tentang:

- a) Ruang lingkup tanggung jawab
  - b) Persyaratan kapan pengangkut bertanggung jawab
  - c) Pihak yang membuktikan kesalahan
  - d) Besaran ganti rugi
  - e) Mekanisme klaim
  - f) Mekanisme pembayaran ganti rugi
- d. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya di kenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan

diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawabannya.<sup>41</sup>

Ada juga sistem pertanggung jawaban yang dibebankan kepada pihak penumpang, yaitu:

1. Sistem warsawa atau protokol hague

Berdasarkan sistem ini penumpang atau ahli warisnya cukup menunjukkan bahwa kerugian yang diderita timbul karena suatu kejadian yang terjadi selama penerbangan. Dalam sistem ini ada kemungkinan pengangkut bebas dari tanggung jawab, yaitu ketika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia telah mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk mencegah kerugian dan pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh kelalaian pihak yang dirugikan.

2. Sistem Guatemala

Pada dasarnya sistem ini lebih menguntungkan penumpang dan membentangkan pengangkut, karena penetapan limit ganti rugi dinaikan.<sup>42</sup>

Hal itu yang menjadi teladan dasar pada efektifitas Undang-undang yang mengatur tentang Tanggung Jawab Maskapai Apabila Terjadi Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Maskapai. Kehilangan atau kerusakan barang bagasi sangat merugikan para penumpang (Konsumen). Ada banyak masalah yang maskapai penerbangan lakukan ketika terjadinya kehilangan atau kerusakan barang bagasi maskapai yaitu salah satunya denda yang diberlakukan oleh pemerintah. Maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk mengantisipasi akan terjadinya kehilangan atau kerusakan barang bagasi. Mengantisipasi agar tidak terjadinya kehilangan atau kerusakan barang bagasi menjadi salah satu pertimbangan utama dan pertimbangan kepercayaan para penumpang sebagai pengguna jasa angkutan udara, karena dalam era moderen dan serba cepat ini setiap orang sangat menghargai waktu sehingga waktu menjadi prioritas utama. Masalah mengenai kehilangan atau kerusakan barang bagasi maskapai adalah masalah yang memerlukan tindakan yang sangat serius. Menjadi tanggung jawab seluruh unit perusahaan penerbangan salah satunya bagian *Lost and found*. Karena dalam perusahaan penerbangan itu mempunyai bagian masing-masing dan jika apabila salah satu bagian tidak berjalan atau bekerja dengan baik maka akan mempengaruhi pelayanan operasi dalam penerbangan keseluruhan.

Berbicara mengenai perlindungan hukum, maka berbicara sejauh mana hukum serta aturan yang menegaskan dilaksanakannya tanggung jawab masing-masing pihak. Oleh karenanya secara teoritis terdapat aturan yang mengatur mengenai batasan tanggung jawab khususnya bagi pelaku usaha pengangkut udara, namun bukan berarti mengesampingkan hak mereka sebagai pelaku usaha. Dalam hal ini tetap mengutamakan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan pengguna jasa sesuai dengan asas keseimbangan, keserasiandan keselarasan yang tersebut dal Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan.

Petugas maskapai Garuda menyampaikan kehilangan atau kerusakan barang maskapai Garuda Indonesia ini disebabkan karena salah masuk bagasi dengan tujuan yang berbeda, atau tertukar dengan barang bagasi yang mirip atau sama dengan penumpang lainnya. Selain itu Dalam wawancara dengan pihak maskapai mereka juga menyampaikan bahwa pada proses ketika akan melakukan *check-in* bahwa dibagasi dilarang membawa

barang berharga, barang berbahaya, barang elektronik dan barang cairan dan maksimal berat untuk bagasi pada maskapai garuda yaitu seberat 32 kg dan apabila lewat dari itu maka barang akan dialihkan ke bagasi cargo<sup>43</sup>

Para penumpang yang mengalami kerugian disebabkan masalah tersebut mewajibkan untuk maskapai penerbangan untuk bertanggung jawab dan memberikan kompensasi untuk mengganti kerugian yang dialami para penumpang, Di dalam Undang-Undang yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, termasuk mengatur hak, kewajiban dan tanggung jawab para pihak dalam perjanjian, yang diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tepatnya diatur dalam Pasal 19 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu bilamana konsumen mendapatkan ganti rugi akibat memakai jasa yang diberikan, ganti rugi yang diterima konsumen berbentuk kembalinya uang konsumen, atau pemberian jasa lainnya yang nominalnya sama, atau akan diberikan ganti rugi berupa perawatan dan pemberian bantuan yang sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang ada, pemberian ganti rugi kepada konsumen dilakukan dalam waktu 7 hari sehabis tanggal transaksi, ganti rugi tidak menghilangkan peluang tuntutan pidana yakni mengenai adanya unsur kesalahan dengan adanya pembuktian lebih lanjut dan ketentuan ganti rugi ini tidak berlaku apabila pelaksana usaha memiliki bukti bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen sendiri.<sup>44</sup>

Dalam wawancara penulis dengan pihak maskapai garuda menjelaskan adanya dua jenis bagasi dan memiliki tanggung jawab yang berbeda yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Bagasi tercatat merupakan benda-benda milik penumpang yang diberikan oleh penumpang kepada pihak maskapai penerbangan untuk disimpan dan dibawa oleh pesawat udara yang sama. Berbeda dengan bagasi kabin dimana benda-benda milik penumpang dibawa sendiri dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Untuk tanggung jawab dari bagasi kabin berada dalam pengawasan penumpang sendiri selama didalam pesawat, maka pihak maskapai tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang menimpa bagasi kabin. Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa petugas maskapai masih sering lalai dalam mengurus barang sehingga terjadi kehilangan atau kerusakan barang, maka dari itu petugas maskapai harus lebih teliti dalam mengatur barang ke dalam bagasi pesawat agar tidak terjadi kerusakan atau kehilangan barang.<sup>45</sup> Hal tersebut dicantumkan pada pasal 143. Pihak maskapai Akan bertanggung jawab jika penumpang mengalami kerugian dapat menunjukkan bukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh maskapai penerbangan atau kelalaian dari karyawan maskapai penerbangan tersebut. Jika penumpang dapat menunjukkan kelalaian tersebut disebabkan oleh maskapai penerbangan, maka besar ganti ruginya di atur dalam pasal 167 yaitu dimana kerugian yang ditanggung oleh pihak penerbangan sesuai dengan kerugian nyata yang dialami konsumen. Tidak ada bentuk kerugian lain yang ditanggung oleh maskapai penerbangan, seperti biaya pengacara, ataupun biaya menunggu. Tanggung jawab bagasi tercatat tercantum dalam Pasal 144. Pasal tersebut menjelaskan bahwa pengangkut maskapai penerbangan tersebut bertanggung jawab jika penumpang mengalami kerugian dikarenakan bagasi tercatat hilang, musnah atau rusak diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada di dalam pengawasan pengangkut. Pada penjelasan tentang Pasal 144 dijelaskan bahwa "Pengawasan Pengangkut" adalah periode dimana barang diterima penumpang ketika melakukan check-in sebelum masuk kedalam pesawat sampai dengan pengambilan barang tersebut ketika sampai di bandara tujuan.<sup>46</sup>

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Perlindungan konsumen di Indonesia dalam hal ini perbuatan-perbuatan yang tidak bisa atau dilarang dilakukan oleh pelaku usaha telah tegas dinyatakan dalam UUPK. Larangan-larangan tersebut dibuat dengan tujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai hal yang tidak seharusnya terjadi atau tidak seharusnya konsumen alami, dan juga larangan tersebut agar terciptanya transaksi yang sehat dan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Semua hak dan kewajiban yang tercantum dalam Pasal-Pasal di dalam Undang-Undang itu harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha yang memberikan atau menyediakan barang dan/atau jasa memang telah melakukan upaya yang tidak sedikit dalam menjamin bahwa pelayanan yang mereka berikan memenuhi hak-hak konsumen.

Penulis memberikan hipotesa, bahwa jika ingin mengurangi atau menghindari terjadinya masalah kehilangan atau kerusakan barang maskapai ini maka yang harus lebih meningkatkan pengawasan dalam proses pengangkutan barang-barang bagasi, pihak maskapai juga harus lebih memperhatikan barang bagasi yang dimasukan penumpang pada saat melakukan *check-in* apakah barang bagasi dalam keadaan baik atau tidak ketika dilaporkan oleh pemilik barangbagasi agar tidak merugikan pihak maskapai dan juga pihak konsumen, dan untuk konsumen lebih berhati-hati membawa barangnya dan memperhatikan himbauan dari pihak bandara dan pihak maskapai.

#### **a. Bentuk dan Akibat Hukum Terhadap Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Djalaludin**

Maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang atau barang bawaan dengan aman dan lengkap sampai pada tujuan, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan, maskapai wajib bertanggung jawab selalu terdapat beberapa masalah yang sering ditemui dalam system pengangkutan udara tersebut, kerugian yang di alami penumpang salah satunya kehilangan atau kerusakan bagasi penumpang. Berkaitan dengan tanggung jawab maskapai terhadap kerugian yang dialami penumpang atas kerusakan bagasi. Telah diatur dalam beberapa peraturan dan bentuk penyelesaian harus disesuaikan dengan prinsip pertanggung jawaban bersumber dari perjanjian dan Undang-Undang.

Tanggung jawab maskapai penerbangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena hilang, musnah atau rusaknya barang bagasi tercatat saat proses kegiatan pengangkutan yang di sebabkan oleh angkutan udara dan selama dalam pengawasan pengangkut.

Dari hasil wawancara penulis dengan pihak maskapai diperoleh informasi bahwa selama ini jika ada yang melaporkan mengenai kerusakan atau kehilangan barang bagasi penumpang apabila musnah, hilang atau rusak, dan apabila penumpang dapat membuktikan kalau yang hilang atau rusak adalah barangnya dan merupakan kesalahan dari pengangkut atau pihak maskapai dengan mengikuti prosedur, tetapi ketika kehilangan atau kerusakan barang diakibatkan karena kelalaian atau kesalahan dari penumpang maka maskapai yang bersangkutan tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang bagasi milik penumpang tersebut. Barang yang akan dimasukan kedalam Bagasi adalah barang-

barang yang umum, barang berharga tidak boleh ditempatkan di bagasi. Pihak maskapai juga akan selalu menanyakan apa isi barang tersebut. Maka dari itu penumpang harus mengatakan secara jujur dalam memberitahukan isi barang bagasinya, karena apabila penumpang tidak jujur dan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang berharga yang diletakkan dalam bagasi maka pihak pengangkut atau maskapai akan memberikan ganti rugi berdasarkan berat barang bukan berdasarkan nilai barang.

Namun yang terjadi dilapangan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa pada saat proses *check-in* penumpang jarang ditanyamengenai apa isi tas tersebut, apakah ada barang yang berharga atau tidak yang akan diangkut ke bagian bagasi. Jika penumpang mengatakan tidak, maka pihak pengangkut tidak akan memeriksa lagi dan akan langsung membawa tas/barang milik penumpang ke bagasi pesawat setelah petugas memberikan *airways bill* barang tersebut ke penumpang. Seharusnya pihak maskapai wajib menghimbau penumpang untuk tidak meletakkan barang berharga yang memiliki jual yang relative tinggi yang akan diletakkan di tas/barang bagasi pesawat.

Ketidak tegasan pihak pengangkut dan ketidak jujuran pengguna jasa terkait barang bawaanya membuat masalah semakin rumit, karena potensi kehilangan atau kerusakan barang bagasi akan menyebabkan kerugian di kedua belah pihak. Sementara mohamad sholihin ismail selaku *Lost and Found* mengatakan bahwa ketika ada laporan mengenai kehilangan atau kerusakan barang biasanya pihak pengangkut maskapai langsung menghubungi semua terminal yang ada jaringan dimaskapai tersebut dalam hal ini, kemudian langsung dijawab melalui email bahwa barang tersebut diketemukan, diterminal wilaya kota lain, pulau lain atau ternyata tidak ditemukan. *Mishandling* berkaitan dengan para personal petugas dalam menangani kehilangan bagasi tersebut, ketika barang yang dicari tersebut sudah dicari di gudang penyimpanan barang tidak ada, dilain hari ternyata ada.

Akibat hukum terhadap kehilangan atau kerusakan barang bagasi maskapai garuda Indonesia di bandara djalaludin memiliki beberapa akibat hukum, yang mana maskapai penerbangan sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kejadian yang menjadi ruang lingkup tanggung jawabnya juga harus mematuhi peraturan yang berlaku di Indonesia, antara lain :

- a) Pemberian ganti rugi materiil sesuai berdasarkan Pasal 1248 KUPerdata yaitu, bahkan jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan karena tipu-daya si berutang, penggantian biaya, rugi dan bunga sekadar mengenai kerugian yang dideritanya oleh si berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung baginyadari tak dipenuhinya perikatan.
- b) Kualitas ganti rugi imateriil selalu bergantung kepada siapa yang menderita kerugian tersebut. Misalkan, pencemaran nama baik pada presiden dan buruh pabrik maka kualitas pemberian ganti rugi antara presiden dengan buruh pabrik berbeda.

Berdasarkan Pasal 4 huruf d dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang dan jasa yang digunakan”, maka konsumen pengguna jasa angkutan udara berhak untuk mengajukan klaim atau upaya hukum apabila terdapat gangguan, ketidaknyamanan serta kerugian dalam menggunakan layanan dari perusahaan penerbangan yang bersangkutan.



Dalam prakteknya perusahaan penyedia jasa pengangkutan udara biasanya telah memiliki dan menyediakan fasilitas untuk pengaduan konsumen pengguna jasanya. Sehingga upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dapat berupa:

1. Mendatangi langsung perusahaan penerbangan dengan membawa permasalahan yang dimiliki oleh konsumen.
2. Melalui website resmi milik perusahaan penerbangan konsumen yang tidak memiliki waktu kosong dapat menyampaikan kritik, keluhan atau saran melalui menu khusus yang tersedia di website resmi milik perusahaan penerbangan.
3. Melalui telepon. Cara ini paling praktis dan sangat mudah, karena konsumen dapat menyampaikan permasalahannya secara jelas dengan menelepon langsung call center perusahaan penerbangan yang bersangkutan.

PT. Garuda Indonesia sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan pengangkutan udara menyediakan sejumlah fasilitas agar konsumennya dapat menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan PT Garuda Indonesia. Dalam hal ini para penumpang dapat mengajukan keluhannya melalui:

a. Garuda Indonesia Office

PT Garuda Indonesia menyediakan layanan kepada para konsumen dengan mendatangi langsung kantor-kantor ataupun cabang yang telah tersedia di setiap daerah. Setelah tiba disana para konsumen akan dipertemukan dengan *costomer service* PT. Garuda Indonesia. *Costomer service* inilah akan membantu dan memberikan solusi bagi konsumen yang memiliki kendala ataupun masalah dalam pelayanan pengangkutan udara yang diselenggarakan maskapai Garuda Indonesia. Konsumen dapat menyampaikan keluhan, kritik, komentar maupun pertanyaan dengan dibantu oleh petugas yang kompeten.

b. Call center Garuda Indonesia

Selain dengan datang ke kantor Garuda Indonesia, Konsumen dapat menghubungi *costomer service* melalui call center Garuda Indonesia. Fasilitas ini ditujukan bagi konsumen yang tidak memiliki waktu untuk mendatangi langsung kantor Garuda Indonesia, melalui Call Center konsumen dapat berbicara dan menyampaikan keluhan, kritik, serta sarannya dengan *costomer service representative*. Berikut adalah nomor Call Center Garuda Indonesia (021) 2351 999 atau 0804 1 807 807.

c. Portal Internet Garuda Indonesia

Konsumen dapat menyampaikan keluhan mereka melalui fasilitas website resmi milik Garuda Indonesia, yaitu [www.garudainonesia.com](http://www.garudainonesia.com) lalu masuk pada menu kontak yang ada di bagian kanan atau website. Fasilitas ini akan menghubungkan langsung pada *costomer service* Garuda Indonesia. Konsumen di haruskan mencatumkan identitas diri beserta alamat e-mail dan nomor handphone beserta keluhannya agar dapat diproses oleh *costomer service*. Bila keluhan telah ditemukan, Garuda Indonesia akan mengirim e-mail balasan kepada konsumen berupa solusi maupun konfirmasi bahwa keluhan sudah ditangani.<sup>52</sup>

Dari informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa bagasi yang hilang atau rusak sering disebut sebagai *misshandling*, dan petugas maskapai terkadang secara tidak cermat mengatur barang untuk dikembalikan kepada penumpang untuk tidak menaruh barang berharga di koper mereka yang akan ditaruh dibagasi. Dari himbauan lisan serta peringatan tertulis, dari pihak maskapai pun tidak ingin melakukan pengeledahan hanya untuk memastikan apakah memang ada barang berharga di tas yang akan diangkut kebagasi karena terkait hak privasi kepada penumpang. Pengeledahan dilakukan hanya untuk mengetahui apakah ada barang yang dibawah oleh calon penumpang memiliki potensi membahayakan keselamatan penumpang lain keselamatan penerbangan atau barang yang dilarang oleh hukum. Pihak maskapai menganggap bahwa semua penumpang pesawat tahu barang-barang berharga tidak boleh ditempatkan di tas bagasi yang akan ditempatkan dibagasi pesawat.

**b. Bentuk Tanggung Jawab Pihak Maskapai Di Bandara Djalaludin Gorontalo Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kehilangan atau Kerusakan Bagasi.**

Pihak maskapai penerbangan memiliki kewajiban dalam mengangkut barang bawaan dengan aman, apabila sistem transportasi udara Indonesia di nyatakan hilang atau rusak maka pihak maskapai bertanggung jawab akan hal tersebut. Hal ini akan menjadi perhatian dalam kasus kehilangan atau kerusakan dikarenakan masih banyak kewajiban pengangkut belum terpenuhi.

Masalah mengenai kerusakan dan kehilangan barang ini sering kerap kaliditemui yakni masalah mengenai kehilangan dan kerusakan barang bagasi dimana bagasi yang dibawa penumpang dan diangkut oleh pihak maskapai penerbangan tidak sampai kepada pemiliknya ketika saat tiba dibandara tujuan. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 telah diatur di dalamnya mengenai pertanggung jawaban serta bentuk penyelesaiannya. Pengangkut wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena hilang, musnah atau hilangnya barang bagasi tercatat saat proses kegiatan angkut mengangkut yang disebabkan oleh angkutan udara selama dalam pengawasan pengangkut.<sup>53</sup>

Pasal 19 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Pertanggung Jawaban Angkutan udara secara tegas telah mengatur mengenai asuransi kehilangan bagasi dan delay. Jika maskapai telah mengambil langkah- langkah yang diperlukan untuk mencegah kerugian, dan peristiwa kerugian sebenarnya terjadi karena kelalaian penumpang sendiri atau adanya faktor pencurian atau pihak ketiga, maka maskapai tidak dapat dituntut dalam kasus ini. Karena peristiwa kerugian yang terjadi terbukti bukan kesalahan dari pihak pengangkut maskapai penerbangan Jika mengikuti prosedur yang berlaku penumpang menitipkan bagasi tercatat ke maskapai sebagai pihak pengangkut sesuai dengan perjanjian baku yang ditetapkan oleh maskapai. Proses awal dilakukan ketika saat *check-in* dan ketika pemberian label (*baggage clam tag*) pada bagasi tercatat untuk dititipkan ke pihak pengangkut. Dan jika bagasi rusak atau hilang dibandara tujuan petugas bandara akan mengarahkan penumpang untuk melaporkannya kebagaiian *Lost and founding Baggage*. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas maskapai mohamad sholihin ismail bagian *Lost and founding Baggage* mengatakan bahwa “pertanggung jawaban kehilangan atau kerusakan barang tiap maskapai berbeda. Dalam maskapai apabila ada yang kehilangan barang, maka kami dari pihak maskapai akan melakukan mediasi terlebih dahulu antara petugas yang menangani barang tersebut dengan penumpang itu sendiri, mengecek informasi

dari penumpang yang bersangkutan kemudian menanyakan isi bagasinya” beliau juga mengatakan bahwa “jika kelalaian disebabkan oleh maskapai kami, maka kami dari pihak maskapai akan melakukan ganti rugi, dan maskapai akan bertanggung jawab apabila ketika terdapat barang yang ketinggalan, dan jika apabila barang yang hilang tiba maskapai akan menghubungi penumpang tersebut, jadi barang yang sudah ditemukan akan di antar pihak maskapai, sekalipun penumpang tersebut berada diluar daerah kami akan tetap melakukan pengiriman barang dan semua biaya ongkos akan ditanggung oleh kami”.<sup>55</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan adanya kehilangan atau kerusakan barang bagasi disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari kedua belah pihak, dimana kurangnya kejujuran dari pihak penumpang terhadap barang bawaanya, padahal sebelumnya telah diberikan himbauan bahwa tidak dibenarkan barang berharga untuk dibagaskan. Disisi lain pihak maskapai juga terkadang tidak menanyakan mengenai barang bawaan terlebih lagi tidak memeriksanya, dikarenakan hal tersebut merupakan privasi para penumpang. Pengeledahan dilakukan apabila barang bagasi tersebut diketahui dapat membahayakan keselamatan jiwa penumpang lain. Bentuk pertanggung jawaban dari pihak maskapai juga telah mengikuti prosedur yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 dimana didalamnya dijelaskan mengenai pertanggung jawaban dan bentuk-bentuk penyelesaiannya seperti ketika terjadi kehilangan dan kerusakan barang bagasi maka pihak maskapai tentu harus melakukan ganti rugi yang senilai dengan harga bagasi yang hilang atau rusak dengan menghitung semua nilai barang tersebut. Selama kehilangan barang bagasi tersebut murni kesalahan dari pihak maskapai itu sendiri. Dan dapat disimpulkan juga bahwa Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Menteri Perhubungan 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara lebih memberikan perlindungan pada penumpang karena telah jelas bagaimana pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak maskapai di banding Undang- Undang Nomor 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Konsumen jasa penerbangan di Indonesia telah dilindungi secara hukum. Hal ini dapat dilihat dalam Peraturan pelaksanaan tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara khususnya dalam ganti rugi terhadap bagasi hilang, rusak, musnah yang sudah di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, Pasal 19 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Pertanggung Jawaban Angkutan udara secara tegas telah mengatur mengenai asuransi kehilangan bagasi dan delay. Jika maskapai telah mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mencegah kerugian, dan peristiwa kerugian sebenarnya terjadi karena kelalaian penumpang sendiri atau adanya faktor pencurian atau pihak ketiga, maka maskapai tidak dapat dituntut dalam kasus ini. Karena peristiwa kerugian yang terjadi terbukti bukan kesalahan dari pihak pengangkut maskapai penerbangan juga diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tepatnya diatur dalam Pasal 19 Tentang Perlindungan Konsumen. Serta Dalam Undang-Undang

Nomor 1 Tahun 2009 telah diatur di dalamnya mengenai pertanggung jawaban serta bentuk penyelesaiannya.

2. Bentuk pertanggung jawaban dari pihak maskapai juga telah mengikuti prosedur yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 dimana didalamnya dijelaskan mengenai pertanggung jawaban dan bentuk-bentuk penyelesaiannya seperti ketika terjadi kehilangan dan kerusakan barang bagasi maka pihak maskapai tentu harus melakukan ganti rugi yang senilai dengan harga bagasi yang hilang atau rusak dengan menghitung semua nilai barang tersebut. Selama kehilangan barang bagasi tersebut murni kesalahan dari pihak maskapai itu sendiri. Dan dapat disimpulkan juga bahwa Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Menteri Perhubungan 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara lebih memberikan perlindungan pada penumpang karena telah jelas bagaimana pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak maskapai di banding Undang- Undang Nomor 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **Saran**

Berdasarkan uraian hasil analisis di atas, penulis memberikan saran bahwasebagai berikut:

1. Maskapai penerbangan harus meningkatkan kedisiplinan dan pelayanan kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman khususnya kehilangan dan kerusakan yang menimbulkan kerugian dan harus wajib untuk diberikan kompetensi yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.
2. Untuk Konsumen harus lebih teliti dan berhati-hati dalam memperhatikan barang yang akan dimasukkan kedalam bagasi agar dapat menghindari kerusakan atau kehilangan barang bagasi pada maskapai.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul adsar, Rani Apriani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. CV Budi Utama
- Amiruddin. 2006. *Metode Penelitian Hukum*. Pt Raja Grafindo Persada Bambang waluyo.
2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Sinar Grafika Burhan Ashofa. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., SH., M.Hum. 2017. *Hak-Hak Konsumen*. Nusa Media
- Dr. Abd. Haris Hamid, S.H, M.H. 2017. "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*". CV.SAH MEDIA
- Fatimah, S. 2019. *Pengantar transportasi*. Myria Publisher
- Rajaguguk, Erman, dkk. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju Soerjono Soekanto 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta:Ui Press Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Suratman dan Philips Dillah. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfaberta Zainudin Ali. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika
- Aprilya Altji Papendeng. "Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998". *Lex Adminstratum*. VOL.IV. No.3
- Dr.Niru Anita Sinaga, SH, MH, Nunuk Sulisrudatin, SH, SIP, MSI. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia", *jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume.5.No.2
- Fadilah Abd. Azis, Abdain, Takdir. *Pertanggungjawaban Pihak Maskapai Terhadap*

- Kehilangan Dan Kerusakan Bagasi Menurut Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*. Volume 5 Number 2 (2023). Hal 1064
- Fajrily S. M. Lihawa, J., Mohamad Kasim, N. ., & Nanang Meiske Kamba, S. . (2023). Bentuk Tanggungjawab Travel Umroh Ilegal terhadap Konsumen. *Jurnal Sosial Teknologi*, 3(1), 11–16.
- Inggrit Kereh, Evie Sompie, dkk. “Tanggung Jawab Pengangkut Memberikan Ganti Rugi Terhadap Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”. *Jurnal Lex Privatum*. Vol. IX.No 2
- Kamagi, G. A. (2018). Perbuatan Melawan Hukum (Onrechtmatige Daad) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya. *Lex Privatum*, 6(5).
- Kristin Hutabarak, “Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Sepihak Penerbitan Dokumen Pengangkutan Elektronik Oleh *Online Travel Agent*”. *Jurnal Privat Law*, Volume 10. No.1
- Kurniawan, M. A., & Ardiansyah, A. (2022). Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Kredit Secara Daring Berdasarkan Pasal 1365 KUHperdata Mengenai Perbuatan Melawan Hukum.
- Mangara Pasaribu, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Milik Penumpang Dalam Jasa Pengangkutan Udara”. *Jurnal Mercatoria*, Vol.9.No.1
- Muhammad Ferdian, Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol.10 No 1, September 2019
- Muhammad Irvan Avandi, Putra Ilham, dkk. 2022. “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Selaku Konsumen Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Bagasi Pada Maskapai Garuda Indonesia”. *Jurnal Retentum*, Vol. 3 No. 2
- Mutia arianti, Suradi, dkk. 2016. “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Udara Garuda Indonesia Terhadap Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bawaan”. *Diponegoro Law Journal*. Vol.5. Nomor 3
- Noor Eva Rahma dan Nadhilah Alifia Maharani. “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Meninggal Dunia Diangkut Udara”. *Jurnal Lex Generalis*. Vol.4.No.1
- Nur Handayati, Dkk. 2022. Pengangkutan Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. (Lex Journal : Kajian Hukum & Keadilan) Vol. 6 No.2
- Rinitami Njatriani. “Posisi Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen”. *Jurnal Diponegoro Private Law Rivew*. Vol.1.No.1
- Shofian Rifan Lindo. “Pengaturan Hukum Pertanggungjawaban Pengangkut Atas Kecelakaan Dalam Pengangkutan Udara Menurut Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan”. *Lex et Societatif*. Vol.VII.No.5
- Sitti Ma’rifah Nisrina Arifin, Dea Larissa. 2020. “Pertanggung Jawaban Hilang Dan Rusaknya Barang Bagasi Pesawat Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar” *jurnal Siyasatuna*, Vol 1. Nomor 2
- Sitti Mara’rifah Nisrina Arifin, Dea Larissa. Pertanggung Jawaban Hilang Atau Rusaknya Bagasi Pesawat Di Bandara Sulatan Hasanudin Makassar. *Siyasatuna*. Volume 1 Nomor 2 Mei 2020.
- Sri Sutarwati, Surhanudin, “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Mengenai Bagasi Hilang Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Udara Internasional Adisumarmo Solo”, *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.8, Desember 2015. Hal 10-11

- Syokron Salam. “Perkembangan Doktrin Perbuatan Melanggar Hukum Penguasa” Verenika Pauth, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Mengonsumsi Barang Dan Jasa Berdasarkan Pasal 19 Undang- Undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal LexPrivatum*, Vol.VI/No.10/Des/2018.Hal 5
- Viola Monica & Ahmad Sudiro, Perlindungan Hak Bagi Pelaku Usaha Maskapai Penerbangan Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri No.10/PDT.SUS-BPSK/2016/PN.JKT.BRT JO.PUTUSAN BPSK NO. 006/A/BPSK-DKI/XII/2015. Volume 4 Nomor 1, 1 Juni 2021
- Wahyu Simon Tampubolon, SH, MH. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen DiTinjau Dari Undang-undang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Ilmiah “Advokasi”*, Vol.04.No.01 Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Pasal 5 dan pasal 18 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 143 dan pasal 144
- Website Resmi, <https://apg.or.id/sejarah-singkat-garuda-indonesia/> Di akses pada tanggal 10 Agustus 2023
- Website resmi, [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_Jalaluddin](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Jalaluddin) di akses pada tanggal 16 Juni 2023
- Dhea Alda Mutya, 2018. Tanggung jawab Maskapai Penerbangan Atas Kehilangan Barang Di Pesawat (Studi Putusan No. 10/pdt.Sus-BPSK/2016/PN.JKT.BRT, No.649K/Pdt.sus-BPSK/2016 Dan No.117 PK/pdt.Sus-BPSK/2017). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA