



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA
BARANG BAGASI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA (STUDI KASUS EUNIKE
MEGA APRILIANY MELAWAN PT. GARUDA INDONESIA)**

SKRIPSI

BASTENDY

0606079004

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM SARJANA REGULER
DEPOK
JANUARI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA
BARANG BAGASI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA (STUDI KASUS EUNIKE
MEGA APRILIANY MELAWAN PT. GARUDA INDONESIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Hukum (SH)

**BASTENDY
0606079004**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI
DEPOK
JANUARI 2011**

i

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bastendy
NPM : 0606079004
Tanda Tangan :
Tanggal : 6 Januari 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Bastendy

NPM : 0606079004

Program Studi : Hukum tentang Kegiatan Ekonomi

Judul : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
HILANGNYA BARANG BAGASI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA
(STUDI KASUS EUNIKÉ MEGA APRILIANY MELAWAN PT. GARUDA
INDONESIA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH), Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Heri Tjandrasari, S.H., M.H. (.....)

Pembimbing : Henny Marlyna, S.H., M.H., M.LI. (. ..)

Penguji : Purnawidhi Wardhana, S.H., M.H. (.....)

Penguji : M Sofyan Pulungan, S.H., MA. (.....)

Penguji : Teddy Anggoro, S.H., M.H. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 6 Januari 2011

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bastendy

NPM : 0606079004

Program Studi : Hukum tentang Kegiatan Ekonomi

Fakultas : Hukum

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG
BAGASI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA (STUDI KASUS EUNIKE MEGA
APRILIANY MELAWAN PT. GARUDA INDONESIA)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok.

Pada tanggal : 6 Januari 2011

Yang menyatakan,

Bastendy

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HILANGNYA BARANG BAGASI PENUMPANG ANGKUTAN UDARA (STUDI KASUS EUNIKE MEGA APRILIANY MELAWAN PT. GARUDA INDONESIA)”**. Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menjadi Sarjana Hukum Program Kekhususan IV (Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Selain itu Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada para pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Keluarga tercinta dari Penulis Bapak Ertikan Sembiring dan Ibu Elysabeth Sembiring dan Julian Caesar. atas dukungan moral dan spiritual serta segala kemudahan yang telah diberikannya untuk menyelesaikan skripsi ini agar memenuhi cita-citanya sebagai seorang Sarjana Hukum.
2. Ibu Heri Tjandrasari S.H., M.H. selaku pembimbing pertama saya yang di tengah segala kesibukan telah meluangkan waktu dan membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Henny Marlina S.H., M.H.,MLI selaku pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan penulisan skripsi ini, serta memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen FHUI yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada Penulis, serta mengajarkan untuk tidak hanya menjadi mahasiswa yang pintar tetapi juga berbudi luhur.
5. Seluruh Karyawan Biro Pendidikan yang membantu penulis dalam hal administratif selama kuliah dan Karyawan Perpustakaan FHUI yang telah melayani dan membantu penulis dengan baik dalam mencari buku-buku yang diperlukan oleh penulis baik selama kuliah maupun selama penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman penulis angkatan 2006 yang lulus 4,5 tahun atau lebih: Adi Laz, Anggun, Iksan, Debora, Christoper, Merry, Niken, Natali, Lantip, Arini, Gerry, Ucup, Aji, Lebdo,

Panji, Sob, Bimo, Bas-Q Bion, Dimas David, Harza, Gugum, Haryo, Harris, Wayan, Farid dan teman-teman penulis lainnya

7. Teman-teman penulis angkatan 2006 yang lulus 3,5 tahun dan 4 tahun: Arya, Danise, Gino, Kevin, Jobay, Jidid, Bian, Jesco, Lamboy, Joshua, Tosan, Desta, Dewi, Stanis, Omar, Bayu, Randi, Endoy, Zulham dan teman-teman penulis lainnya
8. Teman-teman futsal komplek penulis: Renka, Erik, Joko, Angga, Iqbal, Febry, Ricky, Chandra, Yogi, Eren, Odi, Lius
9. Seluruh pihak dan kerabat Penulis yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang dapat memperkaya pembangunan hukum di Indonesia, dan semoga juga dapat bermanfaat bagi mahasiswa hukum, dan terlebih bagi masyarakat umum. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena sesungguhnya kesempurnaan hanya punya Tuhan Yang Maha Kuasa. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala kritik dan masukan yang dapat menyempurnakan skripsi ini dan demi kebaikan Penulis kelak. Depok,

6 Januari, 2011

Bastendy

ABSTRAK

Nama : Bastendy
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Analisis Hukum Perlindungan Konsomen Terhadap Hilangnya Barang Bagasi Penumpang Angkutan Udara (Studi Kasus Eunike Mega Apriliany Melawan PT. Garuda Indonesia).

Sarana transportasi memiliki peran penting dalam menunjang kehidupan manusia.. Pemerintah dan/atau swasta menyediakan sarana transportasi umum guna mempermudah aktifitas masyarakat. Keamanan, kenyamanan dan keselamatan terhadap diri pribadi penumpang transportasi umum dan harta benda yang dibawa oleh konsumen pengguna jasa transportasi umum kurang mendapat perhatian penyedia jasa transportasi umum. Perusahaan Penerbangan sebagai pelaku usaha tidak jarang melalaikan tugasnya dalam melakukan pengangkutan udara. Tidak adanya kejelasan informasi mengenai ganti rugi yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan terhadap hilangnya barang bagasi penumpang angkutan udara dan nilai ganti kerugian yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha penerbangan membuat konsumen pengguna jasa penerbangan sangat dirugikan. Pelaku usaha penerbangan haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang angkutan udara berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan.

Kata kunci: Penumpang Angkutan Udara, Barang Bagasi, Tanggung Jawab Pengangkut Udara

ABSTRACT

Name : Bastendy

Study Program: Law

Title : Legal Analysis of Consumer Protection for Passanger Missing Baggage (Case Study: Eunike Mega Apriliany against PT. Garuda Indonesia)

Means of transport has an important role in supporting human life. Government and/or private provide public transport facilities in order to facilitate community activities. Security, comfort, and safety of personal public transport passengers and its property are less attention from the public transport service providers. Many airlines have derelict their duties in air transporting. No clear information about passanger compensation in missing baggage and uniletary determined compensation by airlines was handicapped passangers. Airlines must be liable for damages suffered by passangers under the Consumer Protection Act and Aviation Act.

Key words: Passanger, Baggage, Air Carrier Liability

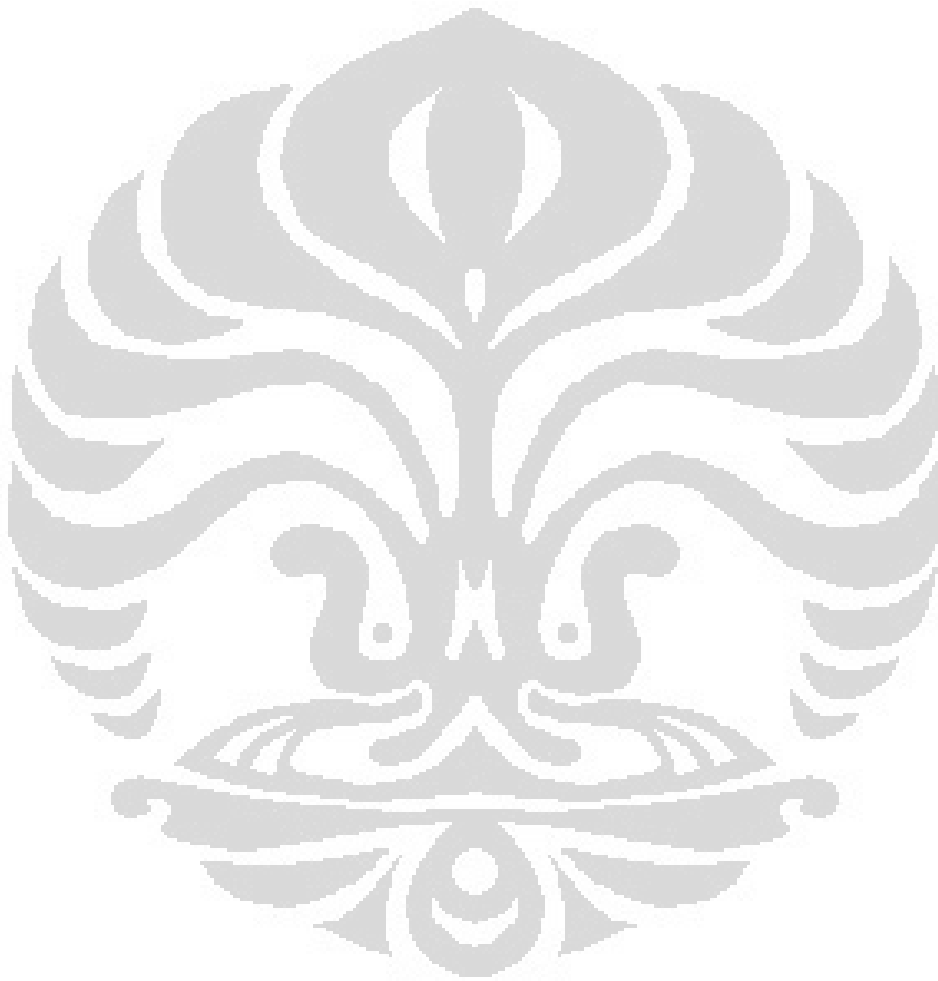
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Definisi Operasional.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
2. TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	11
2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
2.2 Asas-Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
2.3 Pihak-Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.1 Konsumen.....	15
2.2.2 Pelaku Usaha.....	16
2.2.3 Pemerintah.....	17
2.2.4 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.....	19
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	20
2.3.1 Hak-Hak Konsumen.....	20
2.3.2 Kewajiban Konsumen.....	22
2.3.3 Hak Pelaku Usaha.....	23
2.3.4 Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
2.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	24
2.6 Prinsip Pembuktian Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999.....	27
2.7 Upaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	29
2.8.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	29
2.8.2 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.....	30
3. TINJAUAN UMUM TERHADAP USAHA PENGANGKUTAN UDARA DI INDONESIA.....	32
3.1 Jenis-Jenis Pengangkutan Udara.....	32

3.1.1	Angkutan Udara Niaga.....	33
3.1.2	Angkutan Udara Bukan Niaga.....	35
3.1.3	Angkutan Udara Perintis.....	35
3.2	Pihak-Pihak yang Terkait Dengan Pengangkutan Udara (Khususnya Pengangkutan Udara Niaga).....	36
3.2.1	Pengangkut (<i>Carrier</i>).....	36
3.2.2	Badan Usaha Jasa Penunjang Kegiatan Pengangkutan Udara.....	38
3.2.3	Pemanfaat Jasa Penerbangan atau Penumpang.....	41
3.3	Aspek Hukum Perikatan Dalam Pengangkutan Udara.....	42
3.3.1	Pengertian Perikatan dan Perjanjian.....	42
3.3.2	Pengertian Pengangkutan Udara.....	44
3.3.3	Pengertian Perjanjian Pengangkutan Udara.....	45
3.3.4	Dokumen-Dokumen Pengangkutan Angkutan Udara Niaga.....	47
3.3.4.1	Tiket Penumpang.....	48
3.3.4.2	Dokumen Angkutan Barang (Tiket Bagasi).....	50
3.3.4.3	Dokumen Surat Muatan Udara.....	51
3.4	Prosedur Pengangkutan Penumpang dan Bagasi Pada Angkutan Udara Niaga.....	52
3.4.1	Tahap Persiapan.....	52
3.4.2	Tahap Pemuatan.....	54
3.4.3	Tahap Pengangkutan.....	55
3.4.4	Tahap Penurunan/Pembongkaran.....	56
3.4.5	Tahap Penyelesaian.....	56
3.5	Perusahaan <i>Ground Handling</i> Sebagai Pihak yang Terkait Dalam Pengangkutan Udara.....	56
3.6	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Melakukan Pengangkutan Pada Umumnya.....	58
3.6.1	Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Adanya Unsur Kesalahan.....	59
3.6.2	Prinsip Tanggung Jawab atas Dasar Praduga (<i>Fault Liability, Liability Based on Fault Principle</i>).....	60
3.6.3	Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (<i>Presumption of Non Liability Principle</i>).....	61
3.6.4	Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (<i>No-Fault Liability, Absolute</i> atau <i>Strict Liability Principle</i>).....	62
3.6.5	Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab (<i>Limitation of Liability</i>).....	63
4.	ANALISIS KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NO. 970 K/Pdt/2002 ANTARA PT. GARUDA INDONESIA MELAWAN EUNIKE MEGA APRILIANY.....	65
4.1	Kasus Posisi.....	65
4.1.1	Para Pihak Dalam Perkara Ini.....	65
4.1.2	Perkara di Tingkat Pengadilan Negeri.....	65

4.1.2.1	Petitum Penggugat.....	66
4.1.2.2	Jawaban Tergugat.....	67
4.1.2.3	Pertimbangan Majelis Hakim.....	69
4.1.2.4	Amar Putusan.....	71
4.1.3	Perkara di Tingkat Pengadilan Tinggi.....	72
4.1.3.1	Amar Putusan.....	73
4.1.4	Perkara di Tingkat Mahkamah Agung.....	73
4.1.4.1	Pertimbangan Mahkamah Agung.....	75
4.1.4.2	Putusan Mahkamah Agung.....	75
4.2	Analisis Putusan.....	76
4.2.1	Hak-Hak Konsumen Yang Dilanggar Oleh PT. Garuda Indonesia Sebagai Pelaku Usaha Penerbangan.....	76
4.2.1.1	Hak Atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Dan/Atau Jasa.....	76
4.2.1.2	Hak Atas Informasi Yang Benar , Jelas, dan Jujur.....	77
4.2.1.3	Hak Untuk Diperlakukan Atau Dilayani Secara Benar Dan Jujur Serta Tidak Diskriminatif.....	78
4.2.1.4	Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi, Ganti Rugi, Dan/Atau Penggantian, Apabila Barang Dan/Atau Jasa Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Atau Tidak Sebagaimana Mestinya.....	79
4.2.2	Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia Terhadap Hilangnya Tas/Koper Milik Eunike Mega Apriliany Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	79
4.2.2.1	Tanggung Jawab Pemberian Ganti Rugi oleh PT. Garuda Indonesia yang Didasarkan Pada Klausula Baku Tiket Penerbangan Northwest Airlines.....	82
4.2.3	Tanggung Jawab PT. Persero Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia Terhadap Hilangnya Tas/Koper Milik Eunike Mega Apriliany Berdasarkan UU Penerbangan.....	84
4.2.3.1	Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (<i>No-Fault Liability, Absolute</i> atau <i>Strict Liability Principle</i>) Dengan Pembatasan Jumlah Ganti Kerugian (<i>Limitation Liability</i>) Terhadap Ganti Rugi Barang Bawaan Penumpang Angkutan Udara.....	86
4.2.3.2	Kewajiban Mengasuransikan Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Kerugian Konsumen Angkutan Udara Tidak Dilaksanakan Oleh PT Garuda Indonesia.....	88
4.2.4	Analisis Putusan Mahkamah Agung Dalam Perkara Hilangnya Koper Milik Eunike Mega Apriliany.....	89
4.2.4.1	Analisis Putusan Dikaitkan dengan Perbuatan Melawan Hukum Tergugat...	89
4.2.4.2	Analisis Putusan Dikaitkan Dengan Permintaan Ganti Rugi Penggugat.....	90

5. Penutup.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia dalam melakukan aktivitasnya akan selalu bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya. Tidak dipungkiri lagi bahwa pergerakan manusia tersebut membutuhkan suatu sarana yang disebut dengan sarana transportasi. Dengan adanya kemajuan teknologi dalam masyarakat, manusia dapat menikmati transportasi sebagai bagian dari kemajuan teknologi tersebut. Sarana transportasi sangatlah membantu manusia dalam melakukan aktivitasnya terutama aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan dari suatu wilayah menuju wilayah lainnya. Dengan adanya sarana transportasi, jarak yang ditempuh oleh manusia untuk mencapai suatu wilayah tidak menjadi kendala lagi dan dengan adanya sarana transportasi pula manusia dapat menghemat waktunya. Sarana transportasi juga membantu manusia khususnya dalam bidang ekonomi seperti mendistribusikan barang-barang yang dimilikinya dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Pada kenyataannya, tidak semua orang dapat memiliki sarana transportasi untuk mempermudah aktivitasnya. Orang yang tidak memiliki sarana transportasi seperti sepeda motor dan mobil dapat menggunakan sarana transportasi umum seperti Angkutan Kota (Angkot) atau bus umum begitu juga dengan transportasi laut dan udara, orang dapat menggunakan alat transportasi tersebut dengan membayar harga yang telah ditentukan oleh penyedia sarana. Transportasi umum yang dimiliki oleh pemerintah ataupun swasta diharapkan dapat melayani kebutuhan mobilitas masyarakat dengan kondisi yang aman, nyaman dan murah baik transportasi darat, laut dan udara.

Keamanan dan kenyamanan menggunakan jasa transportasi umum menjadi dambaan para pengguna jasa tersebut baik keamanan terhadap diri sendiri dan juga keamanan terhadap harta benda yang dibawa melalui transportasi umum tersebut.

Namun faktanya keamanan dan kenyamanan menggunakan jasa transportasi umum sangatlah minim. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kasus kecelakaan yang dialami oleh transportasi umum baik transportasi darat, laut dan udara seperti hilangnya pesawat Adam Air pada tanggal 1 Januari 2007 yang lepas landas dari Juanda Surabaya ke Bandara SAM Ratulangi Manado dan ditemukan telah hancur di pegunungan Sulawesi yaitu Desa Rangoan, Kecamatan Matangga, Polewali Mandar, Sulawesi Barat.¹ Hal serupa yang juga banyak dialami pada transportasi laut, salah satunya adalah Kapal Putra Romo yang mengangkut penumpang serta bahan bangunan, tenggelam di Laut Kusamba, Klungkung, Bali, Rabu, 26 Agustus 2009 sekitar pukul 15.00 WITA yang diduga karena kelebihan muatan dengan 9 orang korban dipastikan tewas, 13 orang berhasil ditemukan selamat dan puluhan korban lain yang dinyatakan hilang.² Tidak hanya transportasi umum laut dan udara, transportasi umum darat juga sering mengalami kecelakaan yang mengancam hidup pengguna jasa transportasi umum tersebut seperti kecelakaan tabrakan bus, mobil dan juga tabrakan antara kereta listrik dengan bus serta anjloknya kereta api dari rel.³

Minimnya keamanan, keselamatan dan kenyamanan tidak hanya terjadi terhadap diri pribadi konsumen jasa transportasi umum melainkan juga terhadap harta benda yang dibawa oleh konsumen pengguna jasa transportasi umum. Hal tersebut kurang mendapatkan perhatian dari para pelaku usaha transportasi umum dimana para konsumennya mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan terhadap barang bawaan para konsumen saat menggunakan jasa transportasi umum. Kasus seperti ini banyak terjadi pada pengguna jasa transportasi udara. Para pengguna jasa transportasi udara

¹“Bangkai pesawat Adam Air ditemukan”, <http://www.bbc.co.uk/indonesian/news/story/2007/01/070102_adamfound.shtml>, diakses 29 Juli 2010, pukul 22:25

²“Kapal Penumpang Tenggelam di Bali, 9 Tewas”, <http://nasional.vivanews.com/news/read/85659-kapal_penumpang_tenggelam_di_bali_9_tewas>, diakses 29 Juli 2010, pukul 23:16

³“Presiden Soroti Maraknya Kecelakaan Transportasi”, <<http://www.depdagri.go.id/news/2008/01/23/presiden-soroti-maraknya-kecelakaan-transportasi>>, diakses, 30 Juli 2010 pukul 12:19

seperti pesawat, sangatlah dirugikan terhadap hilangnya atau rusaknya barang bagasi tercatat penumpang pesawat terbang.⁴ Hal seperti ini dialami oleh Sy Muchlisin 23 tahun, menurut pengakuannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), beliau merasa dirugikan karena koper Sy hilang di bagasi ketika menggunakan maskapai Lion Air dari Batam menuju Jakarta. Ketika pesawat mendarat di Bandara Soekarno-Hatta, Sy kemudian menunggu untuk mengambil 1 buah koper dan 1 buah *travel bag*. Namun yang Sy dapati hanya 1 *travel bag* saja, sementara 1 koper lg tidak muncul. Sy lalu melapor pada bagian kehilangan. Sy diterima oleh Saudara Anwar dari pihak Lion Air yang kemudian menyuruh Sy mengisi formulir laporan kehilangan. Setelah itu Sy pulang karena terlalu lelah. Sebelumnya Sy dijanjikan bahwa jika koper ditemukan akan dihubungi dan dikirim ke rumahnya, namun sudah lebih dari 10 hari tidak ada telepon dari pihak Lion Air selaku maskapai yang bertanggung jawab atas kehilangan tersebut.⁵ Lain halnya dengan Sy, kejadian lain menimpa Yanes RM seorang Ketua DPC PDI Perjuangan Palu di Sulawesi Tengah. Dalam perjalanannya dari Jakarta menuju Palu dengan maskapai Lion Air, Yanes RM menuturkan, ketika pesawat yang ditumpanginya tiba di Bandara Mutiara Palu, ternyata salah satu tas bagasinya sudah robek. Saat tas diperiksa, ternyata sebuah telepon seluler dan kaos yang baru dibeli hilang. Yanes RM langsung melaporkan peristiwa itu kepada pihak Lion Air. Namun, pihak Lion Air sepertinya tidak mau tahu-menahu atas kejadian tersebut.⁶

Hilang atau rusaknya barang bawaan penumpang dalam bagasi pesawat pasti dikarenakan suatu sebab dan salah satu informasi yang ditemukan oleh penulis dalam media internet menyatakan bahwa ada pihak yang sengaja mencuri tas penumpang

⁴ Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. (Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan)

⁵ “Koper hilang di bagasi pesawat Lion Air”, <<http://www.ylki.or.id/consults/view/311>>, diakses 30 Juli 2010, pukul 11:28.

⁶ “Penumpang Sesalkan Mafia Pencuri Isi Bagasi Pesawat Lion Air”, <<http://www.antarane.ws.com/berita/1271697766/penumpang-sesalkan-mafia-pencuri-isi-bagasi-pesawat-lion>>, diakses 31 Juli 2010, pukul 13:32

pesawat Garuda Indonesia yaitu seorang pria yang bernama Sugianto pegawai porter (petugas yang mengangkat tas penumpang ke dalam bagasi pesawat) PT Garuda Angkasa (salah satu perusahaan pelayanan bandara) telah diamankan pihak kepolisian otoritas bandara Juanda Surabaya, Sugianto berhasil mengambil uang sebesar Rp 11,5 juta, Pria tersebut mengungkapkan telah mengambil uang milik salah satu penumpang pesawat Garuda Indonesia ketika melihat *resleting* tas terbuka. Awalnya terlihat Rp 100 ribu namun ketika dia ambil masih ada uang lagi. Dia kemudian membuka tas itu dan mengambil semuanya.⁷

Melihat maraknya kasus mengenai keamanan barang bawaan penumpang dalam pesawat terbang yang belakangan ini terjadi, penulis memfokuskan untuk membahas permasalahan yang ada dalam Putusan No.631/Pdt.G/1999/PN.Sby antara PT Garuda Indonesia melawan Eunike Mega Apriliany dan akan membahasnya dikaitkan dengan aspek-aspek hukum perlindungan konsumen sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan yang terkait yaitu Undang-Undang Penerbangan Nomor 15 Tahun 1992 dan peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilanggar oleh PT. Garuda Indonesia dalam Putusan No.631/Pdt.G/1999/PN.Sby antara PT. Garuda Indonesia melawan Eunike Mega Apriliany?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Garuda Indonesia terhadap hilangnya koper milik Eunike Mega Apriliany berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun

⁷“Satu Pengutil Bagasi Pesawat Tertangkap Saat Beraksi”, <<http://surabaya.detik.com/read/2010/03/05/075020/1311658/466/satu-pengutil-bagasi-pesawat-tertangkap-saat-beraksi>>, diakses 2 Agustus 2010, pukul 11: 47

1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan?

3. Apakah putusan Pengadilan Negeri Surabaya dalam perkara hilangnya koper milik Eunike Mega Apriliany sudah tepat dan memenuhi unsur keadilan?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengkaji permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap hilangnya barang bagasi penumpang angkutan udara. Secara khusus tujuan penulisan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh PT. Garuda Indonesia dalam Putusan No.631/Pdt.G/1999/PN.Sby antara PT. Garuda Indonesia melawan Eunike Mega Apriliany.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Garuda Indonesia terhadap hilangnya koper milik Eunike Mega Apriliany berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan.
3. Untuk mengetahui analisa terhadap putusan Pengadilan Negeri Surabaya dalam perkara hilangnya koper milik Eunike Mega Apriliany.

1.4 Definisi Operasional

Untuk dapat memahami dengan baik dan untuk menghindari interpretasi yang berbeda pada penulisan skripsi ini, maka akan dijelaskan pengertian dari berbagai istilah yang sering digunakan dalam skripsi ini. Definisi yang diungkapkan ini merupakan patokan baku dalam skripsi ini. Adapun definisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Konsumen

Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸

2. Pelaku Usaha

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁹

3. Jasa

Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁰

4. Pesawat Udara

Setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.¹¹

5. Angkutan Udara

Setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.¹²

6. Angkutan Udara Niaga

Angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.¹³

⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Th 1998, Psl 1 angka 2

⁹ *Ibid*, Pasal 1 angka 3

¹⁰ *Ibid*, Pasal 1 angka 5

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Penerbangan*, UU No. 1 Th 2009, UU No. 1 Th 2009, Psl 1 angka 3

¹² *Ibid*, Pasal 1 angka 13

7. Bagasi Tercatat

Barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.¹⁴

1.5 Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian yuridis normatif,¹⁵ yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka, atau disebut juga dengan penelitian kepustakaan, yaitu tata cara pengumpulan data yang berasal dari bahan-bahan literatur atau kepustakaan, peraturan perundang-undangan terkait, tulisan atau riset penelitian hukum.¹⁶ Metode penelitian yuridis normatif merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.¹⁷ Selanjutnya apabila dilihat dari sifat penelitiannya, penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala.¹⁸ Sedangkan penelitian analitis adalah menganalisa hubungan antara variable yang hendak dipelajari. Kemungkinan untuk mempelajarinya didasarkan pada informasi yang terperinci mengenai variabel tadi sehingga dapat dikatakan bahwa dari hasil studi deskriptif mendasari perencanaan studi analitis.¹⁹

¹³ *Ibid*, Pasal 1 angka 14

¹⁴ *Ibid*, Pasal 1 angka 24

¹⁵ Sri Mamudji, *et.al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal.2.

¹⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada), hal. 23-25.

¹⁷ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hal 29

¹⁸ Sri Mamudji, *et.al.*, *op. cit.*, hal 4

¹⁹ Manasse dan Sri Triasningtyas, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Depok: Pusat Antar Studi Ilmu-Ilmu Sosial, 2000), hal. 27-28.

Penelitian ini menjelaskan deskripsi terhadap permasalahan yang dibahas dalam putusan pengadilan dan memberikan analisis terhadap permasalahan tersebut dikaitkan dengan norma hukum yang ada. Adapun yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah mengenai pelanggaran pelaku usaha di bidang jasa angkutan udara terhadap hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan udara serta pertanggung jawaban pelaku usaha yang terkait dengan jasa angkutan udara terhadap pelanggaran hak-hak konsumen tersebut dalam suatu putusan Pengadilan Negeri.

Dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan, yaitu:

1. Bahan hukum primer yang bersumber pada hukum positif, antara lain berupa:
 - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
 - c) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan;
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara;
 - e) Ordonansi Pengangkutan Udara Indonesia (*Luchtvervoer-Ordonnantie*), Staatsblad 1939;
 - f) Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/47/III/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara.²⁰
2. Bahan hukum sekunder meliputi buku, makalah, artikel dan berita dari internet.²¹
3. Bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan ensiklopedi yang menunjang.²²

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah melalui studi kepustakaan yang dilakukan di beberapa perpustakaan di perguruan tinggi dan instansi pemerintah, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia. Metode analisis data di dalam penelitian

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *op. cit.*, hal 29

²¹ *Ibid*

²² *Ibid*

ini dilakukan dengan metode kualitatif yaitu dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder,²³ mencari, menelusuri data-data atau literatur yang ada seperti, peraturan perundang-undangan, buku, makalah, artikel, majalah, surat kabar, dan internet serta kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan ensiklopedi kemudian menelaahnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembahasan di dalam skripsi ini, maka penulisan skripsi dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Pada Bab ini berisi latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan sebagai kerangka penelitian ini.

BAB 2 Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

Pada Bab ini akan dibahas mengenai pengertian hukum perlindungan konsumen, asas-asas dan pihak-pihak yang terkait dengan perlindungan konsumen, hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen, prinsip pembuktian menurut undang-undang perlindungan konsumen, upaya hukum dan penyelesaian sengketa konsumen.

BAB 3 Tinjauan Umum Terhadap Usaha Pengangkutan Udara di Indonesia

Pembahasan dalam bab ini antara lain: jenis-jenis pengangkutan udara, pihak-pihak yang terkait dalam pengangkutan udara (khususnya pengangkutan udara niaga), prosedur pengangkutan penumpang dan bagasi pada pengangkutan udara niaga, perusahaan *ground handling* sebagai pihak yang terkait dengan pengangkutan udara, prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkut dalam melakukan pengangkutan udara.

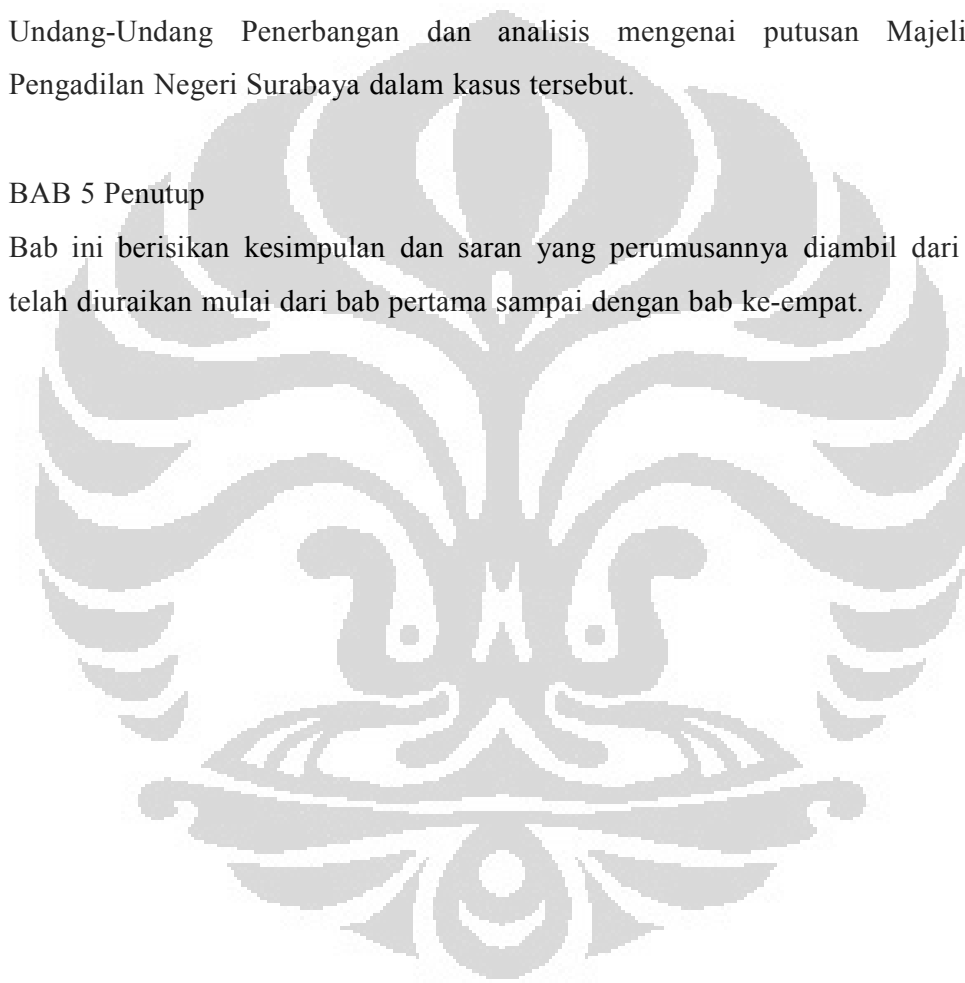
²³ *Ibid*

BAB 4 Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Penumpang Dalam Bagasi Pesawat.

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis Putusan No.631/Pdt.G/1999/PN.Sby antara PT. Garuda Indonesia melawan Eunike Mega Apriliany yang mencakup hak-hak dan kewajiban pelaku usaha yang dilanggar serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus tersebut dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan dan analisis mengenai putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya dalam kasus tersebut.

BAB 5 Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang perumusannya diambil dari apa yang telah diuraikan mulai dari bab pertama sampai dengan bab ke-empat.



BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia yang sangat pesat dan telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi.²⁴ Barang dan/jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/ atau jasa yang dapat dikonsumsi baik yang merupakan barang dan/ jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan “diversifikasi” produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa yang melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik dimana konsumen berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri.²⁵

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Instrumen hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan tersebut berfungsi memberikan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen agar para pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen dan dengan adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tersebut, tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha melainkan untuk mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang

²⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hal 10

²⁵ *Ibid*, hal 11

tanggung dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.²⁶

Mengenai pengertian yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Az Nasution membedakan antara pengertian hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen menurut Az Nasution adalah:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.²⁷

Sedangkan Pengertian hukum perlindungan konsumen yang dinyatakan oleh Az Nasution adalah:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.”²⁸

Steven Broomfield dalam bukunya yang berjudul: *Understanding Law, Consumer Law A Comprehensive Guide to All Aspects Of Consumer Law*, menyatakan:

“Consumers are protected by both civil law and criminal law. As we shall see below, the general law of contract gives some protection, especially from misrepresentation. There are special rules for consumer contracts, including:

1. *Contract of Buying Goods*
2. *Contact of Services*

²⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 4

²⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 2, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal.22.

²⁸ *Ibid.*

3. *Distance Selling*
4. *Other areas such as package holidays, insurance, food and finance.*²⁹

2.2 Asas-Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan Konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkat praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.³⁰

Dalam Pasal 2 UUPK, disebutkan tujuh asas perlindungan konsumen yaitu: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam penjelasan pasal 2 UUPK dijelaskan Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen.

²⁹ Steven Broomfield, *Understanding Law, Consumer Law A Comprehensive Guide to All Aspects Of Consumer Law*, (East Sussex: Emerald Publishing, 2005), hal 13

³⁰ Happy Susanto, *op. cit.*, hal 17.

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusan UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.³¹

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal. 26.

4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
7. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

2.3 Pihak-Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

2.3.1 Konsumen

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, secara harafiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian di atas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang perusahaan atau badan hukum.³² Sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 2 mendefinisikan konsumen sebagai “Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Az Nasution memberikan batasan tentang konsumen yaitu membaginya ke dalam 3 macam konsumen yaitu:

³² Abdul Halim Barkatulah, *op. cit*, hal 7

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir, yaitu setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).³³

2.3.2 Pelaku Usaha

Definisi pelaku usaha terdapat dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang menyatakan: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Dari pengertian pelaku usaha sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 3 UUPK maka pelaku usaha dapat berupa subjek hukum yaitu subjek hukum orang³⁴ dan subjek badan hukum³⁵. Para pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK tidak dibatasi hanya pabrikan saja, melainkan juga bagi para distributor (dan jaringannya), serta termasuk para importir. Selain itu, para pelaku usaha periklanan pun tunduk pada ketentuan ini.³⁶

³³ Az. Nasution, op. cit, hal 13

³⁴ subjek hukum orang adalah manusia yang berkepribadian hukum (*legal personality*)

³⁵ subjek hukum badan hukum adalah segala sesuatu yang berdasarkan tuntutan kebutuhan masyarakat oleh hukum diakui sebagai pendukung hak dan kewajiban

³⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal 35

Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia, digolongkan 3 kelompok pelaku usaha, yaitu:

1. Investor, yakni pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai kepentingan kepentingan usaha seperti bank, lembaga keuangan non bank, dan para penyedia dana lainnya;
2. Produsen, yakni pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang dan jasa-jasa lain seperti penyelenggara jasa kesehatan, pabrik sandang, pengembang perumahan, dan sebagainya;
3. Distributor, yakni pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti warung, toko, kedai, supermarket, pedagang kaki lima, dan lain-lain.³⁷

2.3.3 Pemerintah

Pemerintah memiliki peranan penting terhadap jalannya UUPK melalui pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah. Tanggung jawab pembinaan konsumen dilakukan oleh pemerintah dengan menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.³⁸ Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen meliputi upaya untuk:

1. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
3. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.³⁹

³⁷ Az. Nasution (c), *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No.8 Tahun 1999-LN 1999 No.42*, makalah yang diberikan di Jakarta, tanggal 17 Maret 2003, hal. 7.

³⁸ Indonesia, *op. cit.*, Psl 29 ayat (1) dan (2)

³⁹ Indonesia (a), *op. cit.*, Psl 29 ayat (1)-(4)

Selain upaya pembinaan terhadap berjalannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen yang dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Selain itu masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat juga ikut berperan aktif melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen.⁴⁰ Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.⁴¹ Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.⁴²

Pemerintah sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 29 dan UUPK meliputi badan, lembaga, serta instansi-instansi tertentu yang telah diberi kewenangan untuk mengatur serta mengawasi perlindungan konsumen, di antaranya adalah:

1. Departemen Perdagangan

Departemen perdagangan adalah departemen dalam pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan perdagangan. Salah satu tugas dari Menteri Perdagangan bertugas untuk menentukan apakah barang dan/atau jasa tersebut layak dikonsumsi dan dapat diedarkan ke dalam masyarakat.⁴³

2. Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)

⁴⁰ *Ibid*, Psl 30 ayat (1)

⁴¹ *Ibid*, Psl 30 ayat (3)

⁴² *Ibid*, Penjelasan psl 30 ayat 3

⁴³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hal 22

Badan POM mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pengawasan obat dan makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁴ Dalam melaksanakan tugasnya, Badan POM menyelenggarakan fungsi: pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional di bidang pengawasan obat dan makanan, pelaksanaan kebijakan tertentu di bidang pengawasan obat dan makanan, koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas Badan POM, pemantauan, pemberian bimbingan dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah di bidang pengawasan obat dan makanan, penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, perlengkapan dan rumah tangga, perumusan kebijakan di bidang pengawasan obat dan makanan untuk mendukung pembangunan secara makro, penetapan sistem informasi di bidang pengawasan obat dan makanan, penetapan persyaratan penggunaan bahan tambahan (zat aditif) tertentu untuk makanan dan penetapan pedoman pengawasan peredaran obat dan makanan, pemberian ijin dan pengawasan peredaran obat serta pengawasan industri farmasi, penetapan pedoman penggunaan, konservasi, pengembangan dan pengawasan tanaman obat.⁴⁵

2.3.4 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.⁴⁶ Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

⁴⁴ *Indonesia*, Keputusan Presiden No. 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah NonDepartemen, psl 67

⁴⁵ *Indonesia* (e), Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor: 02001/SK/KBPOM tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan

⁴⁶ *Indonesia, op. cit.*, psl 1 angka 9

1. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
2. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya, bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen,
3. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen,
4. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (legal standing) dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen.⁴⁷

2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

2.4.1 Hak-Hak Konsumen

Konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa pelaku usaha memiliki hak-hak dan kewajiban-kewajiban sebagaimana yang dinyatakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁴⁷”Direktorat Perlindungan Konsumen”,
<<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=lpksm>>, diakses tgl 24 September 2010, pkl 13:32

3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/ atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.⁴⁸

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas dibandingkan dengan hak-hak dasar konsumen sebagai mana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F.Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962 yang antara lain adalah:

1. hak memperoleh keamanan;
2. hak memilih;
3. hak untuk mendapat informasi;

⁴⁸ Gunawan Wijaya, *op. cit.*, hal 30

4. hak untuk didengar.⁴⁹

Perlindungan terhadap kepentingan konsumen juga dinyatakan dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (Guidelines for Costumer Protection) yang antara lain:

1. perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. pendidikan konsumen;
5. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁵⁰

2.4.2 Kewajiban Konsumen

Selain hak-hak konsumen yang diberikan kepada konsumen dalam pasal 4 UUPK, konsumen juga dibebankan sejumlah kewajiban sebagaimana yang tertuang dalam pasal 5 UUPK, antara lain:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

⁴⁹ Mariam Darus Badruzaman (b), *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*, dimuat dalam Hasil Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh BPHN, Bina Cpta, Jakarta, 1986, hal. 61.

⁵⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, op. cit., hal. 27-28.

4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.4.3 Hak Pelaku Usaha

Hak-hak pelaku usaha diatur dalam pasal 6 UUPK, antara lain:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/ atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/ atau jasa yang sama.⁵¹

2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya.⁵²

⁵¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal 50

⁵² *Ibid*, hal 51

2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban-Kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK yang antara lain:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Pelaku usaha yang melakukan hal-hal yang menyebabkan kerugian konsumen harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam Pasal 19 UUPK. Dalam Pasal 19 UUPK disebutkan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.⁵³

Yohanes Gunawan menyebutkan ada empat empat teori mengenai tanggung jawab dalam UUPK yang diakomodasi adalah tanggung jawab produk, tanggung jawab professional, tanggung jawab kontraktual, dan tanggung jawab pidana.⁵⁴

Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁵⁵ Kata “produk” oleh Agnes M. Toar diartikan sebagai barang, baik yang bergerak maupun tidak bergerak (tetap).⁵⁶

⁵³ *Ibid.*, hal. 126.

⁵⁴ Yohanes Gunawan (a), *Penjelasan Mengenai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Bandung: Fakultas Hukum Universitas Parahyangan, 2000), hal. 3.

⁵⁵ M. Toar, *Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara*, makalah Penataran Hukum Perikatan, Ujung Pandang, 17-29 Juli 1989, hal. 1-2.

⁵⁶ *Ibid.*

Tanggung jawab itu dapat diartikan sebagai tanggung jawab akibat dari adanya hubungan yang bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum), namun dalam tanggung jawab produk, penekanannya lebih kepada berdasarkan undang-undang (*tortious liability*).

Jika tanggung jawab produk berkaitan dengan produk barang, maka tanggung jawab profesional lebih berhubungan dengan jasa. Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.⁵⁷ Masalah yang umumnya terjadi berkaitan dengan tanggung jawab profesional biasanya muncul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat kelalaian penyediaan jasa itu sendiri.

Hubungan pemberian jasa profesional ini umumnya seperti yang diberikan oleh dokter kepada pasien. Dalam hubungan antara dokter dan pasien umumnya dikenal 2 jenis perikatan yaitu perjanjian jasa yang menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*), juga perjanjian jasa untuk melakukan upaya yang terbaik (*inspannings verbintenis*). Kedua jenis perjanjian ini memberikan konsekuensi yang berbeda dalam tanggung jawab profesional yang bersangkutan.⁵⁸ Indikator yang umumnya biasa digunakan dalam menentukan sejauh mana pemberi jasa profesional bertanggung jawab umumnya selain ditetapkan oleh undang-undang namun juga ditetapkan juga oleh organisasi atau asosiasi yang membawahi bidang profesi tertentu tersebut. Standar profesi ini bersifat sangat teknis, tetapi dapat pula berupa aturan-aturan moral yang dimuat dalam kode etik profesi. Sekalipun berupa kode etik, bukan berarti para penyandang profesi tidak terbebani untuk mengikutinya. Jika organisasi profesi berwibawa dan solid, maka organisasi itu dapat menerapkan sanksi-sanksi

⁵⁷ Komar Kantaatmadja, "Tanggung Jawab Profesional", dalam *Jurnal Era Hukum*, Tahun III No. 10 (Oktober 1996), hal. 4.

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 5.

organisatoris kepada anggota yang melanggar. Sanksi seperti ini lebih sering disegani para anggota karena langsung berkaitan dengan kelangsungan pekerjaan mereka. Sebab, organisasi ini dapat saja mencabut rekomendasi atau memecat anggota itu sehingga yang bersangkutan kehilangan izin prakteknya.⁵⁹

Jenis tanggung jawab lain yang dikenal adalah tanggung jawab kontraktual. Dalam tanggung jawab kontraktual, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah berdasarkan perjanjian kontrak.⁶⁰ Umumnya konsumen yang ingin meminta ganti rugi berdasarkan tanggung jawab kontraktual ini mengajukan tuntutan wanprestasi, walaupun tidak menutup kemungkinan pengajuan gugatan ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum.

Dalam tanggung jawab pidana, hubungan yang terjadi adalah hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana.⁶¹ Ketentuan hukum yang mengatur mengenai tanggung jawab pidana adalah Pasal 61, 62, dan 63 UUPK.

2.6 Prinsip Pembuktian Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999

Membuktikan ialah meyakinkan hakim tentang kebenaran dalil atau dalil-dalil yang dikemukakan dalam suatu persengketaan.⁶² Sedangkan pembuktian adalah penyajian alat-alat bukti yang sah menurut hukum, oleh pihak yang berperkara kepada hakim dalam persidangan, dengan tujuan untuk memperkuat kebenaran dalil tentang fakta hukum yang menjadi pokok sengketa, sehingga hakim memperoleh kepastian untuk dijadikan dasar putusannya.⁶³

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 7.

⁶⁰ Yohanes Gunawan (a), *op.cit.*, hal. 4.

⁶¹ *Ibid.*, hal. 5.

⁶² Subekti, *Hukum Pembuktian*, cet. 7, (Jakarta: Pradnya Paramita 1985), hal. 7.

⁶³ Bachtiar Effendi, Masdari Tasmin, dan A. CHodari, *Surat Gugat Dan Hukum Pembuktian Dalam Perkara Perdata*, cet. 1, (Bandung: Citra Aditya, 1991), hal. 50

Perihal mengenai prinsip pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 22 yang menyatakan: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. Sedangkan dalam penjelasan Pasal 22 disebutkan bahwa “ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 22 UUPK dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik”. Prinsip pembuktian terbalik dalam UUPK tidak hanya diterapkan pada kasus-kasus pidana melainkan juga pada kasus-kasus perdata. Hal tersebut dinyatakan dalam Pasal 28 UUPK: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha”

Pembuktian terbalik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 22 dan 28 UUPK merupakan suatu penyimpangan dari prinsip pembuktian yang biasanya sudah dikenal dan diatur pada Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pada pasal tersebut disebutkan: ”setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.⁶⁴

Pada Pasal 1865 KUHPperdata, dapat diketahui bahwa pada dasarnya apabila ada seseorang yang mau mendapatkan kembali hak-haknya, maka orang tersebut harus membuktikan hak tersebut. Pembuktian berdasarkan Pasal 1865 KUHPperdata ini apabila digunakan dalam perlindungan konsumen tentunya akan menyebabkan kerugian kepada konsumen, karena konsumen tidak mengetahui secara jelas mengenai seluk beluk suatu produk barang dan/atau jasa.

Dengan dibebankannya pembuktian kepada pelaku usaha, hal ini tentu saja akan membantu konsumen untuk mendapatkan hak-haknya kembali. Hal ini wajar

⁶⁴ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet-36, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2006), Psl. 1865.

mengingat, konsumen pada umumnya tidak mengetahui tentang proses pembuatan produk barang dan/atau jasa. Demikian pula tidak mengetahui tentang pendanaan produk, maupun kebijakan distributor produk tersebut. Karena itu tentunya akan sangat menyulitkan bagi konsumen untuk membuktikan suatu kesalahan atau cacat produk yang dilakukan oleh produsen atau distributornya. Sehingga, merupakan hal yang wajar apabila pelaku usaha dibebani pembuktian suatu produk yang menimbulkan kerugian bagi konsumen seperti harta benda, cacat tubuh atau bahkan kematian.⁶⁵

2.7 Upaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.7.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Negeri

Seorang konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan ganti kerugian ke pengadilan atau diluar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat maupun Pemerintah atau instansi terkait hanya dapat diajukan ke pengadilan.⁶⁶ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terdapat empat pihak yang dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang dirugikan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Pemerintah. Penyelesaian sengketa yang dipilih oleh konsumen melalui pengadilan dilakukan berdasarkan persetujuan kedua belah pihak antara konsumen dengan pelaku usaha.⁶⁷ Hal tersebut juga berlaku untuk penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan diluar pengadilan.

Dalam dunia bisnis, para pihak umumnya akan menghindari penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Hal ini terjadi karena dalam dunia bisnis, diusahakan

⁶⁵ Az. Nasution (b), *op. cit.*, hal. 239.

⁶⁶ Abdul Halim Barkatullah, *op. cit.*, hal 118

⁶⁷ Indonesia, *op. cit.*, psl 45 ayat 2

agar sengketa dapat terselesaikan dengan cepat serta tetap menjaga hubungan baik para pihak. Sedangkan, apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan maka tentunya akan ada pihak yang menang dan pihak yang kalah.⁶⁸

Beberapa kritik yang disampaikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan:

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara yang mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.⁶⁹

2.7.2 Penyelesaian Sengketa Di Luar Persidangan

Sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir, satu-satunya lembaga yang disediakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen adalah melalui gugatan di pengadilan negeri. Pengajuan gugatan ke pengadilan negeri dinilai tidak akomodatif dalam menampung sengketa konsumen karena dinilai mahal, lama dan terlalu birokratis.⁷⁰

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan didasarkan pada pasal 47 UUPK yang menyatakan: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Adapun menurut penjelasan Pasal 47 UUPK dinyatakan: “Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut”.

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hal. 240-247.

⁷⁰ Abdul Halim Barkatulah, op, cit., hal 119

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya.⁷¹ Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.⁷² Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan tiga macam alternatif penyelesaian sengketa yaitu: arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁷³

Selain bertugas dan berwenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi, BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen, memutus dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam UUPK.⁷⁴

⁷¹ *Ibid*, hal 186-169

⁷² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal 233

⁷³ *Ibid*

⁷⁴ Indonesia, *op. cit.*, Psl 52

BAB 3

TINJAUAN UMUM TERHADAP USAHA PENGANGKUTAN UDARA DI INDONESIA

3.1 Jenis-Jenis Pengangkutan Udara

Sebagai akibat berkembangnya teknologi yang diciptakan manusia, perubahan teknologi yang terjadi di bidang transportasi tidak hanya dilakukan melalui jalur darat maupun jalur laut. Manusia mulai memikirkan suatu alternatif jalur lain dalam melakukan pengangkutan yaitu jalur udara untuk mengangkut orang maupun barang bawaannya yang dapat dilakukan secara massal, cepat dan efisien. Dengan adanya pengangkutan melalui udara, manusia tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk menempuh jarak dari suatu wilayah menuju wilayah lainnya, terutama untuk berpergian dari suatu negara ke negara lainnya yang dipisahkan oleh daratan dan lautan.

Definisi angkutan udara dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009. “Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”.⁷⁵ UU Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 membagi jenis-jenis angkutan udara ke dalam tiga bagian yaitu angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga dan angkutan udara perintis.⁷⁶ Angkutan udara niaga menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini. Hal tersebut dikarenakan pada bab selanjutnya, pihak yang bersengketa dalam penelitian ini melibatkan angkutan udara niaga dan penumpang angkutan udara niaga sebagai konsumen atau pengguna jasa penerbangan.

⁷⁵ Indonesia, *op. cit.*, Psl 1 angka 13

⁷⁶ *Ibid.*, Psl 83 ayat (1)

3.1.1 Angkutan Udara Niaga

Muhammad Abdulkadir menggolongkan pengangkutan udara niaga baik pengangkutan darat, laut, dan udara ke dalam dua bagian, yaitu pengangkutan niaga regular dan pengangkutan niaga *charter*. Pada pengangkutan niaga regular, pengangkut bebas menyediakan alat pengangkutnya bagi siapa saja yang berkepentingan untuk menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu menurut trayek yang telah ditetapkan. Pada pengangkutan niaga *charter*, pengangkut hanya menyediakan alat pengangkutnya bagi pihak tertentu saja, untuk menyelenggarakan pengangkutan menurut perjalanan (*voyage*) atau menurut waktu.⁷⁷

Angkutan Udara Niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.⁷⁸ Angkutan Udara Niaga terdiri atas angkutan udara niaga dalam negeri dan angkutan udara luar negeri.⁷⁹ Angkutan Udara Niaga dapat dilakukan secara berjadwal dan/atau tidak berjadwal oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional dan/atau asing untuk mengangkut penumpang dan kargo atau khusus mengangkut kargo.⁸⁰ Pengangkutan udara dengan menggunakan jadwal tetap (*scheduled*) ialah pengangkutan udara secara komersial dan terbuka untuk umum serta dilaksanakan menurut jadwal yang sudah ditentukan yang tetap dan teratur dengan penentuan tarif yang sudah tertentu berdasarkan jalur penerbangan yang ditempuh.⁸¹ Dalam menjalankan aktifitasnya, angkutan udara niaga dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah

⁷⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*. Cet.3. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998), hal 161

⁷⁸ Indonesia, *op. cit.*, Psl 1 angka 14

⁷⁹ *Ibid*, Psl 83 ayat (2)

⁸⁰ *Ibid*, Psl 83 ayat (3)

⁸¹ Wiwoho Saoedjono, *Perkembangan Hukum Transportasi Serta Pengaruh Dari Konvensi-Konvensi Internasional*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1988), hal 106

mendapat izin usaha angkutan udara niaga.⁸² Begitu juga halnya dengan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri, badan usaha angkutan udara nasional yang bersangkutan harus mendapat izin usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan usahanya.⁸³ Berbeda halnya dengan angkutan udara niaga dalam negeri yang hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional, angkutan udara niaga berjadwal luar negeri dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal nasional dan/atau perusahaan angkutan udara niaga berjadwal asing dalam rangka mengangkut penumpang dan kargo berdasarkan perjanjian bilateral atau multilateral.⁸⁴

Angkutan udara niaga tidak berjadwal dalam negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah mendapat izin usaha angkutan udara niaga tidak berjadwal dan dilaksanakan berdasarkan persetujuan terbang (*flight approval*).⁸⁵ Kegiatan angkutan udara niaga tidak berjadwal dapat berupa:

1. rombongan tertentu yang mempunyai maksud dan tujuan yang sama bukan untuk tujuan wisata (*affinity group*);
2. kelompok penumpang yang membeli seluruh atau sebagian kapasitas pesawat untuk melakukan paket perjalanan termasuk pengaturan akomodasi dan transportasi lokal (*inclusive tour charter*);
3. seseorang yang membeli seluruh kapasitas pesawat udara untuk kepentingan sendiri (*own use charter*);
4. taksi udara (*air taxi*).⁸⁶

⁸² *Ibid*, Psl 84

⁸³ *Ibid*, Psl 85 ayat 1

⁸⁴ *Ibid*, Psl 86 ayat (1)

⁸⁵ *Ibid*, Psl 91 ayat (2)

⁸⁶ *Ibid*, Psl 92

3.1.2 Angkutan Udara Bukan Niaga

Angkutan Udara Bukan Niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.⁸⁷ Adapun kegiatan angkutan udara bukan niaga berupa:

1. angkutan udara untuk kegiatan keudaraan (*aerial work*). “Kegiatan keudaraan” yang dimaksud disini contohnya adalah: kegiatan penyemprotan pertanian, pemadaman kebakaran, hujan buatan, pemotretan udara, survei dan pemetaan, pencarian dan pertolongan, kalibrasi, serta patroli.
2. pelatihan personel pesawat udara; atau angkutan udara untuk kegiatan pendidikan dan/atau
3. angkutan udara bukan niaga lainnya yang kegiatan pokoknya bukan usaha angkutan udara niaga.⁸⁸

Dalam melakukan kegiatan pengangkutan udara bukan niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga dilarang melakukan kegiatan angkutan udara niaga tanpa persetujuan Menteri Perhubungan terlebih dahulu. Izin yang diberikan Menteri Perhubungan kepada pelaksana kegiatan pengangkutan udara bukan niaga dilakukan untuk kegiatan angkutan penumpang dan barang pada daerah tertentu, dengan memenuhi persyaratan tertentu, dan bersifat sementara yaitu untuk jangka waktu enam bulan dan hanya dapat diperpanjang untuk 1 (satu) kali.⁸⁹

3.1.3 Angkutan Udara Perintis

Angkutan Udara Perintis adalah kegiatan angkutan udara niaga dalam negeri yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan

⁸⁷ *Ibid*, Psl 1 angka 15

⁸⁸ *Ibid*, Psl 101 ayat (1) dan (2)

⁸⁹ *Ibid*, Psl 102 ayat (1) dan (2)

secara komersial belum menguntungkan.⁹⁰ Berbeda dengan angkutan udara niaga dan bukan niaga yang penyelenggaraan dan pelaksanaannya dilaksanakan oleh badan usaha, angkutan udara perintis, penyelenggaraannya wajib dilakukan oleh Pemerintah dan pelaksanaannya dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional berdasarkan perjanjian dengan Pemerintah, sedangkan pemerintah daerah berperan dalam menjamin tersedianya lahan, prasarana angkutan udara, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta kompensasi lainnya.⁹¹

3.2 Pihak-Pihak yang Terkait dengan Pengangkutan Udara (Khususnya Pengangkutan Udara Niaga)

3.2.1 Pengangkut (*Carrier*)

Dalam KUHD tidak dijumpai definisi pengangkut (*carrier*) secara umum. Namun definisi pengangkut dapat diketemukan dalam Pasal 466 KUHD mengenai pengangkutan barang dan Pasal 521 KUHD mengenai pengangkutan orang. Menurut Pasal 466 KUHD, pengangkut adalah “barang siapa yang, baik dengan persetujuan carter menurut-waktu atau carter menurut-perjalanan, baik dengan sesuatu perjanjian lain, mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya atau sebagian melalui lautan”. Sedangkan Pasal 521 KUHD memberikan definisi pengangkut adalah “barang siapa yang baik dengan suatu carter menurut-waktu atau carter menurut-perjalanan, baik dengan sesuatu persetujuan lain, mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang), seluruhnya atau sebagian”. Dari definisi pengangkut menurut Pasal 466 dan 521 KUHD, Purwosutjipto menyatakan, pengangkut pada umumnya adalah orang, yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.⁹² Dari pendapat Purwosutjipto

⁹⁰ *Ibid*, Psl 1 angka 18

⁹¹ *Ibid*, Psl 104 ayat (1) - (5)

⁹² H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan*, cet ke 3, (Jakarta: Penerbit Djambatan, 1987), hal 4

tentang definisi pengangkut sebagaimana disebutkan dalam Pasal 466 dan 521 KUHD dapat diketahui pengertian pengangkut dalam KUHD mengacu pada subjek hukum orang dan tidak memperhatikan subjek hukum badan hukum yang juga merupakan subjek hukum dalam melakukan pengangkutan.

Dalam pengangkutan udara, definisi pengangkut disebutkan dalam Pasal 1 angka 26 UU Penerbangan. “Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga. Sedangkan pengertian Badan Usaha Angkutan Udara adalah “badan usaha milik negara, 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”.

Pengangkut atau perusahaan penerbangan selama penerbangan melakukan penanganan atau pelayanan yang dilakukan oleh awak pesawat atau kru (*crew*). Pelayanan tersebut terdiri dari *cockpit crew* dan *cabin crew*. *Cockpit crew* adalah awak pesawat yang bertugas di kokpit yang terdiri dari:

- a. *Pilot in Command* ialah kapten penerbangan yang bertindak sebagai pimpinan dalam penerbangan;
- b. *First Officer/Co Pilot* adalah asisten penerbangan;
- c. *Flight Engineer* merupakan montir penerbangan.⁹³

Sedangkan *Cabin Crew* adalah awak pesawat yang bertugas di dalam kabin pesawat untuk memberikan pelayanan kepada penumpang, yang terdiri dari:

- a. *Purser/ Cabin superintendant* ialah awak pimpinan pesawat;
- b. *Steward/ pramugara* bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang selama penerbangan. Pramugara adalah petugas laki-laki;

⁹³ FX. Widadi A. Suwarno, *Tata Operasi Darat*, (Jakarta: Penerbit PT Grasindo, 2001), hal 3

- c. *Stewardess* atau *flight hostess*/ pramugari memiliki tugas sama dengan pramugara. Pramugari adalah petugas wanita.

Apabila dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan niaga, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Singkatnya, pengangkut adalah penyelenggara pengangkutan niaga. Penyelenggara pengangkutan niaga dapat berstatus BUMN seperti PT Garuda Indonesia Airways, PT Merpati Nusantara Airline, BUMS seperti PT Sempati Air, PT Bouraq Airline dan perseorangan yang berusaha di bidang jasa pengangkutan niaga.⁹⁴

3.2.2 Badan Usaha Jasa Penunjang Kegiatan Pengangkutan Udara

Selain perusahaan penerbangan yang melakukan usaha jasa pengangkutan penumpang melalui udara, terdapat banyak usaha-usaha jasa penunjang kegiatan angkutan udara niaga yang berkaitan dengan pengangkutan udara sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 131 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Adapun pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/47/III/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara dibagi menjadi dua bagian, yaitu: pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan dan pelayanan jasa penunjang kegiatan bandar udara. Dalam hal ini penulis hanya menguraikan pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan, hal tersebut dikarenakan pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbanganlah yang berkaitan erat dengan kegiatan usaha penerbangan. Adapun pelayanan jasa usaha penunjang kegiatan penerbangan menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/47/III/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara antara lain:

1. penyediaan hanggar pesawat udara;
2. perbengkelan pesawat udara (*aircraft services and maintenance*);
3. pergudangan (*warehousing*);
4. jasa boga pesawat udara (*aircraft catering*);

⁹⁴ Muhammad Abdulkadir, *op. cit.*, hal 46

5. pelayanan jasa ramp (*ramp services*), antara lain adalah:
 - a. pelayanan jasa penanganan bagasi (*baggage handling services*),
 - b. pelayanan jasa pemanduan pesawat udara di darat (*marshalling services*),
 - c. pelayanan jasa parkir pesawat udara (*parking services*),
 - d. pelayanan jasa pendingin/pemanas udara untuk pesawat udara (*cooling and heating services*),
 - e. pelayanan jasa komunikasi dari ramp ke flight deck (*ramp to flight deck communication services*),
 - f. pelayanan jasa pemuatan dan bongkar muat pesawat udara (*loading and unloading services*),
 - g. pelayanan jasa penyalaan mesin pesawat udara (*starting services*),
 - h. pelayanan jasa jaminan keselamatan (*safety measure services*),
 - i. pelayanan jasa pembersihan eksterior dan interior pesawat udara (*exterior and interior clearing services*),
 - j. pelayanan jasa pembersihan dan penyediaan sarana untuk toilet pesawat udara (*toilet services*),
 - k. pelayanan jasa air minum untuk di pesawat udara (*water services*),
 - l. pelayanan jasa pengaturan atau pemasangan peralatan di kabin (*cabin equipment services*) dan
 - m. pelayanan jasa kegiatan ramp untuk catering (*catering ramp handling services*);
6. pelayanan jasa penumpang (*passanger service*);
7. pelayanan jasa kargo dan surat (*cargo and mail services*);
8. pelayanan jasa *load control*, komunikasi dan operasi penerbangan (*load control, communications and flight operations services*);
9. pelayanan jasa pengamanan (*security services*);
10. pelayanan jasa pemeliharaan dan perbaikan pesawat udara (*aircraft maintenance services*);

11. Pelayanan *supply* bahan bakar pesawat udara.⁹⁵

Pelayanan jasa kegiatan penunjang bandar udara yaitu pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan seperti yang disebutkan di atas dapat dilakukan oleh:

1. Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Bandar Udara, pada bandar udara yang diselenggarakan oleh pemerintah;
2. Unit Pelaksana dari Badan Usaha Kebandarudaraan, pada bandar udara yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan;
3. Badan Hukum Indonesia atau perorangan atas persetujuan dari Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Bandar Udara, pada Bandar udara yang diselenggarakan oleh pemerintah atau Unit Pelaksana dari Badan Usaha Kebandarudaraan, pada Bandar udara yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan.⁹⁶

Badan Hukum Indonesia pelaksana kegiatan usaha penunjang kebandarudaraan haruslah berbentuk badan hukum PT (Perseroan Terbatas) setelah mendapat:

1. Persetujuan dari penyelenggara bandar udara umum yang diberikan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Bandar Udara pada bandar udara yang diselenggarakan oleh pemerintah dan Kepala Unit Pelaksana dari Badan Usaha Kebandarudaraan pada bandar udara yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan. Adapun isi perjanjian tersebut berupa kesepakatan bersama tentang pelaksanaan jasa kegiatan penunjang bandar udara yang saling menguntungkan dan merupakan perjanjian dan/atau sewa menyewa dengan penyelenggara bandar udara umum.

⁹⁵ Departemen Perhubungan, *Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/47/III/2007*, tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara, Psl 3 ayat (1)

⁹⁶ *Ibid*, Psl 4

2. Sertifikat Operasi Pelayanan Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara.⁹⁷

3.2.3 Pemanfaat Jasa Penerbangan atau Penumpang

Dalam Undang-Undang Penerbangan tidak dijelaskan mengenai definisi pemanfaat jasa penerbangan atau penumpang angkutan udara. Namun Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkerataapian, pada Pasal 1 angka 12 menggunakan istilah pengguna jasa yaitu: “setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka 22 disebutkan: “Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum”. Dari kedua pasal tersebut dapat diketahui bahwa penumpang merupakan pengguna jasa suatu angkutan baik orang maupun badan hukum. Apabila dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut. Dalam perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian, dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, penumpang harus mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian (Pasal 1320 KUHPdata).⁹⁸ Adapun kriteria yang dapat dikategorikan sebagai penumpang suatu angkutan, termasuk juga merupakan penumpang angkutan udara Menurut Abdulkadir Muhammad yaitu:

1. orang yang berstatus pihak dalam perjanjian;
2. membayar biaya angkutan;
3. pemegang dokumen angkutan⁹⁹

⁹⁷ *Ibid*, Psl 5

⁹⁸ Muhammad Abdulkadir, *op. cit.*, hal 51

⁹⁹ *Ibid*

Dalam UUPK, pemanfaat jasa penerbangan dikategorikan sebagai seorang konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan demikian pemanfaat jasa penerbangan memiliki hak-hak dalam menggunakan jasa penerbangan sebagaimana hak-hak yang diterima oleh konsumen pengguna barang dan/ atau jasa lainnya yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Selain itu sebagai konsumen, pemanfaat jasa penerbangan juga tunduk terhadap kewajiban konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 UUPK.

3.3 Aspek Hukum Perikatan Dalam Pengangkutan Udara

3.3.1 Pengertian Perikatan dan Perjanjian

Perikatan merupakan dasar terjadinya hubungan antara para subyek hukum. Pengertian Perikatan menurut Prof.R.Subekti, S.H., yaitu:

“Suatu hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang atau pihak, yang memberikan hak kepada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya, sedangkan orang yang lainnya ini diwajibkan memenuhi tuntutan itu”.¹⁰⁰

Pihak yang berhak menuntut sesuatu itu disebut kreditur atau si berpiutang sedangkan pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan dinamakan debitur atau si berhutang. Hubungan antara dua orang tadi adalah suatu hubungan hukum yang berarti hak si berpiutang dijamin oleh hukum atau undang-undang. Apabila tuntutan tidak dipenuhi, kreditur dapat menuntutnya di muka hakim.¹⁰¹

Suatu perikatan adalah lahir atau bersumber dari perjanjian dan undang-undang. Perikatan yang lahir dari perjanjian, pastilah dikehendaki oleh kedua belah pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian. Sedangkan dalam perikatan yang lahir

¹⁰⁰ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, cet. 26, (Jakarta: PT. Intermasa, 1994), hal 122

¹⁰¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. 21, (Jakarta: PT. Intermasa, 2005), hal 1

dari undang-undang, kehendak untuk mengikat diri dalam suatu perikatan berasal dari di luar kehendak atau kemauan para pihak yang bersangkutan.¹⁰²

Dalam KUHPdata Pasal 1313, disebutkan “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Sedangkan, pengertian perjanjian menurut Prof.R. Subekti, S.H. adalah: “Suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang yang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal”.¹⁰³ Dari pengertian tersebut maka timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Dengan kata lain, hubungan antara perjanjian dengan perikatan adalah perjanjian menerbitkan perikatan antara kedua orang yang membuatnya atau perjanjian merupakan salah satu sumber dari perikatan. Suatu perjanjian juga dapat dinamakan persetujuan, karena kedua belah pihak tersebut setuju untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian dapat dikatakan perjanjian dan persetujuan adalah sama.

Dalam membuat suatu perjanjian, diperlukan syarat-syarat agar suatu perjanjian dapat dikatakan sah dan mengikat kedua belah pihak yang membuat suatu perjanjian. Adapun empat syarat agar suatu perjanjian dapat dikatakan mengikat dan sah berdasarkan Pasal 1320 KUHPdata yaitu:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dalam perjanjian
2. cakap untuk membuat suatu perjanjian
3. mengenai suatu hal tertentu
4. suatu sebab yang halal

Tidak dicapainya salah satu persyaratan dalam Pasal 1320 KUHPdata mengakibatkan tidak sahnya perjanjian tersebut. Dalam hal suatu syarat subjektif yaitu mengenai kesepakatan para pihak dan kecakapan para pihak tidak terpenuhi, maka suatu perjanjian dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut. Sedangkan, dalam hal syarat objektif yaitu; mengenai suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum.

¹⁰² *Ibid.*, hal 3

¹⁰³ *Ibid.*, hal 1

Artinya adalah dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan dan dengan demikian maka tidak ada dasar untuk saling menuntut di depan hakim atau perjanjian tersebut dikatakan *null and void*.¹⁰⁴

3.3.2 Pengertian Pengangkutan Udara

Sebelum membahas tentang pengangkutan udara, terlebih dahulu penulis akan membahas tentang definisi pengangkutan. Pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan.¹⁰⁵ Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang. Jadi dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.¹⁰⁶ Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tadi, dapat dinyatakan bahwa pengangkutan itu mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang ke tempat lain, dan menurunkan barang atau penumpang. Dengan demikian, apabila dirumuskan dalam definisi, pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.¹⁰⁷

Pengangkutan melalui udara, yang menjadi pokok dalam penulisan ini, oleh sebagian besar masyarakat dipahami sebagai sarana transportasi yang menggunakan pesawat terbang, memiliki waktu tempuh yang cepat, berteknologi tinggi dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Penerbangan, yang dimaksud dengan penerbangan adalah: “satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara,

¹⁰⁴ *Ibid.*, hal 20

¹⁰⁵ Muhammad Abdulkadir, *op. cit.*, hal 19

¹⁰⁶ *Ibid*

¹⁰⁷ *Ibid*

navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya”. Definisi tersebut memberikan penjelasan secara umum mengenai penerbangan sebagai salah satu komponen sistem transportasi nasional yang memiliki peranan penting dalam penyediaan jasa pelayanan angkutan. Sedangkan pengertian pengangkutan udara sendiri adalah “setiap kegiatan dengan mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara”.¹⁰⁸ Kegiatan angkutan udara atau dapat disebut juga sebagai pengangkutan udara terdiri atas pengangkutan udara niaga dan pengangkutan udara bukan niaga. Dalam penulisan ini yang dimaksud dengan pengangkutan udara adalah pengangkutan udara niaga, khususnya terhadap penumpang dan barang (bagasinya), yang diadakan dengan perjanjian antara pihak-pihak terkait.

3.3.3 Pengertian Perjanjian Pengangkutan Udara

Purwosutjipto merumuskan definisi perjanjian pengangkutan sebagai “perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan”.¹⁰⁹ Memperhatikan definisi yang dikemukakan oleh Purwosutjipto maka perjanjian pengangkutan hanya meliputi perjanjian antara pengangkut dan pengirim saja, tidak termasuk perjanjian antara pengangkut dan penumpang.

Muhammad Abdulkadir dalam buku yang ditulisnya “*Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*”, memperbaiki definisi rumusan perjanjian pengangkutan yaitu “persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke

¹⁰⁸ Indonesia, *op. cit.*, Psl. 1 angka 1 UU Penerbangan

¹⁰⁹ H.M.N, Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Hukum Pengangkutan*, cet ke 2 (Jakarta: Penerbit Djambatan, 1984), hal 2

tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan”.¹¹⁰ Melihat definisi perjanjian pengangkutan yang dikemukakan oleh Muhammad Abdulkadir maka dapat disimpulkan pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah pengangkut dan pengirim untuk pengangkutan barang, pengangkut dan penumpang untuk pengangkutan penumpang. Muhammad Abdulkadir juga menyatakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak masing-masing mempunyai kewajiban dan hak. Kewajiban pengangkut yaitu menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan kewajiban pengirim atau penumpang adalah membayar biaya pengangkutan.¹¹¹

Undang-Undang Penerbangan memberikan definisi perjanjian pengangkutan udara yaitu: “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 yang lain”. Dari definisi perjanjian pengangkutan udara dalam Undang-Undang Penerbangan maka suatu penyelenggaraan pengangkutan udara niaga harus terlebih dahulu ada perjanjian antara pengangkutan antara pengangkut dan penumpang/pemilik barang. Definisi lain yang dinyatakan oleh Muhammad Abdulkadir yaitu mengenai perjanjian pengangkutan udara niaga yaitu “persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/ atau barang-barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan penumpang/ pemilik bagasi mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan”.¹¹² Adapun peraturan-peraturan yang berlaku bagi pengangkutan udara dan berkaitan dengan perjanjian pengangkutan udara antara lain:

¹¹⁰ Muhammad Abdulkadir, *op., cit*, hal 20

¹¹¹ *Ibid*

¹¹² *Ibid*, hal 35

1. *Luchtverveorordonnantie* (S. 1939- 100), Ordonansi pengangkutan udara, yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi dan pengangkutan barang serta pertanggungjawaban pengangkutan udara.
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Lembaran Negara Nomor 4956
3. Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995, Lembaran Negara No. 68 Tahun 1995, tentang Angkutan Udara.

Peraturan-peraturan di atas menjadi dasar hukum khusus dalam pengangkutan udara ditinjau dari aspek hukum publiknya. Sedangkan dasar hukum umum pengangkutan udara bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya yang mengatur mengenai perjanjian dan kebiasaan yang terjadi dalam masyarakat. Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara merupakan peraturan pelaksana dari Undang-Undang Penerbangan No 1 Tahun 2009 dikarenakan belum terdapatnya peraturan pelaksana dari Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berkaitan dengan pengangkutan udara. Hal tersebut diperkuat dengan ketentuan dalam Pasal 464 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 yang menyatakan: “Pada saat Undang-Undang ini berlaku semua peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau diganti dengan yang baru berdasarkan Undang-Undang ini”.

3.3.4 Dokumen-Dokumen Pengangkutan Angkutan Udara Niaga

Perjanjian pengangkutan udara pada dasarnya tidak tertulis, tetapi harus dibuktikan dengan dokumen angkutan. Dokumen pengangkutan ialah setiap tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak.¹¹³ Muhammad Abdulkadir menyatakan terdapat tiga dokumen angkutan udara niaga, yaitu:

1. tiket penumpang

¹¹³ Muhammad Abdulkadir, *op. cit.*, hal 22

2. tiket bagasi
3. surat muatan udara

Sedangkan menurut pasal 150 Undang-Undang Penerbangan dijelaskan bahwa dokumen angkutan udara ada 4 macam, yaitu:

1. tiket penumpang pesawat udara
2. pas masuk pesawat udara (*boarding pass*)
3. tanda pengenal bagasi (*baggage identification/claim tag*)
4. surat muatan udara (*airway bill*)

3.3.4.1 Tiket Penumpang

Pasal 1 angka 27 UU Penerbangan menyatakan: “Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara”. Selain sebagai alat bukti yang menyatakan telah terjadinya perjanjian pengangkutan udara, menurut Purwosutjipto, tiket penumpang merupakan suatu bukti telah ditutupnya perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut dan juga sebagai bukti bahwa seseorang telah membayar uang angkutan udara.¹¹⁴

Melihat ketentuan Pasal 1 angka 27, maka dapat dikatakan bentuk tiket penumpang angkutan udara ada dua macam yaitu dokumen yang berbentuk cetak dan dokumen elektronik. Perkembangan teknologi menyebabkan perubahan dalam pelayanan reservasi dan pembelian tiket angkutan udara pada setiap perusahaan penerbangan. Pada saat ini sudah banyak maskapai penerbangan di Indonesia mulai beralih dari tiket kertas (*paper ticket*) ke tiket elektronik (*e-ticket*). *E-ticket* adalah salah satu bentuk pelayanan jasa penerbangan dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan pesawat-nya dalam bepergian dengan cara cepat dan akurat. Bentuk *e-ticket* sangat sederhana. Apabila dibandingkan dengan bentuk tiket

¹¹⁴ H.M.N. Purwosutjipto, *op., cit*, hal 95

biasa yang seperti kupon dengan jumlah halaman lebih kurang 4 s/d 6 halaman atau tergantung kondisi tujuan penumpang yg menggunakan jasa penerbangan, semakin sering transit dan *check in* maka akan semakin banyak halaman-nya. Untuk *e-ticket* bentuk tiket hanya selembor kertas yg tertera secara lengkap mulai jadwal penerbangan, tujuan tanggal serta aturan lainnya.¹¹⁵

E-ticket memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan dokumen tiket yang berbentuk cetak terutama bagi penumpang angkutan udara. Bagi penumpang, keuntungan tersebut yaitu:

1. Terhindar dari kehilangan tiket pesawat secara fisik, karena pada dasarnya, setelah kode *booking* dikonfirmasi, nama penumpang telah tercatat di sistem airlines.
2. Penumpang terhindar dari resiko void tiket yang disebabkan kesalahan penulisan pada *paper ticket* oleh travel agent.
3. Penumpang tidak perlu bertemu secara fisik dengan travel agent karena *e-ticket* bisa didapat melalui *email*, *fax* atau hanya berupa sms *code booking*, dan pembayaran bisa dilakukan dengan transfer via ATM atau internet/sms banking.
4. Biaya komunikasi antara penumpang dan *travel agent* dapat di tekan melalui komunikasi internet yang sudah sangat mudah diakses di mana-mana.¹¹⁶

Pencantuman nama penumpang dalam tiket angkutan udara niaga sudah diatur dalam UU Penerbangan pada Pasal 150 ayat (2) yang merupakan salah satu syarat yang harus dicantumkan dalam tiket pesawat. Adapun hal-hal yang wajib dicantumkan dalam tiket penumpang angkutan udara niaga sebagaimana yang diatur dalam Pasal 150 ayat (2) UU Penerbangan antara lain:

- a. nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
- b. nama penumpang dan nama pengangkut;

¹¹⁵ “Sistem Tiket Pesawat Elektronik (e-ticket)”, < <http://bandara.web.id/sistem-tiket-pesawat-elektronika-e-ticket.html>>, diakses tgl 1 November 2010, pkl 16.14

¹¹⁶ “Keuntungan penggunaan *e-ticket*”, < <http://tiket-pesawat-online.com/2008/01/keuntungan-penggunaan-e-ticket.html>>, diakses tgl 1 November 2010, pkl 16.20

- c. tempat, tanggal, waktu pemberangkatan, dan tujuan pendaratan;
- d. nomor penerbangan;
- e. tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada; dan
- f. pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang-undang penerbangan.

3.3.4.2 Dokumen Angkutan Barang (Tiket Bagasi)

Apabila dilihat dari jenis barang bawaan yang dibawa oleh penumpang maka terdapat 2 macam barang bawaan penumpang yang diangkut melalui angkutan udara niaga yang diatur dalam UU Penerbangan yaitu:

- a. barang bawaan penumpang dalam bagasi kabin, yaitu barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
- b. barang bawaan penumpang dalam bagasi tercatat, yaitu barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.¹¹⁷

Tiket bagasi merupakan tanda bukti penitipan barang, yang nanti bila penumpang turun dari pesawat terbang, barang bagasi itu akan diminta kembali. Apabila tidak ada tiket bagasi, maka suatu kesalahan di dalamnya atau hilangnya tiket bagasi pesawat tidak mempengaruhi adanya atau berlakunya perjanjian pengangkutan udara yang tetap akan tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam OPU. Akan tetapi bila pengangkut menerima bagasi untuk diangkut tanpa memberikan sesuatu tiket bagasi maka dia tidak berhak untuk mempergunakan ketentuan-ketentuan dalam OPU yang meniadakan atau membatasi tanggung jawabnya (Pasal 5 ayat (3) OPU).

Berdasarkan Pasal 6 ayat (4) OPU, tiket bagasi yang dibuat dalam rangkap dua ini harus memuat:

- a. tempat dan tanggal pemberian
- b. tempat pemberangkatan dan tempat tujuan

¹¹⁷ Indonesia., *op. cit.*, Psl 1 angka 24 dan 25

- c. nama dan alamat dari pengangkut atau pengangkut-pengangkut
- d. nomor dari tiket penumpang
- e. pemberitahuan bahwa bagasi akan diserahkan kepada pemegang tiket bagasi
- f. jumlah barang-barang
- g. harga yang diberitahukan oleh penumpang
- h. pemberitahuan bahwa pengangkutan bagasi ini tunduk pada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam OPU atau perjanjian Warsawa

Sedangkan dalam UU Penerbangan pada Pasal 153, tanda pengenal bagasi harus memuat ketentuan :

- a. nomor tanda pengenal bagasi;
- b. kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan; dan
- c. berat bagasi.

3.3.4.4 Dokumen Surat Muatan Udara

Definisi surat muatan udara menurut Pasal 1 angka 28 UU Penerbangan adalah “dokumen yang berbentuk cetak, melalui proses elektronik atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara pengirim kargo dan pengangkut, dan hak penerima kargo untuk mengambil kargo”. Dari definisi surat muatan udara sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 28 UU Penerbangan, maka surat muatan udara tidak melibatkan penumpang angkutan udara niaga melainkan melibatkan pihak pengirim kargo, pengangkut dan penerima kargo. suatu surat muatan udara harus memuat ketentuan-ketentuan sebagai berikut dalam dokumen surat muatan udara tersebut:

- a. tanggal dan tempat surat muatan udara dibuat;
- b. tempat pemberangkatan dan tujuan;
- c. nama dan alamat pengangkut pertama;
- d. nama dan alamat pengirim kargo;
- e. nama dan alamat penerima kargo;
- f. jumlah, cara pembungkusan, tanda-tanda istimewa, atau nomor kargo yang ada;

- g. jumlah, berat, ukuran, atau besarnya kargo;
- h. jenis atau macam kargo yang dikirim; dan
- i. pernyataan bahwa pengangkutan kargo ini tunduk pada ketentuan dalam undang-undang penerbangan.¹¹⁸

3.4. Prosedur Pengangkutan Penumpang dan Bagasi pada Angkutan Udara Niaga

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai prosedur pengangkutan penumpang dan bagasi pada sejumlah maskapai angkutan udara niaga di Indonesia menurut sumber literatur yang berasal dari Merpati Nusantara Airlines. Penulis dalam sub bab ini tidak membahas mengenai prosedur pengangkutan kargo pada angkutan udara niaga dikarenakan fokus pembahasan pada bab selanjutnya adalah mengenai pengangkutan barang bawaan penumpang dalam bagasi angkutan udara niaga.

Proses penyelenggaraan pengangkutan adalah rangkaian perbuatan pemuatan penumpang dan atau barang ke dalam alat pengangkut, pemindahan penumpang dan/ atau barang ke dalam alat pengangkut, pemindahan penumpang dan/atau barang dari tempat pemberangkatan ke tempat tujuan yang telah disepakati dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang di tempat tujuan. Proses penyelenggaraan pengangkutan udara terdiri dari lima tahap kegiatan, antara lain: tahap persiapan, tahap pemuatan, tahap pengangkutan, tahap penurunan/ pembongkaran, dan tahap penyelesaian, yang diuraikan sebagai berikut.¹¹⁹

3.4.1 Tahap Persiapan

Pada tahap ini penumpang/pemilik bagasi mengurus penyelesaian biaya angkutan dan dokumen angkutan serta dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan bagi angkutan barang, misalnya dokumen perizinan, dokumen perpajakan, sedangkan

¹¹⁸ Indonesia, . op., cit Psl 155 ayat (2)

¹¹⁹ JKTCSTMZ, *Manual Pedoman Stasiun*, cet.1, (Jakarta: PT. Merpati Nusantara Airlines, 2000), Bab 7 hal 43-55

pengangkut menyediakan alat pengangkut pada hari, tanggal dan waktu yang telah disepakati berdasarkan dokumen angkutan yang telah diterbitkannya. Penumpang dan bagasi memang sulit dipisahkan karena pada umumnya karena penumpang hampir selalu membawa bagasi. Seperti yang telah dikemukakan pada sub bab sebelumnya, bahwa tiket penumpang dan tiket bagasi merupakan tanda bukti telah disepakatinya perjanjian pengangkutan udara. Jadi tiket merupakan suatu keharusan dalam perjanjian pengangkutan. Pihak maskapai penerbangan dapat melakukan penolakan pengangkutan karena beberapa alasan ini:

- a. penumpang tidak memakai tiket yang berlaku;
- b. untuk rute internasional, penumpang tidak mempunyai dokumen yang berlaku (passport, visa, kartu kesehatan, dsb);
- c. penumpang yang jika diangkut dengan pesawat udara akan menimbulkan resiko bahaya terhadap dirinya atau terhadap orang lain;
- d. penumpang mengidap penyakit dan yang karena penampilannya, kebiasaannya atau memerlukan pertolongan, dapat mengkhawatirkan penumpang lain;
- e. penumpang yang memerlukan bantuan khusus selama penerbangan tetapi tidak didampingi pengantar;
- f. penumpang yang dibawah pengaruh narkoba;

Dalam prakteknya di sejumlah maskapai penerbangan, tiket penumpang dan tiket bagasi digabungkan menjadi satu kesatuan, namun bukan berarti bahwa maskapai tidak pernah memberikan tiket bagasi, sebab terbukti bahwa nomor penumpang dan nomor bagasi (tertera pada label bagasi) selalu berbeda. Untuk tanda bukti bagasi, pihak pengangkut memberikan *baggage tag* (label bagasi) yang ditempelkan pada tiket penumpang dan barang yang dititipkan pada bagasi. Bagasi yang dibawa dan diperiksa harus dibungkus rapi dan diberi nama dan alamat penumpang sebagai tanda pengenalan. Nama yang dicantumkan harus disertai nama keluarga dan inisialnya pada setiap label bagasi, dan harus dilampirkan sebagai salah satu syarat penerimaan bagasi. Penumpang juga dianjurkan untuk mencantumkan nama yang sama seperti yang tercantum pada tiket penerbangannya.

3.4.2 Tahap Pemuatan

Pada tahap ini penumpang yang sudah memiliki tiket penumpang dapat naik dan masuk ke dalam pesawat terbang yang disediakan pengangkut di bandara tertentu berdasarkan peraturan dan tata tertib yang berlaku. Dalam prakteknya, setiap penumpang yang sudah *check-in* dan memiliki *boarding pass* dapat naik ke ruang tunggu yang disediakan sampai kemudian dipersilahkan masuk ke dalam pesawat yang sesuai dengan nomor penerbangan yang tercantum pada tiket penumpang. Berdasarkan pada pasal 46 PP No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara dijelaskan bahwa perusahaan angkutan udara niaga wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dan memberikan pelayanan khusus bagi penumpang penyandang cacat atau orang sakit. Fasilitas dan pelayanan tersebut meliputi fasilitas kemudahan naik dan turun dari dan atau ke pesawat, penyediaan tempat untuk kursi roda dalam pesawat udara, sarana bantu bagi orang sakit yang pengangkutannya mengharuskan dalam posisi tidur dan pemberian prioritas tambahan tempat duduk.

Pada tahap pemuatan bagasi angkutan udara niaga, penumpang menyerahkan barang bagasinya dan dilakukan penimbangan untuk mendapatkan berat dan jumlah total dari bagasi. Setelah itu dilakukan pemeriksaan terhadap kondisi bagasi, jika dalam keadaan rusak atau keluar dari kemasannya, wajib diberitahukan kepada penumpang (pemilik bagasi). Selanjutnya, pada tahap pemuatan wajib dilakukan pengecekan terhadap barang bawaan penumpang. Barang yang terlalu besar akan dilakukan *check-in* di *check-in counter* khusus. Hal tersebut juga dilakukan pada barang pecah belah dan diberi label "*fragile*" dan diturunkan bukan pada konveyor umum, tetapi pada *lift* khusus. Terhadap barang bawaan penumpang juga dilakukan pemeriksaan terhadap bahan peledak, senjata atau barang terlarang lainnya melalui *introscope*. Apabila terdapat bagasi yang mencurigakan maka akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Setiap penumpang diperbolehkan untuk membawa bagasi tangan yaitu hanya terdiri dari benda-benda, pakaian, dan peralatan lainnya yang digunakan dan dibutuhkan sehubungan dengan perjalanan tanpa dikenai biaya.

3.4.3 Tahap Pengangkutan

Pada Tahap ini pengangkut menyelenggarakan pengangkutan, yaitu kegiatan memindahkan penumpang dan/atau barang dari bandara pemberangkatan ke bandara tujuan dengan menggunakan pesawat terbang yang sesuai dengan jenis perjanjian pengangkutan. Penumpang yang telah berada pada ruang tunggu yang tersedia di bandara keberangkatan dipersilahkan masuk satu per satu ke dalam pesawat udara sambil menunjukkan *boarding pass* dan tiketnya kepada petugas. Pesawat udara yang disiapkan oleh pengangkut harus memiliki syarat keselamatan. Menurut Pasal 19 UU Penerbangan, setiap pesawat udara yang dipergunakan untuk terbang wajib memiliki sertifikat kelaikan udara (*airworthiness*). Setelah penumpang berada di dalam pesawat, maka awak kapal menjelaskan segala hal yang akan dilakukan, yaitu mengenai jenis pesawat, bandara asal keberangkatan, bandara tujuan, kapten yang bertugas, waktu penerbangan sampai menjelaskan mengenai prosedur darurat. Demikian pula halnya apabila selama terbang terjadi sesuatu, maka sudah menjadi kewajiban bagi personil penerbangan untuk mengumumkan situasi yang terjadi. Bahkan sampai sesaat sebelum melakukan pendaratan personil penerbangan wajib mengumumkannya terlebih dahulu dan meminta penumpang untuk kembali menggunakan sabuk pengaman dan menegakkan kursi untuk keselamatan dan keamanan penumpang. Oleh karena itu, untuk kelancaran dan keselamatan angkutan udara, setiap personil penerbangan wajib memiliki sertifikat kecakapan, yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan (Pasal 18 UU Penerbangan). Selama terbang, kapten pesawat udara yang bersangkutan mempunyai wewenang mengambil tindakan untuk keamanan dan keselamatan penerbangan (Pasal 23 UU Penerbangan). Pengertian “selama terbang” adalah sejak saat semua pintu luar pesawat udara ditutup setelah naiknya penumpang (*embarkasi*) sampai saat pintu dibuka untuk penurunan penumpang (*embarkasi*) sampai saat pintu dibuka untuk penurunan penumpang (*debarkasi*). Kewenangan yang ditetapkan dalam ketentuan ini memberikan landasan hukum bagi tindakan yang diambil oleh kapten penerbangan dalam rangka keamanan dan keselamatan penerbangan.

3.4.4 Tahap Penurunan/Pembongkaran

Pada tahap ini penumpang diturunkan dari pesawat dan barang dibongkar karena angkutan sudah berakhir di bandara tujuan. Penumpang dipersilahkan turun dari pesawat terbang secara teratur, menuju ke tempat pengambilan bagasi di bandara tujuan. Penumpang dapat mengambil bagasi dengan cara mencocokkan nomor pada *baggage check* dengan nomor yang tertera pada *baggage tag* yang tertempel pada barang bagasi. Setelah bagasi diterima oleh penumpang, *baggage check* yang terdapat pada *flight coupon* diserahkan pada petugas bandara di pintu keluar penumpang. Hal itu dilakukan untuk membuktikan bahwa bagasi yang dititipkan pada saat keberangkatan telah diterima oleh penumpang/pemilik bagasi di tempat tujuannya. Jika tidak terjadi klaim dari penumpang berarti pengangkut dalam hal ini telah selesai menunaikan kewajibannya terhadap penumpang atau pemilik bagasi sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang dibuat.

3.4.5 Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini pihak-pihak menyelesaikan persoalan yang terjadi selama atau sebagai akibat pengangkutan. Penumpang yang mengalami kecelakaan, luka atau meninggal dunia diselesaikan oleh pihak pengangkut. Pada pengangkutan barang maupun kargo, pengangkut menyelesaikan semua klaim ganti kerugian yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pengguna jasa penerbangan.

3.5 Perusahaan *Ground Handling* Sebagai Pihak yang Terkait Dalam Pengangkutan Udara Niaga

Dalam melakukan aktifitas pengangkutan penumpang dan barang bawaan penumpang, perusahaan penerbangan tidak selalu melakukan aktifitas tersebut secara sendiri, melainkan pegangkut melakukan kerja sama dengan pihak lain dan melakukan sub kontrak kepada perusahaan *ground handling* dalam rangka pemuatan dan penurunan penumpang dan barang bawannya.¹²⁰ Hal tersebut dilakukan oleh

¹²⁰ Terdapat dua perusahaan *ground handling* yang berstandar *International Air Transportation Association* (IATA) yang beroperasi di Indonesia yaitu PT. Garuda Angkasa dan PT.

perusahaan penerbangan agar pemuatan dan penurunan penumpang dan barang bawaan penumpang dapat berjalan lebih efisien dan lebih hemat biaya. Pemuatan dan penurunan penumpang pada bandara akan lebih hemat dengan melakukan sub kontrak kepada pihak perusahaan *ground handling* karena perusahaan penerbangan atau pengangkut tidak perlu lagi menyediakan alat-alat atau mesin-mesin yang digunakan untuk melakukan pemuatan dan penurunan penumpang di bandara melainkan telah disediakan oleh pihak perusahaan *ground handling* yang telah menerima sub kontrak dari pihak perusahaan penerbangan.

“*Ground Handling*” berasal dari kata “*Ground*” dan “*Handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara (*airport*). *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti menanganai, atau melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*service or to service*). Istilah *Ground Handling* juga sering dijumpai dengan pemakaian kata “*Ground Service*” atau “*Ground Operation*”. Baik “*Ground Handling*”, “*Ground Service*”, “*Ground*

Jasa Angkasa Semesta,Tbk. PT. Gapura Angkasa didirikan pada tahun 1998 dan merupakan perusahaan patungan (*joint venture*) antara PT. Garuda Indonesia Airlines dengan PT. Angkasa Pura I & II. Pelanggan jasa PT. Gapura Angkasa baik berasal dari perusahaan penerbangan dalam negeri dan perusahaan penerbangan asing antara lain: Aeroflot, Airfast Indonesia, Air Asia, Air China, Air India, Air Madagascar, Australian Airlines, Batavia Air, Bayu Air, Blue Panorama Airlines, Bouraq Airlines, Cardig Air, Cartens Papua, Cathay Pacific, China Airlines, China Eastern Airlines, China Southern Airlines, Citilink, Continental Micronesia, Garuda Indonesia, Japan Airlines, Jatayu Airlines, Kartika Airlines, Korean Air, Lion Air, Malaysia Airlines, Mandarin Airlines, Merpati Airlines, Pakistan International Airways, Pelangi Airways Malaysia, Phuket Air, Polar Air, Qantas Airways, Qatar Airways, Republic Express, Royal Brunei Airlines, Shanghai Airlines, Silk Air, Sriwijaya Air, Star Air, Thai Airways, Tiger Airways, Top Air, Transmile Aviation, Travira Air, Vietnam Airlines.. Sedangkan PT. Jasa Angkasa Semesta,Tbk didirikan pada tahun 1984 dan mulai beroperasi pada tahun 1985 di Bandara Soekarno-Hatta dan telah *listing* di Bursa Efek Surabaya pada tahun 2000. Pelanggan jasa PT. Jasa Angkasa Semesta,Tbk baik berasal dari perusahaan penerbangan dalam negeri dan perusahaan penerbangan asing antara lain: Singapore Airlinies, Singapore Airlines Cargo, Chatay Pacific, Chatay Pacific Cargo, Fly Emirates, Eva Air, Eva Air Cargo, China Eastern Airlines, Etihad Airways, Etihad Crystal Cargo, Airfast Indonesia, Cebu Pacific, Express Air, Jett8 Airlines Cargo, Kuwait Airways, Lion Air, Lufthansa Airlines, Mandala Airlines, Pacific Blue, Philiphine Airlines, Premi Air, Qatar Airlines, Silk Air, Air Asia, Sriwijaya Air.

“Company Profile”, < <http://www.gapura.co.id/index2.php?web=2>>, diakses pada 25-10-2010

Operation” maupun *“Airport Service”*, pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama, yaitu merujuk kepada “suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*Arrival*)”. Secara sederhana *“Ground Handling”* atau *“Tata Operasi Darat”* adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di bandara, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di *cargo area*.¹²¹

3.6 Pinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Melakukan Pengangkutan Udara

Dalam melakukan pengangkutan, pengangkut memiliki tanggung jawab terhadap objek pengangkutannya berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab pengangkutan yang telah ada. Dalam hal ini, dikenal lima prinsip atau teori mengenai tanggung jawab pengangkut baik pengangkutan darat, laut dan udara, yaitu:

1. prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault principle*);
2. prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*rebuttable presumption of liability principle*);
3. prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability principle*);
4. prinsip tanggung jawab mutlak (*no-fault liability, absolute atau strict liability principle*);
5. prinsip pembatasan pertanggungjawaban (*limitation of liability*)

¹²¹ “STMT Trisakti Air Transport Community”, <<http://airtrans.wordpress.com/2009/02/18/ground-handling/>>, diakses tgl 25-10- 2010, pkl 13.02

3.6.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Adanya Unsur Kesalahan (*Fault Liability, Liability Based on Fault Principle*)

Ketentuan mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan diatur dalam pasal 1365 KUHPerdota yang terkenal dengan sebutan Pasal perbuatan melawan hukum, yang menyatakan: “tiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karena itu menimbulkan kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Syarat-syarat yang harus ada untuk menentukan suatu perbuatan sebagai perbuatan melawan hukum antara lain:¹²²

1. harus ada perbuatan, yaitu baik bersifat positif maupun yang bersifat negatif atau dengan kata lain setiap tingkah laku berbuat atau tidak berbuat;
2. perbuatan itu harus melawan hukum;
3. ada kerugian;
4. ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian;
5. ada unsur kesalahan.

Suatu hal yang sangat penting dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan pada adanya unsur kesalahan (*schuld theorie, fault principle*) adalah masalah beban pembuktian (*burden of proof, bewijslast*). Dalam hal ini, penggugat adalah pihak yang berkewajiban untuk membuktikan bahwa pihak tergugat (*defendant*) telah melakukan perbuatan melawan hukum, telah melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut mengakibatkan kerugian pada pihak penggugat. Bila penggugat gagal membuktikan salah satu dari elemen-elemen tersebut, maka tuntutananya akan menjadi gagal.¹²³

Prinsip tanggung jawab atas adanya kesalahan terdapat dalam ketentuan Pasal 43 ayat (1) huruf c UU Penerbangan Nomor 15 Tahun 1992 dan Pasal 42 huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1992 tentang Angkutan Udara. Kedua pasal

¹²² Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Program Pascasarjana, 2003), hal 36

¹²³ Saefullah Wiradipradja, *op., cit*, hal 26

tersebut mengatur hal yang sama yaitu “perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berjadwal bertanggung jawab atas keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut”. Dalam kedua pasal tersebut, pengangkut diwajibkan untuk bertanggung jawab terhadap keterlambatan penumpang namun harus dibuktikan terlebih dahulu unsur kesalahan dalam diri pengangkut yang menyebabkan keterlambatan pengangkutan penumpang udara.

3.6.2 Prinsip Tanggung Jawab Atas Dasar Praduga (*Presumption of Liability*)

Prinsip tanggung jawab pengangkutan udara atas dasar praduga (*presumption of liability*) diterapkan dalam Konvensi Warsawa dan Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) 1939. Dalam Ordonansi Pengangkutan Udara 1939, pasal-pasal yang terkait dengan tanggung jawab atas dasar praduga antara lain;

1. Pasal 24 ayat (1) OPU, “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian sebagai akibat dari luka atau cedera lain pada tubuh yang diderita oleh seorang penumpang, bila kecelakaan yang menimbulkan kerugian itu ada hubungannya dengan pengangkutan udara dan terjadi di dalam pesawat terbang selama melakukan suatu tindakan dalam hubungan dengan naik ke atau turun dari pesawat terbang”;
2. Pasal 25 ayat (1) OPU, “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul sebagai akibat, dari kehancuran, kehilangan, atau kerusakan bagasi atau barang, bila kejadian yang menyebabkan kerugian itu terjadi selama pengangkutan udara”;
3. Pasal 28 OPU, “Bila tidak terjadi perjanjian lain, maka pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul sebagai akibat dari keterlambatan dalam pengangkutan penumpang, bagasi atau barang”;

Mendasarkan prinsip tanggung jawab ini, pengangkut *dianggap* selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, jika pengangkut dapat membuktikan pihaknya telah mengambil semua tindakan yang perlu untuk menghindari terjadinya kerugian atau

bahwa hal itu tidak mungkin mereka lakukan, maka pihaknya itu dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.¹²⁴ Ciri-ciri dari prinsip tanggung jawab pengangkut atas dasar praduga (*presumption of liability*) terletak pada pembuktian mengenai unsur kesalahan si pengangkut. Pembuktian mengenai unsur kesalahan ada pada pengangkut.¹²⁵ Berdasarkan prinsip “*presumption of liability*” yang diterapkan di dalam Konvensi Warsawa dan Ordonansi Pengangkutan Udara, pengangkut adalah *prime facie* bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan kecuali dia dapat membuktikan bahwa pihak pengangkut telah mengambil semua tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian tersebut bahwa hal tersebut tidak mungkin dilakukannya.¹²⁶ Penumpang dalam hal ini hanya membuktikan bahwa telah terjadi kerugian pada saat dilakukannya pengangkutan. Dengan demikian, tanggung jawab pengangkut berdasarkan pada “*presumption*” (praduga) menunjukkan bahwa tanggung jawab pengangkut tersebut dapat dihindarkan bila pengangkut membuktikan bahwa pihaknya tidak bersalah (*absence of fault*).

3.6.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Non Liability Principle*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip tanggung jawab atas dasar praduga. Prinsip ini berlaku untuk bagasi tangan, pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang timbul pada bagasi tangan yaitu barang-barang yang dibawa sendiri oleh penumpang bagasi tidak tercatat “*unregistered baggage*”, *hand baggage* dan *cabin baggage*.¹²⁷ Prinsip ini dinyatakan dalam Pasal 143 UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yaitu: “Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali

¹²⁴ Saefullah Wiradipradja, *op., cit.*, hal 152

¹²⁵ *Ibid*, hal 30

¹²⁶ *Ibid*

¹²⁷ E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1979), hal 22

apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya”.

3.6.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*no-fault liability*, *absolute* atau *strict liability principle*)

Prinsip tanggung jawab mutlak menyatakan seseorang telah bertanggung jawab begitu kerugian terjadi, terlepas dari ada tidaknya kesalahan pada dirinya.¹²⁸ Prinsip ini memandang “kesalahan” sebagai sesuatu yang tidak relevan untuk dipermasalahkan tentang ada tidaknya kesalahan tersebut pada kenyataan, dengan perkataan lain, suatu pertanggungjawaban pengangkut ada tanpa harus untuk dibuktikan adanya suatu kesalahan. Berbeda dengan prinsip *presumption of liability*, pada prinsip ini pengangkut atau penyelenggara suatu penerbangan tidak lagi “dianggap” bertanggung jawab, tetapi “selalu” bertanggung jawab untuk segala kerugian tanpa adanya kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawabnya. Dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak, pihak korban tidak diharuskan untuk membuktikan adanya unsur kesalahan apapun pada pihak pengangkut untuk pembayaran santunan atas kerugian yang dideritanya. Cukup baginya hanya dengan menunjukkan adanya kerugian yang dideritanya selama pengangkutan udara.

Mengenai penggunaan istilah *strict liability* dan *absolute liability* dalam prinsip pertanggungjawaban mutlak, Bin Cheng, seorang ahli hukum udara terkemuka menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara *strict liability* dan *absolute liability*. Pada *strict liability*, perbuatan sebagai penyebab kerugian yang dituntut tersebut harus dilakukan oleh orang yang bertanggung jawab, dengan perkataan lain, pada *strict liability* terdapat hubungan kausalitas antara orang yang benar-benar bertanggung jawab dengan kerugian tersebut. Sedangkan dalam *absolute liability*, tidak mempermasalahkan ada atau tidaknya hubungan kausalitas antara orang yang bertanggung jawab dengan kerugian yang terjadi, dengan perkataan lain

¹²⁸ Rosa Agustina, *op. cit.*, hal 231

pertanggungjawaban mengenai ganti kerugian timbul tanpa mempermasalahkan hubungan kausalitas tersebut.¹²⁹ Pada *strict liability* terdapat alasan-alasan yang bersifat umum (*conventional defences*) untuk membebaskan pihak yang seharusnya bertanggung jawab seperti: *Act of God*, *contributory negligence*, keadaan terpaksa (*force majeure*), keadaan perang, tindakan penguasa. Namun pada *absolute liability* alasan-alasan yang bersifat umum tersebut, tidak berlaku kecuali secara khusus dinyatakan dalam instrument-instrumen hukum tertentu seperti konvensi atau undang-undang.¹³⁰

Prinsip tanggung jawab mutlak tersebut telah diterapkan terhadap kematian atau lukanya penumpang dan musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut sebagaimana yang diatur dalam Pasal 43 ayat (1) huruf a dan b UU No.15 Tahun 1992 tentang Penerbangan. Prinsip tanggung jawab mutlak juga telah diterapkan dalam Undang-Undang Penerbangan yang baru yaitu UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan terhadap kematian atau lukanya penumpang (Pasal 141 ayat (1) UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan) dan musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut dengan ketentuan bahwa hal tersebut diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut (Pasal 144 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan).¹³¹

3.6.5 Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*)

Maksud dari prinsip ini yaitu tanggung jawab pengangkut udara terhadap kerugian yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan pengangkutan udara dibatasi hingga suatu jumlah tertentu. Pembatasan ini pada pokoknya merupakan pembatasan dalam jumlah ganti rugi yang harus dibayarkan. Prinsip ini merupakan suatu

¹²⁹ Profesor Bin Cheng, *A Reply to Charges of Having Inter Alia Misused th Term Absolute Liability in Relation to the 1966 Montreal Inter-Carrier Agreement*, di dalam Saefullah Wiradipradja, *op., cit*, hal 37

¹³⁰ *Ibid*, hal 40

¹³¹ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Program Pasca Sarjana FHUI, 2004), hal 149

imbangan bagi prinsip “*presumption of liability*”, dan merupakan suatu “pendorong” bagi pengangkut untuk menyelesaikan tuntutan ganti rugi dengan jalan “damai”.¹³² Untuk mencapai tujuan pemberian ganti rugi, limit tanggung jawab ganti rugi tersebut tidak boleh terlalu rendah dan tidak boleh terlalu tinggi.¹³³

Prinsip *limitation of liability* banyak diterapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penerbangan di Indonesia, antara lain: dalam hal terjadi kematian selama pengangkutan udara, maka suami atau istri atau orang tua yang menjadi tanggungannya, menerima ganti rugi maksimal sejumlah 12.500 gulden, pada pengangkutan bagasi dan barang-barang, tanggung jawab pengangkut dibatasi sampai sejumlah 25 gulden per-kilogram dan dibatasi sampai sejumlah 500 gulden tiap penumpang (Pasal 30 ayat (1), (2), dan (3) Ordonansi Pengangkutan Udara). Prinsip *limitation of liability* juga diterapkan dalam PP Nomor 40 Tahun 1995 yang merupakan peraturan pelaksana dari UU Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan yaitu: pada Pasal 43 ayat (1) dan (2) PP Nomor 40 Tahun 1995 yang menetapkan santunan untuk penumpang yang meninggal dunia karena luka atau kecelakaan pesawat udara atau kecelakaan karena sesuatu peristiwa di dalam pesawat udara ditetapkan sebesar Rp 40.000.000,00 (empat puluh juta rupiah). Pada Pasal 40 ayat (1) dan (2) PP Nomor 40 Tahun 1995 ditentukan jumlah ganti rugi untuk kerugian bagasi tercatat adalah Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk setiap kilogram dan setinggi-tingginya Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk setiap bagasi kabin penumpang yang hilang karena kesalahan pengangkut.

¹³² E. Suherman, *Hukum Udara Indonesia dan Internasional*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1983), hal 120

¹³³ *Ibid*

BAB 4

ANALISIS KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NO. 970 K/Pdt/2002 ANTARA PT. GARUDA INDONESIA MELAWAN EUNIKE MEGA APRILIANY

4.1 Kasus Posisi

4.1.1 Para Pihak Dalam Perkara Ini

1. PT. Garuda Indonesia yang berkedudukan di Jakarta (Jalan Merdeka Selatan No. 13) melalui kantor perwakilan di Graha Bumi Moder Lt. 4 Jalan Basuki Rahmat No. 106-108, Surabaya dan diwakili oleh kuasa hukumnya yaitu Ali Zahri, S.H.. Kedudukan PT. Garuda Indonesia dalam perkara ini adalah sebagai Pemohon Kasasi, Pembanding dan Tergugat.
2. Eunike Mega Apriliany yang beralamat di Jalan Palm Utara I Blok MD No.81 Pondok Chandra Indah, Waru, Sidoarjo. Kedudukan Eunike dalam perkara ini adalah sebagai Termohon Kasasi, Terbanding, Penggugat.

4.1.2 Perkara Di Tingkat Pengadilan Negeri

Kasus ini bermula ketika Eunike akan pulang ke rumahnya di Sidoarjo dari New York, Amerika Serikat menggunakan jasa penerbangan NORTHWEST dari New York untuk tujuan Singapura dengan membawa dua tas/koper dengan berat 30 kg dan 40 kg senilai \$ 6.862 (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar) yang isinya barang-barang kebutuhannya serta barang-barang pesanan teman-teman Eunike yang dimasukkan ke bagasi pesawat. Setelah sampai di Singapura, Eunike menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia guna melanjutkan perjalanan ke Indonesia dengan tujuan bandara Soekarno-Hatta. Setelah tiba di bandara Soekarno-Hatta, Eunike kemudian menunggu untuk mengambil kedua tas/koper besar tersebut untuk melanjutkan perjalanannya ke Surabaya, ternyata hanya 1 tas/koper yang datang dengan beratnya 30 kg sedangkan tas/koper yang beratnya 40 kg tidak ada.

Eunike langsung mencari dan menanyakan kepada karyawan Garuda Indonesia tentang keberadaan tas/kopernya. Eunike disuruh menunggu oleh karyawan

PT. Garuda Indonesia dan sementara itu karyawan PT. Garuda Indonesia yang menyuruh Eunike untuk menunggu, diketahui oleh Eunike hanya berpura-pura untuk mencari tas koper tersebut. Setelah Eunike menunggu berjam-jam, ternyata tas tersebut tidak ditemukan. Eunike disarankan untuk melaporkan secara tertulis kepada petugas Garuda Indonesia. Selanjutnya Eunike disuruh untuk kembali saja ke Surabaya, dan nanti hasil pencarian akan dilaporkan melalui kantor perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya. Setelah sampai di rumahnya, Eunike berulang kali menghubungi pihak perwakilan Garuda Indonesia yang berada di Surabaya untuk melaporkan perihal kehilangan kopernya tersebut. Setelah dihubungi berkali-kali oleh Eunike, barulah perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya mengirim surat kepada Eunike tertanggal 27 September 1999 yang intinya menerangkan bahwa tas/ koper milik Eunike dinyatakan hilang dan pihak Garuda Indonesia hanya bersedia mengganti dengan nilai maksimal \$ 20 US Dollar (dua puluh US Dollar per kilogram barang yang hilang). Atas surat yang dikirimkan tersebut, Eunike tidak dapat menerima dan melalui kuasa hukumnya, Eunike mengirimkan Surat Somasi kepada pihak perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya, namun tidak mendapatkan tanggapan dan jawaban atas surat Somasi tersebut sehingga Eunike mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Surabaya

4.1.2.1 Petitum Penggugat

Dalam gugatannya, Penggugat memohon kepada Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya yang memeriksa dan mengadili perkara tersebut, yaitu:

1. Menyatakan tergugat (PT. Garuda Indonesia) bersalah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana dimaksud dalam pasal 1365 KUHPperdata;
2. Menyatakan sah Sita Jaminan (*conservatoir beslag*) terhadap seluruh barang-barang bergerak milik dan atas nama tergugat, antara lain: komputer-komputer, lemari-lemari, meja dan kursi, baik yang ada di Kantor Perwakilan tergugat di Lantai 1 Graha Bumi Modern Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 106-108 Surabaya, maupun yang ada di Bandara Juanda Surabaya;

3. Menghukum tergugat untuk membayar ganti rugi materiil sebesar \$ 6.862 Dollar (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar) dan ganti rugi immaterial sebesar Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah);
4. Menyatakan putusan perkara ini dapat dilaksanakan terlebih dahulu (*uitvoerbaar bij voorraad*) meskipun ada upaya hukum *verzet*, banding maupun kasasi;
5. Menghukum tergugat untuk membayar biaya perkara ini.
6. *Ex aequo et bono*

4.1.2.2 Jawaban Tergugat

Setelah mendengarkan dalil gugatan dari Penggugat, Tergugat melalui kuasa hukumnya memutuskan untuk melakukan eksepsi atau jawaban atas gugatan tersebut.

Berikut adalah jawaban Tergugat dalam eksepsi:

1. Mengenai pihak yang digugat tidak lengkap, Tergugat menyatakan bahwa walaupun dalam perjalanan dari Singapura menuju Indonesia Penggugat beralih dengan menggunakan pesawat Garuda Indonesia yang dikelola Tergugat, tetapi karena tiket yang merupakan kontrak penggunaan jasa penerbangan antara penumpang dengan pengangkutnya adalah tiket Northwest Airlines, maka seharusnya Northwest Airlines juga ikut digugat dalam perkara ini karena klaim atas hilangnya tas/koper milik Penggugat berkaitan erat dengan adanya perpindahan bagasi dari Northwest Airlines ke pesawat Garuda Indonesia. Oleh karena itu gugatan Penggugat adalah gugatan yang tergugatnya tidak lengkap (*exceptio plurio litis consortium*).
2. Mengenai kewenangan Pengadilan Negeri Surabaya memeriksa dan mengadili perkara ini, Tergugat menyatakan bahwa Pengadilan Negeri Surabaya tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini karena kedudukan hukum Tergugat adalah di Jl. Merdeka Selatan No. 13, Jakarta. Ketidakberwenangan Pengadilan Negeri Surabaya dalam mengadili perkara ini juga menyangkut sifat perkara ini karena salah satu pihak yang harus dilibatkan dalam perkara ini yaitu Northwest Airlines. Dalam kasus ini Eunike

membeli tiket Northwest Airlines (*locus contractus*) di New York, perpindahan bagasi dari Northwest Airlines ke Garuda Indonesia (*locus actus*) di Singapura, tempat diketahuinya akibat dilakukan perpindahan bagasi (*locus solutionis*) di Bandara Soekarno-Hatta, sehingga menunjukkan adanya anasir atau unsur asing oleh karena itu perkara ini merupakan perkara Hukum Perdata Internasional (HPI). Mendasarkan pada sistem HPI sebagaimana tertuang dalam Pasal 16, 17 dan 18 Aigemeine Bepallingen (AB) maka forum yang mempunyai kewenangan dalam adalah forum di New York, atau setidaknya di Pengadilan Negeri yang wilayah hukum kewenangannya meliputi Cengkareng.

Jawaban Tergugat Dalam Pokok Perkara:

1. Mengenai kesengajaan Tergugat melakukan Perbuatan Melawan Hukum, Tergugat menyatakan bahwa tidak benar tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana yang dinyatakan dalam petitum penggugat karena hubungan hukum yang terjadi antara penggugat sebagai penumpang Garuda Indonesia dengan nomor penerbangan GA 823 tanggal 29 Juli 1999 dengan tergugat sebagai pengelola jasa penerbangan Garuda Indonesia adalah hubungan kontraktual dalam jasa angkutan udara. Hubungan hukum tersebut timbul dengan pembelian tiket Northwest Airlines oleh Penggugat dan kemudian pindah atau transit ke maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Dalam tiket yang dibeli olehnya diatur mengenai tanggung jawab pengangkut (dalam hal ini Tergugat) atas kerugian yang timbul dalam pemberian jasa penerbangan. Oleh karena itu apabila terjadi ketidaksempurnaan kewajiban kontraktual tersebut, maka tidak dapat dilakukan dengan mendasarkan perbuatan melawan hukum.
2. Mengenai besaran ganti kerugian yang dimintakan Penggugat, Tergugat menyatakan menolak besaran kerugian yang didalilkan oleh penggugat dalam perbuatan melawan hukumnya yaitu: kerugian materiil sebesar \$ 6.862 US Dolar (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar) dan kerugian

immaterial sebesar Rp. 1.000.000.000,00. (satu milyar rupiah). Hal tersebut dikarenakan menurut tergugat, tanggung jawab pengangkut atas hilangnya barang bagasi penumpang adalah sebesar \$ 20 US (dua puluh US Dollar) per-kilogram atas barang yang hilang berdasarkan Konvensi Warsawa 1929.

3. Tergugat juga menolak besaran tas/koper yang hilang adalah sebesar 40 kg sebagaimana yang dinyatakan oleh penggugat karena klaim yang diajukan penggugat atas hilangnya koper tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti otentik dan ketidakbenaran klaim tersebut didasarkan bukti-bukti berupa *List Passenger of GA 823* tanggal 29 Juli 1999, *route Sin-Cgk*, nomor kursi 16, yang menunjukkan berat kedua tas/koper Penggugat seluruhnya adalah 25 kg (tertulis dalam *checklist 2/25*). Tergugat juga menyatakan bahwa Penggugat adalah penumpang Kelas Ekonomi dengan muatan bagasi yang diijinkan untuk diangkut adalah maksimal 20 kg, sedangkan pengecualian batas maksimal bagasi yang diijinkan hanya diperuntukkan bagi penumpang *first class* (kelas pertama) dengan membuat pernyataan khusus (*a special declaration*) dan penumpang dikenakan (*excess baggage charge*).

4.1.2.3 Pertimbangan Majelis Hakim

Tentang Perbuatan Melawan Hukum:

1. Bahwa Penggugat dalam gugatannya mendalilkan bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum (PMH) dengan hilangnya 1 (satu) tas/koper seberat 40 kg dari bagasi penerbangan Garuda Indonesia, namun dari bukti P.1 (fotocopy tiket Garuda Indonesia Airlines atas nama Eunike Mega Apriliany tertanggal 29 Juli), P.2 (fotocopy daftar bagasi barang Garuda Indonesia Airlines tertanggal 5 Agustus 1999), P.4 (fotocopy tiket penumpang dan cek bagasi Garuda Indonesia Airlines), T.1, (fotocopy tiket penerbangan Northwest Airlines atas nama Eunike Mega Apriliany), dapat diketahui Penggugat secara riil membeli tiket Northwest Airlines dan menggunakan jasa penerbangan Northwest Airlines dan kemudian pindah ke Garuda Indonesia yang dikelola oleh Tergugat.

2. Bahwa berdasarkan bukti-bukti surat yang diajukan oleh tergugat dalam jawabannya, maka ternyata menurut hukum, Tergugat terbukti melakukan wanprestasi, setelah adanya hubungan kontraktual jasa penerbangan antara Penggugat dengan Tergugat, yaitu Tergugat belum menyerahkan 1 (satu) tas/koper kepada pihak Penggugat. Dengan kata lain, prestasi hukum dari Tergugat telah dipenuhi, namun tidak sebagaimana mestinya.
3. Bahwa dalam perkara ini, Majelis Hakim menilai Tergugat terbukti telah melakukan wanprestasi dan tidak melakukan perbuatan melawan hukum (PMH) tetapi majelis hakim menilai gugatan yang diajukan adalah berdasar untuk dikabulkan, yaitu dengan diktum “tergugat telah melakukan wanprestasi yang merugikan Penggugat”.

Tentang Ganti Kerugian:

1. Dalam menentukan jumlah ganti kerugian, Majelis Hakim menilai berdasarkan tuntutan yang diajukan Penggugat dalam perkara ini yaitu hilangnya 1 (satu) tas/koper dengan berat 40 kg sebesar \$ 6.862 US (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US dollar), Majelis Hakim juga menilai berdasarkan dalil yang dinyatakan tergugat bahwa berdasarkan fakta yang ada berupa *List Passanger of GA. 823, 29 Juli 1999 route SIN-CGK*, nomor kursi 16 yang menunjukkan bahwa berat kedua tas/koper Penggugat seluruhnya adalah 25 kg (tertulis dalam *checklist 2/25*).
2. Majelis Hakim menilai bahwa dalil kerugian yang dinyatakan penggugat sebesar \$ 6.862 US (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US dollar), berdasarkan bukti P.1 (Tiket Garuda Indonesia atas nama Eunike), dan P.2 (Daftar Bagasi Barang Garuda Indonesia atasn nama Eunike) justru mendukung dalil Tergugat yang menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) tas/koper bawaan penggugat seberat 25 kg.
3. Majelis Hakim menilai bahwa dalil kerugian yang dinyatakan penggugat berdasarkan bukti P.5 (fotocopy kuitansi atas nama Amelia sebesar \$ 2.000 US), P.6 (fotocopy kuitansi atas nama Menarni sebesar \$ 1.500 US), P.7

(Fotocopy barang tertanggal 28-7-1999), P.8 (fotocopy *Description of Content of Baggage*) tidak didasarkan pada bukti asli (hanya berupa fotocopy). Oleh karena itu, bukti tersebut tidak dapat dipakai sebagai alat bukti yang sah, namun Majelis Hakim menilai bahwa bukti “surat *aquo* adalah merupakan petunjuk hukum (*aanwijzingen*) yang dapat dipakai sebagai ukuran untuk menilai jumlah kerugian penggugat”.

4. Majelis Hakim menilai bahwa kenyataan yang hilang adalah 1 (satu) tas/koper sehingga layak dan adil berat 1 (satu) tas/koper yang hilang adalah setengah dari 25 kg yaitu 12,5 kg
5. Majelis hakim menilai tidak adil apabila nilai kerugian penggugat yang harus diganti oleh Tergugat adalah sebesar 12,5 kg x \$ 20 US dollar = \$ 250 US dollar. Setelah memperhatikan besarnya nilai tuntutan kerugian Penggugat dihubungkan dengan kerugian yang disanggupi Tergugat, Maka Majelis Hakim menilai bahwa jumlah \$ 6,862 US dollar ditambah \$ 250 = \$ 7.112 US dollar dengan menutupi resiko masing-masing separuh menjadi \$ 3.556 US Dollar adalah nilai yang patut dan adil untuk dibebankan kepada Tergugat.
6. Majelis Hakim menilai mengenai kerugian immaterial sebesar Rp. 1000.000.000,00 (satu milyar rupiah) tidak diperinci secara tepat dan akurat sehingga harus ditolak

4.1.2.4 Amar Putusan

Dalam Eksepsi:

1. Menolak eksepsi Tergugat seluruhnya;

Dalam Pokok Perkara:

2. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian;
3. Menyatakan Tergugat bersalah melakukan wanprestasi yang merugikan penggugat;
4. Menghukum tergugat untuk membayar ganti rugi materiil sebesar \$ 3,556 US Dollar (tiga ribu lima ratus lima puluh enam US Dollar);
5. Menolak gugatan Penggugat untuk selain dan selebihnya;

6. Membebaskan Tergugat untuk membayar biaya perkara ini sebesar Rp. 93.000 (sembilan puluh tiga ribu rupiah)

4.1.3 Perkara Di Tingkat Pengadilan Tinggi

Pada tanggal 6 Maret 2000, kuasa hukum Tergugat menyatakan banding terhadap putusan Pengadilan Negeri Surabaya tanggal 21 Februari 2000 No.631/Pdt.G/1999/PN.Sby dan permohonan banding tersebut telah diberitahukan kepada pihak lawan pada tanggal 24 April 2000. Setelah membaca memori banding dari kuasa hukum Pemanding tertanggal 8 Mei 2000, Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Surabaya memberikan pertimbangan yang antara lain:

1. Pernyataan permohonan banding dari kuasa Tergugat telah diajukan dalam tenggang waktu dan cara-cara serta memenuhi persyaratan lain menurut Undang-Undang, oleh karena itu permohonan banding tersebut dapat diterima;
2. Setelah Majelis Hakim Pengadilan Tinggi memeriksa berkas perkara yang terdiri dari berita acara persidangan, turunan resmi putusan Pengadilan Negeri Surabaya, surat-surat bukti dan surat-surat lain serta memperhatikan memori banding dari kuasa tergugat pemanding, maka Majelis Hakim Pengadilan Tinggi berpendapat: putusan Hakim Pengadilan Negeri Surabaya telah berdasarkan alasan-alasan dan pertimbangan hukum yang sudah tepat dan benar, oleh karena itu dapat disetujui dan diambil alih sebagai pertimbangan Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Surabaya dalam memutus perkara ini di tingkat banding;
3. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut di atas, maka putusan Pengadilan Negeri Surabaya tanggal 21 Februari 2000 No. 631/Pdt.G/1999/PN. SBY harus dikuatkan;
4. Oleh karena Tergugat Pemanding berada di pihak yang kalah, maka ia harus dihukum membayar biaya perkara dalam kedua tingkat peradilan yaitu: di tingkat Pengadilan Negeri dan di tingkat Pengadilan Tinggi.

4.1.3.1 Amar Putusan

Pengadilan Tinggi Surabaya menjatuhkan putusan atas perkara yang diajukan Pembanding (PT. Garuda Indonesia) antara lain:

1. Menerima pernyataan permohonan banding dari Tergugat/Pembanding;
2. Menguatkan putusan Pengadilan Negeri Surabaya tanggal 21 Februari 2000 No.631/Pdt.G/1999/PN.Sby yang dimohonkan banding tersebut;
3. Menghukum Tergugat-Pembanding membayar biaya perkara peradilan tingkat pertama sebesar Rp.93.000 dan untuk tingkat banding ditetapkan sebesar Rp.95.000

4.1.4 Perkara Di Tingkat Mahkamah Agung

Pada tanggal 8 Mei 2001, Tergugat/Pembanding/Pemohon Kasasi yaitu PT. (Persero) Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia mengajukan permohonan kasasi secara tertulis kepada Panitera Mahkamah Agung yang disertai oleh memori kasasi. Adapun memori kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi memuat alasan-alasan, antara lain:

1. Bahwa Pengadilan Tinggi Jawa Timur di Surabaya telah tidak atau salah menerapkan atau melanggar hukum yang berlaku atau tidak melaksanakan cara untuk melaksanakan sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku dengan menyetujui serta mengambil alih alasan-alasan dan pertimbangan-pertimbangan hukum Pengadilan Negeri Surabaya yang salah dalam penerapan hukumnya sebagai alasan-alasan dan pertimbangan-pertimbangan hukum Pengadilan Tinggi Jawa Timur yang menjadi dasar untuk memutuskan perkara ini di tingkat banding;
2. Mengenai Perbuatan Melawan Hukum yang diajukan oleh Penggugat, Pemohon Kasasi menyatakan bahwa *judex facti* pada tingkat banding yang mengambil alih sepenuhnya pertimbangan hukum Pengadilan Negeri Surabaya telah salah dalam menerapkan hukum yang berlaku dengan tidak membedakan antara perbuatan melanggar hukum dengan wanprestasi sebagaimana tercantum dalam pertimbangan *judex facti* pada halaman 25

keputusan Pengadilan Negeri Surabaya tertanggal 21 Februari 2000 No. : 631/Pdt.G/1999/PN.Sby. yang menyebutkan “ Menimbang, bahwa meskipun dalam perkara ini terbukti Tergugat telah melakukan wanprestasi dan tidak melakukan perbuatan melawan hukum, maka Hakim berpendapat bahwa gugatan Penggugat berdasar untuk dikabulkan, yaitu dengan diktum yang menyatakan “Tergugat melakukan wanprestasi yang merugikan Penggugat. ”

3. Mengenai nilai ganti kerugian yang dikabulkan oleh Pengadilan Negeri Surabaya, Pemohon Kasasi menyatakan bahwa sikap *judex factie* pada tingkat pertama yang menentukan besarnya ganti kerugian kepada Tergugat sebesar US \$ 3,556 adalah tidak benar dan tidak dapat dipertanggung-jawabkan secara hukum. Hal tersebut dikarenakan nilai ganti rugi sebesar US \$ 3,556 tidak sesuai dengan ketentuan ganti kerugian yang berlaku dalam Konvensi Warsawa 1929 “*the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air*”, yaitu jumlah ganti rugi atas barang-barang yang hilang sebesar US \$ 20. Sehingga ganti rugi yang harus dibayar oleh Pemohon Kasasi adalah sebesar US \$ 20 x 12,5 kg = US \$ 250 (dua ratus lima puluh dolar) dinyatakan oleh Pemohon Kasasi. Tindakan *judex factie* pada tingkat pertama yang menjatuhkan ganti rugi sebesar US \$ 3,556 kepada Pemohon Kasasi merupakan tindakan yang tidak menghargai/melecehkan ketentuan/ peraturan-peraturan yang berlaku secara internasional karena Indonesia adalah sebagai bagian dari masyarakat Internasional yang tidak bisa melepaskan diri dari hubungannya dengan negara-negara lain.
4. Bahwa Pemohon Kasasi mengajukan dasar hukum baru mengenai nilai ganti kerugian yang akan ditanggungnya terhadap hilangnya tas/koper milik Termohon Kasasi yaitu PP No. 40 Th. 1995 tentang Angkutan Udara yang merupakan peraturan pelaksana dari UU No. 15 Th. 1995 tentang Penerbangan. Dalam Pasal 44 PP No. 44 Th. 1995 dinyatakan “jumlah ganti rugi untuk kerugian bagasi tercatat, termasuk kerugian karena kelambatan dibatasi setinggi-tingginya Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per-kilogram.

Dengan demikian Pemohon Kasasi menanggung kerugian bagasi sebesar Rp.100.000,00 x 12,5 kg = Rp. 1.250.000,00 (satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah)

4.1.4.1 Pertimbangan Mahkamah Agung

Adapun pertimbangan-pertimbangan Majelis Hakim Mahkamah Agung dalam memutus perkara ini antara lain:

1. Alasan perihal perbuatan hukum yang dinyatakan dalam permohonan kasasi tidak dapat dibenarkan karena *judex factie* tidak salah dalam menerapkan hukum dalam putusannya. Oleh karena itu putusan Pengadilan Negeri Surabaya sudah tepat dan benar;
2. Alasan perihal ganti kerugian yang dinyatakan dalam permohonan kasasi tidak dapat dibenarkan karena penilaian hasil pembuktian terhadap suatu ganti kerugian adalah bersifat penghargaan tentang suatu kenyataan dan tidak berkenaan dengan kesalahan penerapan hukum yang berlaku karena pemeriksaan dalam tingkat kasasi hanya berkenaan dengan kesalahan penerapan hukum.

4.1.4.2 Putusan Mahkamah Agung

Amar Putusan Mahkamah Agung dalam mengadili perkara yang dimohonkan oleh Pemohon Kasasi (PT. Garuda Indonesia) antara lain:

1. Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: PT. (Persero) Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia;
2. Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara dalam tingkat kasasi sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah).

4.2 Analisis Putusan

4.2.1 Hak-Hak Konsumen Yang Dilanggar Oleh PT. Garuda Indonesia Sebagai Pelaku Usaha Penerbangan

Berdasarkan kasus posisi yang diuraikan penulis di atas, maka terdapat beberapa hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang dilanggar, hak-hak konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

4.2.1.1 Hak Atas Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Dan/Atau Jasa

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK. Hak ini telah dilanggar oleh pihak PT. (Persero) Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia selaku pelaku usaha penerbangan karena telah melalaikan kewajibannya untuk mengangkut tas/koper milik Eunike Mega Apriliany selaku konsumen penerbangan. Hilangnya sebuah tas/koper milik Eunike Mega Apriliany membuktikan bahwa pihak Garuda Indonesia tidak memberikan hak atas keamanan terhadap barang bawaan yang merupakan objek kebendaan milik Eunike dalam melakukan pengangkutan udara karena kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen tidak hanya dilakukan kepada diri pribadi konsumen tetapi juga terhadap objek kebendaan milik konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Hilangnya satu dari dua tas/koper milik Eunike Mega Apriliany diketahui Eunike ketika menunggu untuk mengambil kedua tas/kopernya yang dikeluarkan dari bagasi pesawat Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta setelah transit dari pesawat Northwest Airlines ke Pesawat Garuda Indonesia di Bandara Singapura. Pada saat itu, hanya ada sebuah tas/koper milik Eunike yang diturunkan dari pesawat Garuda Indonesia dengan berat 30 kg, sedangkan sebuah tas/koper lagi yang beratnya 40 kg tidak diketemukan oleh Eunike. Satu dari dua tas/koper milik Eunike Mega Apriliany yang hilang memiliki berat 40 kg berisi barang-barang belanjaan milik Eunike dan barang-barang belanjaan milik temannya yang dilengkapi dengan kuitansi/nota pembelian yang diletakkan pada masing-masing barang dalam tas/koper

tersebut dengan nilai sebesar \$ 6.862 US Dollar (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar). Tas/koper Eunike tersebut benar-benar dinyatakan hilang oleh pihak Garuda Indonesia setelah dilakukan pencarian oleh petugas Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta dan dengan dikirimnya surat kepada Eunike melalui perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya yang menyatakan bahwa tas/koper milik Eunike telah hilang dan pihak Garuda Indonesia bersedia untuk menggantinya sebesar \$ 20 US Dollar (dua puluh US Dollar) per-kilogram barang yang hilang. Sampai diajukannya gugatan ke Pengadilan Negeri Surabaya dan setelah diputuskannya perkara ini di Mahkamah Agung, satu dari dua tas/koper milik Eunike tersebut tidak pernah ditemukan oleh pihak Garuda dan tidak pernah diterima kembali oleh Eunike.

4.2.1.2 Hak Atas Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Hak ini telah dilanggar oleh pihak PT. Garuda Indonesia selaku pelaku usaha penerbangan karena tidak memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai keberadaan tas/koper Eunike yang hilang. Menurut petugas Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta, informasi keberadaan tas/koper Eunike akan dilaporkan oleh perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya. Namun beberapa hari setelah Eunike sampai di rumahnya, tidak ada informasi yang diberikan oleh pihak perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya kepada Eunike. Hal tersebut membuat Eunike menunggu tanpa adanya kepastian mengenai keberadaan tas/kopernya tersebut. Upaya Eunike untuk menghubungi perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya juga telah dilakukan olehnya namun pihak perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya tetap saja belum memberikan kepastian terhadap keberadaan tas/koper miliknya tersebut.

4.2.1.3 Hak Untuk Diperlakukan atau Dilayani Secara Benar dan Jujur serta Tidak Diskriminatif

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif diatur dalam Pasal 4 huruf g UUPK. PT. Garuda Indonesia selaku pelaku usaha penerbangan tidak memberikan pelayanan secara benar kepada Eunike penumpang PT. Garuda Indonesia. Pelayanan secara tidak baik dan benar dilakukan oleh pihak Garuda Indonesia ketika Eunike menanyakan mengenai keberadaan tas/koper miliknya yang hilang kepada karyawan PT. Garuda Indonesia di Bandara Soekarno-Hatta. Eunike menilai karyawan PT. Garuda Indonesia yang ditanyakan olehnya bersikap pura-pura terkejut dan petugas/karyawan PT. Garuda Indonesia tidak bersikap serius mencari tas/koper yang hilang dan Eunike menilai petugas PT. Garuda Indonesia hanya berpura-pura mencari tas/kopernya yang hilang.

Perlakuan secara tidak benar juga terjadi ketika Eunike menghubungi kantor Perwakilan PT. Garuda Indonesia yang berada di Surabaya. Eunike telah menghubungi Perwakilan PT. Garuda tersebut secara berulang-ulang untuk menanyakan keberadaan tas/kopernya yang hilang, namun tidak ada jawaban yang didapat oleh Eunike. Setelah dua bulan lamanya yaitu sejak dilakukan pencarian tas/koper Eunike yang hilang di Bandara Soekarno-Hatta pada tanggal 29 Juli 1999, lalu pada tanggal 27 September 1999 pihak perwakilan Garuda Indonesia di Surabaya mengirimkan surat kepada Eunike yang menerangkan bahwa PT. Garuda Indonesia hanya bersedia mengganti kerugian dengan nilai maksimal sebesar \$ 20 US Dollar (dua puluh US Dollar) per-kilogram.

Penulis menilai bahwa tidak sepatasnya pihak Garuda Indonesia mengulur-ulur waktu selama dua bulan untuk memberikan informasi mengenai ganti rugi kepada Penggugat dan hal tersebut merupakan suatu bentuk ketidakadilan terhadap konsumen. Ketika konsumen dirugikan oleh tindakan pelaku usaha maka si pelaku usaha tidak memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, sedangkan apabila konsumen membutuhkan jasa pelaku usaha, maka pelaku usaha berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

4.2.1.4 Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi, Ganti Rugi dan/atau Penggantian, Apabila Barang dan/atau Jasa yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Perjanjian atau Tidak Sebagaimana Mestinya

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya diatur dalam pasal 4 huruf f UUPK. Hak konsumen tersebut telah dilanggar oleh pihak PT. (Persero) Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia selaku pelaku usaha penerbangan karena Pihak Garuda Indonesia yang telah berkali-kali dihubungi oleh Eunike, tidak memberikan kepastian kapan ganti kerugian hilangnya tas/koper tersebut dilaksanakan melainkan hanya memberi kepastian mengenai nilai ganti kerugian hilangnya tas/koper tersebut sebesar \$ 20 US Dollar (dua puluh US Dollar) per-kilogram barang yang hilang.

Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi tersebut timbul karena jasa penerbangan yang seharusnya diterima oleh Eunike tidak sesuai dan tidak sebagaimana mestinya diterima oleh Eunike yaitu hilangnya sebuah tas dari dua buah tas yang diangkut oleh Garuda Indonesia. Oleh karena itu Eunike berhak mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian atas hilangnya sebuah tas/kopernya dan juga kepastian mengenai kapan waktu pemberian ganti rugi tersebut. Namun hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas hilangnya tas/koper Eunike tidak dilaksanakan oleh pihak Garuda Indonesia karena ketidakseriusan pihak Garuda Indonesia untuk menyelesaikan ganti rugi tersebut dan bersikap mengabaikan, dan mengulur-ulur waktu dalam menyelesaikan ganti rugi hingga saat gugatan didaftarkan dan ganti kerugian tersebut akhirnya diputus oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya melalui Putusan No. 631/Pdt.S/1999/PN.Sby.

4.2.2 Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia Terhadap Hilangnya Tas/Koper Milik Eunike Mega Apriliany Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam melakukan aktifitasnya, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam

Bab VI UUPK yaitu pada Pasal 19 – 28 UUPK. Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK dinyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Seperti yang telah diungkapkan penulis dalam Bab 2 penelitian ini, ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK mensyaratkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Terkait dengan kasus hilangnya tas/koper milik Eunike Mega Apriliany ketika menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia, maka PT. Garuda Indonesia telah melanggar ketentuan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. PT. Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha penerbangan bertanggung jawab memberikan ganti rugi akibat kerugian yang dialami Eunike sebagai konsumen PT. Garuda Indonesia dalam menggunakan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia. Adapun kerugian yang dialami Eunike adalah hilangnya sebuah tas/koper miliknya yang diketahuinya setelah menggunakan jasa penerbangan milik PT. Garuda Indonesia.

Pasal 19 ayat 2 UUPK menyatakan bahwa terdapat dua macam ganti rugi yang dapat diberikan kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen yang dialami oleh konsumen yaitu dapat berupa:

1. pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau
2. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan yang berlaku

Dalam kasus ini, ganti rugi atas hilangnya tas/koper milik Eunike dapat dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia dengan penggantian barang-barang milik Eunike yang ada di dalam tas/koper miliknya dengan nilai yang setara atas hilangnya koper tersebut, tentunya hal tersebut harus didukung oleh alat bukti tertulis maupun alat bukti tidak tertulis lainnya yang menunjukkan besaran nilai kerugiannya, sedangkan ganti rugi pengembalian uang tidak dapat dilaksanakan dalam kasus ini karena penggantian

uang hanya dapat dilakukan apabila terjadi kerusakan atau pencemaran dan/atau kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal pembelian suatu barang.

Pasal 19 ayat (3) UUPK memberikan batas waktu 7 hari kepada pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumennya, dan apabila batas waktu tersebut dilanggar, maka pelaku usaha dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke pengadilan berdasarkan Pasal 23 UUPK. Dalam kasus ini, pemberian ganti rugi tidak dilaksanakan oleh PT. Garuda Indonesia sejak tas/koper Eunike diketahui hilang pada saat Eunike berada di bandara Soekarno-Hatta dan telah melebihi batas waktu 7 hari sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK/ Oleh karena itu, pengajuan gugatan yang dilakukan oleh Eunike untuk menuntut ganti rugi juga telah sesuai dan dibenarkan berdasarkan Pasal 23 UUPK.

Dalam gugatannya, Eunike tidak mendalilkan PT. Garuda Indonesia bertanggung jawab melakukan ganti rugi berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK melainkan mendalilkan PT. Garuda Indonesia telah melakukan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta atas hilangnya sebuah tas/kopernya yang berisi barang-barang miliknya dan barang-barang titipan teman-temannya adalah sebesar \$ 6.862 (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar). Eunike yang menyatakan bahwa PT. Garuda Indonesia telah melakukan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta dibebankan kewajiban untuk membuktikan kesalahan PT. Garuda Indonesia sebagai Tergugat atau pihak Pengangkut. Apabila Eunike mendalilkan tanggung jawab PT. Garuda Indonesia berdasarkan UUPK maka beban pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan atas hilangnya tas/koper milik Eunike menjadi kewajiban PT. Garuda Indonesia sebagai pengangkut dan pelaku usaha penerbangan berdasarkan Pasal 28 UUPK.

Gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh Eunike tidak didukung dengan bukti yang mencukupi untuk menilai kerugian yang dialami oleh Eunike karena kuitansi/nota pembelian barang-barang tersebut sebagian telah hilang bersamaan dengan hilangnya tas/isi koper tersebut. Oleh karena itu penulis menilai,

nilai seluruh kerugian isi dari tas/koper yang diajukan oleh Eunike yaitu sebesar \$ 6.862 (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar) sulit untuk diperoleh.

4.2.2.1 Tanggung Jawab Pemberian Ganti Rugi oleh PT. Garuda Indonesia yang Didasarkan Pada Klausula Baku Tiket Penerbangan Northwest Airlines

Ketentuan mengenai pencantuman klausula baku terdapat dalam Pasal 18 UUPK. Dalam penjelasan Pasal 18 UUPK disebutkan bahwa Pasal ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dengan menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Klausula baku itu sendiri tidaklah dilarang pencantumannya oleh pelaku usaha, akan tetapi klausula yang dicantumkan tersebut haruslah sesuai dan tidak bertentangan dengan UUPK.

Klausula baku yang dilarang menurut UUPK pada prinsipnya adalah klausula baku yang:

1. menyatakan pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha;
2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
4. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran;
5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
7. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

8. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pencantuman klausula baku juga dilakukan oleh pelaku usaha penerbangan yang tertulis dalam tiket penerbangan. Salah satu pencantuman klausula baku yang terkait dengan kasus dalam penelitian ini adalah mengenai kewajiban pengangkut terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh penumpang pada saat pengangkutan. Dalam kasus yang menjadi bahasan penelitian ini, PT. Garuda Indonesia berlindung di bawah ketentuan klausula baku tiket penerbangan Northwest Airlines dalam melakukan ganti kerugian terhadap hilangnya tas/koper milik Eunike. Klausula baku tiket penerbangan Northwest Airlines tersebut mengatur mengenai tanggung jawab pengangkut atas hilangnya barang bagasi yaitu sebesar \$ 20 US (dua puluh US Dollar per-kilogram atas barang yang hilang. Nilai yang tercatat dalam klausula baku tiket tersebut didasarkan pada Konvensi Warsawa Tahun 1929 (*The Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air*) yang telah diamandemen di The Hague pada tanggal 26 September 1955.

Terkait dengan ketentuan klausula baku tersebut, penulis berpendapat bahwa klausula baku tiket penerbangan Northwest Airlines merupakan Klausula Eksonerasi yaitu: “klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas.¹³⁴ Klausula baku tiket tersebut merupakan klausula baku yang dilarang menurut Pasal 18 ayat (1) huruf a. UUPK yaitu klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha. Dalam hal ini pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen hanya bersifat sebagian. PT. Garuda Indonesia tidak mengalihkan tanggung jawab ganti rugi seluruhnya kepada Eunike, namun PT. Garuda Indonesia hanya bertanggung jawab mengganti kerugian terbatas pada nilai yang tertera dalam klausula baku tiket Northwest Airlines yaitu \$ 20 US Dollar (dua puluh US Dollar) per-kilogram barang yang hilang.

¹³⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Alumni: Bandung, 1994), hal 47

Pencantuman klausula pembatasan ganti rugi dalam tiket Northwest Airlines membuat Eunike berada diposisi yang lemah dalam memperoleh ganti rugi karena pembatasan ganti rugi ditetapkan sepihak oleh pihak Northwest Airlines. Penulis berpendapat bahwa dalam memberikan ganti rugi, PT. Garuda Indonesia seharusnya memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tanggung jawab pengangkut udara di Indonesia yaitu dalam PP No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara dan tidak hanya berlindung di bawah klausula baku tiket penerbangan.

4.2.3 Tanggung Jawab PT. Persero Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia Terhadap Hilangnya Tas/Koper Milik Eunike Mega Apriliany Berdasarkan UU Penerbangan

Dalam UU No. 15 Tahun 1992, terdapat dua pasal yang mengatur mengenai pertanggungjawaban pengangkut, yaitu:

1. Pasal 43, mengatur mengenai tanggung jawab pengangkut atas kematian atau lukanya penumpang, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, dan keterlambatan pengangkutan;
2. Pasal 44, mengatur mengenai pertanggungjawaban pihak atau orang yang mengoperasikan pesawat yang menyebabkan kerugian terhadap pihak ketiga terkait dengan pengoperasian pesawat tersebut.

Pengaturan mengenai pertanggungjawaban pengangkut secara rinci dijabarkan dalam PP No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara yaitu pada Pasal 40-45. Pasal 42 PP No. 40 Tahun 1995 mengatur hal yang sama dengan ketentuan dalam Pasal 43 UU No. 15 Tahun 1999 yaitu mengenai tanggung jawab pengangkut atas kematian atau lukanya penumpang, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, dan keterlambatan pengangkutan pengangkutan, sedangkan pada Pasal 43-45 PP No. 40 Tahun 1995, dijabarkan mengenai jumlah dan batasan ganti rugi yang dikenakan kepada pengangkut sebagai bentuk pertanggungjawabannya.

Terkait dengan kasus hilangnya tas/koper milik Eunike, maka jelaslah bahwa PT. Garuda Indonesia bertanggung jawab untuk melakukan ganti rugi atas hilangnya

tas/koper miliknya yang diserahkan pada bagasi tercatat pesawat Garuda Indonesia berdasarkan Pasal 43 ayat (1) huruf b. UU No. 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan jo. Pasal 42 huruf b. PP No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara. Dalam menyelesaikan ganti rugi atas hilangnya tas/koper tersebut, nilai ganti kerugian yang dikenakan kepada pengangkut dibatasi pada suatu jumlah tertentu. Pasal 44 ayat 1 PP No. 40 Tahun 1995 menyatakan “jumlah ganti rugi untuk kerugian bagasi tercatat, termasuk kerugian karena kelambatan dibatasi setinggi-tingginya Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk setiap kilogram”. Pembatasan jumlah ganti kerugian inilah yang dinamakan dengan Prinsip *Limitation of Liability* sehingga dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk melakukan ganti rugi terhadap penumpang, nilai ganti kerugian yang diwajibkan oleh pengangkut udara dibatasi sampai suatu limit tertentu dalam peraturan perundang-undangan yaitu Pasal 42 huruf b. PP No. 40 Tahun 1995 tentang Penerbangan.

Dalam gugatannya, Eunike tidak mendalilkan kerugian atas hilangnya tas/koper miliknya berdasarkan Pasal 44 ayat 1 PP No. 40 Tahun 1995 yaitu sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk setiap kilogram melainkan mendalilkan bahwa PT. Garuda Indonesia telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana dimaksud Pasal 1365 KUHPerdara dengan kerugian materil sebesar \$ 6.862 US Dollar (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar). Berdasarkan dalil gugatan tersebut, penulis menilai bahwa Eunike sebagai Penggugat merasa dirugikan apabila mendasarkan ganti rugi hilangnya tas/koper tersebut berdasarkan ketentuan dalam Pasal 44 ayat 1 PP No. 40 Tahun 1995 yaitu sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk setiap kilogram barang yang hilang karena harga barang-barang yang hilang adalah jauh lebih tinggi apabila dibandingkan dengan ganti kerugian sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 44 ayat 1 PP No. 40 Tahun 1995, oleh karena itu Penggugat mendalilkan perbuatan melawan hukum kepada tergugat/ PT. Garuda Indonesia dengan nilai kerugian materil terhadap isi tas/koper tersebut sebesar \$ 6.862 US Dollar (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar).

4.2.3.1 Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*No-Fault Liability, Absolute* atau *Strict Liability Principle*) Dengan Pembatasan Jumlah Ganti Kerugian (*Limitation Liability*) Terhadap Ganti Rugi Barang Bagasi Penumpang Angkutan Udara

Tanggung jawab pengangkut udara terhadap kematian atau lukanya penumpang dan musnah, hilang atau rusaknya barang yang diatur dalam Pasal 43 ayat (1) huruf a. dan b. UU Nomor 15 Tahun 1992 dan Pasal 42 huruf a. dan b. PP Nomor 40 Tahun 1995 menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak (*No-Fault Liability, Absolute* atau *Strict Liability Principle*). Dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak, penumpang tidak diharuskan untuk membuktikan adanya unsur kesalahan apapun pada pihak pengangkut untuk pembayaran kerugian yang dideritanya.

Dalam gugatannya, Eunike mendalilkan telah terjadi perbuatan melawan hukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia dan mengakibatkan kerugian materil sebesar \$ 6.862 US Dollar (enam ribu delapan ratus dua puluh US Dollar). Namun Eunike tidak menyatakan dalam gugatannya bahwa PT. Garuda Indonesia telah melanggar ketentuan dalam Pasal 43 ayat (1) huruf a. dan b. UU No. 15 Tahun 1992 dan melanggar Pasal 42 huruf b. PP No. 40 Tahun 1995. Apabila Eunike dalam gugatannya menyatakan bahwa PT. Garuda Indonesia telah melanggar kedua pasal tersebut maka, Eunike tidak perlu membuktikan lagi unsur kesalahan dari PT. Garuda Indonesia dalam gugatan perbuatan melawan hukumnya. Sebaliknya dengan hanya mendasarkan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1365 KUHPerdara, maka unsur kesalahan sebagaimana yang terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara yang mengakibatkan kerugian terhadap dirinya harus dibuktikan oleh Eunike sebagai penggugat.

Salah satu butir dalam surat jawaban PT. Garuda Indonesia sebagai tergugat yang menyatakan unsur kesalahan hilangnya tas/koper milik Eunike bukan pada diri PT. Garuda Indonesia/Tergugat adalah menyatakan bahwa “pihak Northwest Airlines adalah sebagai pihak yang seharusnya ikut digugat dalam perkara ini karena klaim

atas hilangnya tas/koper milik Penggugat berkaitan erat dengan adanya perpindahan bagasi dari Maskapai Northwest Airlines ke Garuda Indonesia”. Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa PT. Garuda Indonesia berusaha untuk menghindarkan diri dari kesalahannya untuk melakukan ganti rugi atas hilangnya tas/koper milik Eunike.

Dari uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa penerapan prinsip tanggung jawab mutlak berdasarkan Pasal 43 ayat (1) huruf b. UU No. 15 Tahun 1992 jo. Pasal 42 huruf b. PP No. 40 Tahun 1995 adalah lebih menguntungkan bagi Eunike dibandingkan prinsip tanggung jawab perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara yang diterapkan dalam gugatannya. Eunike tidak perlu membuktikan lagi unsur kesalahan PT. Garuda Indonesia atas hilangnya tas/koper miliknya tersebut. Eunike akan mengalami kesulitan apabila dibebankan untuk membuktikan kesalahan PT. Garuda Indonesia sebagai pihak pengangkut karena ada kemungkinan pihak Pengangkut akan menyalahkan pihak perusahaan *Ground Handling* sebagai pihak yang terlibat dalam proses pengangkutan udara. Selain itu Eunike akan mengalami kesulitan juga untuk membuktikan nilai kerugian dalam isi tas/koper tersebut karena PT. Garuda Indonesia tidak mengetahui dengan jelas isi dari barang-barang dalam tas/koper yang hilang tersebut terlebih kuitansi yang menunjukkan harga barang-barang dalam koper tersebut sebagian telah hilang bersamaan dengan hilangnya tas/ koper tersebut.

Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) dengan pembatasan jumlah ganti kerugian (*limitation liability*) sebagaimana yang dinyatakan dalam UU No. 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dan PP 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara bertujuan untuk mencegah konsumen penerbangan memperkarakan kerugian konsumen penerbangan ke pengadilan. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) dengan pembatasan jumlah ganti kerugian (*limitation liability*) maka pihak pengangkut secara mutlak bertanggung jawab terhadap hilangnya tas/koper penumpang angkutan udara namun dengan pembatasan nilai kerugian yang dinyatakan dalam PP Angkutan Udara sehingga pihak Pengangkut tidak perlu mengulur-ulur waktu untuk mengganti kerugian penumpang

angkutan udara bahkan menunggu sampai dilayangkannya gugatan ganti kerugian oleh penumpang angkutan udara.

4.2.3.2 Kewajiban Mengasuransikan Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Kerugian Konsumen Angkutan Udara Tidak Dilaksanakan Oleh PT Garuda Indonesia

Dalam melakukan pengangkutan penumpang angkutan udara, setiap pengangkut udara diwajibkan untuk melakukan asuransi atas tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen angkutan udara dan juga kerugian yang diderita oleh pihak ketiga. Hal tersebut dinyatakan pada Pasal 47 UU No. 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan yaitu: “Setiap orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dan Pasal 44 ayat (1). Adapun tanggung jawab pengangkut yang diasuransikan berdasarkan pasal Pasal 43 dan Pasal 44 ayat (1) antara lain:

1. tanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
2. musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
3. keterlambatan pengangkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut;
4. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian pesawat udara atau kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya benda-benda lain dari pesawat udara yang dioperasikan.

Dalam pembahasan penelitian ini, penulis tidak menemukan adanya pertanggungansian asuransi terhadap kerugian yang dialami Eunike atas hilangnya tas/koper miliknya tersebut, padahal kewajiban pengangkut untuk mengasuransikan tanggung jawabnya terhadap barang bawaan penumpang dinyatakan dalam Pasal 47 jo. Pasal 43 ayat 1 huruf b. UU No. 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan. Hal tersebutlah yang membuat Penggugat menjadi “terkatung-katung” dalam memperoleh ganti rugi. Dengan tidak diasuransikannya barang bawaan penumpang tersebut maka PT. Garuda Indonesia dalam hal ini hanya berlindung di bawah ketentuan klausula baku tiket penerbangan Northwest Airlines yang menyatakan bahwa tanggung jawab

pengangkut atas hilangnya barang bagasi penumpang adalah sebesar \$ 20 US (dua puluh US Dollar) per-kilogram atas barang yang hilang. Atas tindakan PT. Garuda Indonesia yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 UU No. 15 Tahun 1992 maka PT. Garuda Indonesia dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 70 UU No. 15 Tahun 1992.

4.2.4 Analisis Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Dalam Perkara Hilangnya Koper Milik Eunike Mega Apriliany

4.2.4.1 Analisis Putusan Dikaitkan dengan Perbuatan Melawan Hukum Tergugat

Penggugat dalam gugatannya telah mendalilkan bahwa Tergugat/ PT. Garuda Indonesia telah melakukan perbuatan melawan hukum yang merugikan Penggugat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Namun Tergugat dalam surat jawabannya mendalilkan bahwa tidak benar Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana yang didalilkan oleh Penggugat. Hal tersebut dikarenakan menurut Tergugat, hubungan hukum yang terjadi antara Penggugat sebagai penumpang maskapai Garuda Indonesia dengan Tergugat sebagai pengelola jasa penerbangan Garuda Indonesia adalah hubungan kontraktual dalam jasa angkutan udara.

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya menilai dari bukti P.1 (fotocopy tiket Garuda Indonesia atas nama Eunike), P.2 (fotocopy daftar bagasi barang Garuda Indonesia atas nama Eunike), P.4 (fotocopy tiket penumpang dan cek bagasi Garuda Indonesia) dan T.1 (tiket penerbangan Northwest Airlines atas nama Eunike) bahwa telah terjadi hubungan kontraktual antara Penggugat dengan Tergugat dan apabila terjadi ketidaksempurnaan kewajiban kontraktual antara Penggugat dan Tergugat maka hal tersebut bukanlah merupakan suatu perbuatan melawan hukum, melainkan merupakan wanprestasi. Pertimbangan Majelis Hakim menyatakan bahwa meskipun dalam perkara ini Tergugat terbukti telah melakukan wanprestasi dan tidak melakukan perbuatan melawan hukum, namun hakim berpendapat bahwa gugatan *aquo* berdasar untuk dikabulkan, yaitu dengan diktum yang menyatakan “Tergugat

melakukan wanprestasi yang merugikan Penggugat”. Putusan Pengadilan Tinggi Surabaya dan Putusan Mahkamah Agung RI atas Permohonan Banding dan Permohonan Kasasi yang diajukan oleh PT. Garuda adalah menguatkan putusan Pengadilan Negeri yang menyatakan bahwa “Tergugat melakukan wanprestasi yang merugikan Penggugat”.

Penulis berpendapat bahwa Putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya yang tidak menerima gugatan perbuatan melawan hukum Penggugat dikarenakan tidak terpenuhinya unsur melawan hukum¹³⁵ dalam gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh Penggugat, melainkan hakim berpendapat bahwa terdapat ketidaksempurnaan dalam pemenuhan kewajiban pengangkutan oleh Tergugat yang dibuktikan dengan tiket Northwest Airlines sehingga dalam kasus ini hilangnya tas/koper milik Eunike merupakan suatu ketidaksempurnaan dalam pemenuhan perjanjian yang dilakukan oleh Tergugat. Namun Majelis Hakim dalam hal ini tidak menolak gugatan perbuatan melawan hukum Penggugat melainkan mempertimbangkan tuntutan subsider Penggugat yang menyatakan: *ex aequo et bono* (“apabila majelis hakim berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya”), sehingga Majelis Hakim memutuskan bahwa Tergugat telah melakukan “wanprestasi yang telah merugikan Penggugat”

4.2.4.2 Analisis Putusan Dikaitkan Dengan Permintaan Ganti Rugi Penggugat

Dalam petitum gugatannya, Penggugat meminta kepada Majelis Hakim untuk menghukum Tergugat membayar ganti rugi materiil atas hilangnya salah satu tas/koper milik Penggugat yang beratnya 40 kilogram adalah sebesar \$ 6862 US Dollar (enam ribu delapan ratus enam puluh dua US Dollar) dan ganti rugi immaterial sebesar Rp. 1.000.000.000 (satu milyar rupiah). Namun Tergugat dalam surat

¹³⁵ Kategori suatu perbuatan apakah dapat dikualifikasi sebagai melawan hukum diperlukan 4 syarat:

- a. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
- b. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain;
- c. Bertentangan dengan kesusilaan;
- d. Bertentangan dengan kepatuhan, ketelitian, dan kehati-hatian.

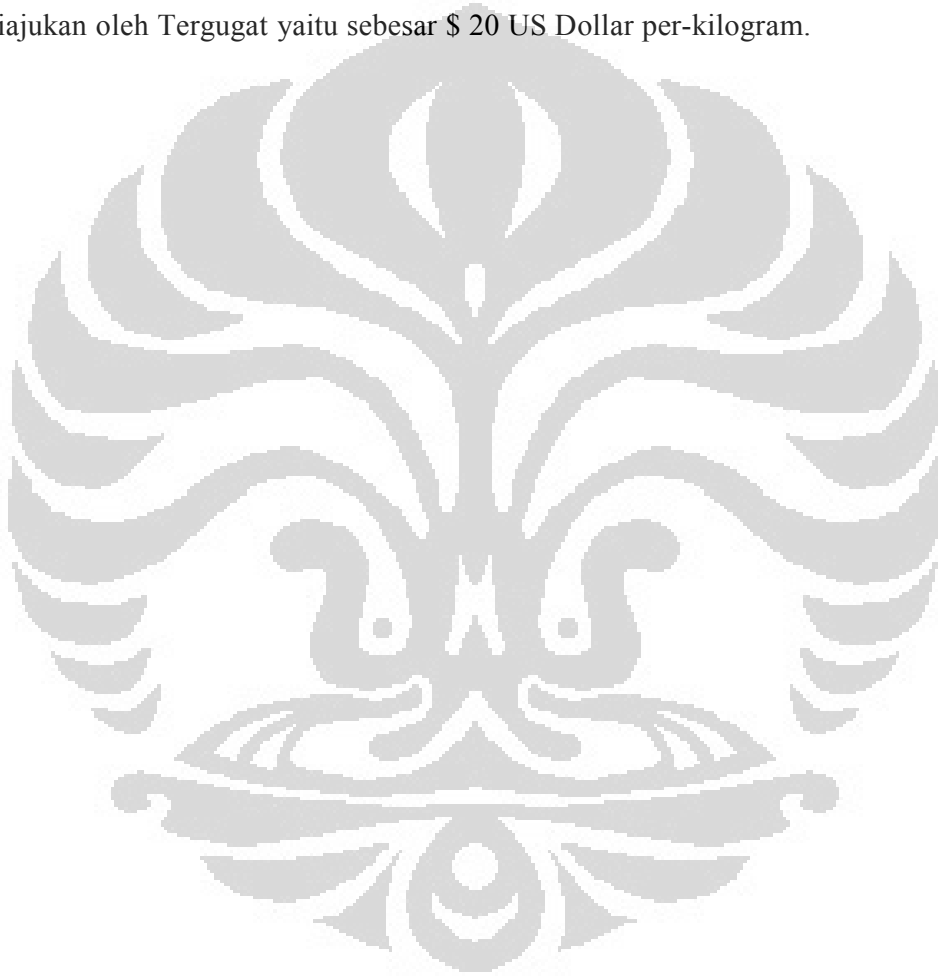
jawabannya menyatakan bahwa tanggung jawab Tergugat sebagai pengangkut atas hilangnya tas/koper milik Penggugat adalah sebesar \$ 20 US (dua puluh US Dollar) berdasarkan syarat-syarat kontrak yang tercantum dalam tiket Northwest Airlines. Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya dengan pertimbangan-pertimbangannya telah menjatuhkan ganti rugi kepada Tergugat sebesar \$ 3,556 US Dollar (tiga ribu lima ratus lima puluh enam US Dollar). Nilai ganti rugi tersebut telah diperkuat dalam Putusan Pengadilan Tinggi Surabaya, dan juga diperkuat oleh Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Penulis menilai bahwa dalam kasus ini berat tas/koper yang hilang adalah 40 kg merupakan hal yang dibuat-buat oleh Penggugat. Hal tersebut dibuktikan dengan bukti yang diajukan oleh Tergugat yaitu *list passanger of GA 823* tertanggal 29 Juli 1999, *route* Sin-Cgk menunjukkan bahwa berat kedua tas/koper Penggugat seluruhnya adalah 25 kg (tertulis dalam *checklist 2/25*) dan Majelis Hakim menilai bahwa 1 (satu) tas/koper yang hilang adalah setengah dari 25kg = 12,5 kg. Dari penilaian Hakim tersebut dapat diketahui bahwa tidak ada fakta yang menunjukan berapa berat tas/koper yang hilang sehingga Hakim membuat suatu anggapan bahwa tas/koper yang hilang adalah setengah dari jumlah berat kedua tas/koper yang dibawa oleh Eunike.

Dalam mempertimbangkan nilai kerugian, penulis beranggapan bahwa Majelis Hakim terkesan menyamakan kekuatan pembuktian bukti yang otentik dengan bukti yang tidak otentik berupa bukti *fotocopy*. Hal tersebut dinyatakan Majelis Hakim dalam pertimbangannya yaitu: “Walaupun bukti P.5, P.6, P.7, dan P8 tidak ada aslinya dan tidak dapat dipakai sebagai bukti yang sah, namun Majelis Hakim menilai bahwa bukti surat tersebut merupakan petunjuk hukum yang dapat dipakai sebagai ukuran untuk menilai jumlah kerugian Penggugat”.

Penulis beranggapan bahwa penilaian Majelis Hakim terhadap ganti rugi hilangnya tas/koper milik Penggugat merupakan resiko dari masing-masing pihak yaitu pihak Penggugat dan pihak Tergugat dan bukan merupakan resiko murni dari Tergugat sebagai pengangkut udara. Hal tersebut dibuktikan dengan pertimbangan Hakim yang menyatakan: “Namun Majelis Hakim memperhatikan besarnya nilai

tuntutan kerugian Penggugat dihubungkan dengan kerugian yang disanggupi Tergugat maka Majelis Hakim menilai bahwa jumlah \$ 6862 US Dollar ditambah \$ 250 Dollar = \$ 7112 US Dollar dan dengan menutupi resiko masing-masing pihak separuh menjadi \$ 3.556 US Dollar”. Secara keseluruhan penulis menilai bahwa nilai ganti kerugian yang dijatuhkan sebesar \$ 3.556 US Dollar oleh Majelis Hakim sudah cukup adil bagi Penggugat apabila dibandingkan dengan nilai ganti rugi yang diajukan oleh Tergugat yaitu sebesar \$ 20 US Dollar per-kilogram.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penjabaran yang telah dijelaskan dalam bab-bab yang ada sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Hilangnya barang bagasi Eunike sebagai penumpang PT. Garuda Indonesia telah melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, antara lain: Hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. PT. Garuda Indonesia sebagai pelaku usaha penerbangan bertanggung jawab melakukan ganti rugi atas kerugian Eunike sebagai penumpang PT. Garuda Indonesia yaitu hilangnya barang bagasi Eunike berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK berupa pengembalian barang yang sejenis atau setara nilainya. Pengembalian barang Eunike berupa tas/koper yang setara nilainya akan sulit dilaksanakan karena Eunike tidak memiliki bukti yang mencukupi untuk menilai kerugian yang dialami olehnya yaitu kuitansi/nota pembelian barang-barang milik Eunike sebagian telah hilang bersamaan dengan hilangnya tas/isi koper tersebut.

PT. Garuda Indonesia juga dapat dikenakan tanggung jawab melakukan ganti rugi atas hilangnya barang bagasi Eunike berdasarkan Pasal 43 ayat (1) huruf b. UU No. 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan jo. Pasal 42 huruf b. dan Pasal 44 ayat 1 PP No. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per-kilogram barang yang hilang. Prinsip

tanggung jawab PT. Garuda Indonesia dalam melakukan ganti rugi kepada Eunike berdasarkan UU Penerbangan dan PP Angkutan Udara adalah prinsip tanggung jawab mutlak dengan pembatasan jumlah ganti rugi.

3. Putusan Majelis Hakim dalam kasus ini sudah tepat dan memenuhi rasa keadilan bagi para pihak. Majelis Hakim tidak menolak gugatan perbuatan melawan hukum Penggugat melainkan mengabulkan tuntutan subsider Penggugat yaitu: mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*) dengan menyatakan “Tergugat telah melakukan wanprestasi yang merugikan Penggugat”. Nilai ganti rugi yang dijatuhkan oleh Majelis Hakim kepada Penggugat juga sudah memenuhi rasa keadilan bagi Penggugat sebagai konsumen PT. Garuda Indonesia karena nilai kerugian yang diputus oleh Majelis Hakim adalah lebih besar dari nilai ganti kerugian yang diajukan oleh Tergugat dalam klausula baku tiket penerbangan Northwest Airlines.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan berkaitan dengan kasus hilangnya barang bagasi penumpang angkutan udara:

1. Dalam hal terjadi kehilangan barang bagasi penumpang angkutan udara, PT. Garuda Indonesia sebagai pihak pengangkut seharusnya memberikan kepastian waktu kapan akan melakukan ganti rugi dan tidak menunda-nunda proses pemberian ganti rugi kepada penumpang sehingga membuat penumpang angkutan udara mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi.
2. Penumpang seharusnya mempertimbangkan untuk tidak mempertahankan nilai kerugian hilangnya barang bagasinya berdasarkan nilai kerugian materiil dan nilai kerugian immaterial, karena nilai ganti rugi yang akan diterima oleh penumpang telah diatur dan ditentukan dalam UU Penerbangan dan PP Angkutan Udara

3. Penumpang angkutan udara yang membawa barang bawaan bernilai tinggi pada saat menggunakan jasa angkutan udara sebaiknya dibawa sendiri oleh penumpang dan diletakkan dalam bagasi kabin pesawat dan tidak dalam bagasi tercatat pesawat.
4. Pemerintah seharusnya memperbarui ketentuan nilai ganti rugi pertanggungjawaban pengangkut udara yang ada dalam PP Angkutan Udara secara berkala sesuai dengan perkembangan nilai mata uang.



DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Program Pascasarjana, 2003
- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan*, Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Broomfield, Steven. *Understanding Law, Consumer Law A Comprehensive Guide to All Aspects Of Consumer Law*, East Sussex: Emerald Publishing, 2005.
- Effendi, Bachtiar; Masdari Tasmin; dan A. CHodari, *Surat Gugat Dan Hukum Pembuktian Dalam Perkara Perdata*, Cet. 1. Bandung: Citra Aditya, 1991.
- Harahap, Yahya. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.
- Kantaatmadja, Komar “Tanggung Jawab Profesional,” dalam *Jurnal Era Hukum*. Tahun III No. 10 Oktober 1996.
- Mamudji, Sri *et.al.*. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi 1*, Cet-2. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Cet.3. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998.
- Nasution, A.Z. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No.8 Tahun 1999- LN 1999 No.42* makalah yang diberikan di Jakarta. Tanggal 17 Maret 2003.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen “Suatu Pengantar”*. Jakarta : Daya Widya, 1999.
- Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Hukum Pengangkutan*, Cet ke 2. Jakarta: Penerbit Djambatan, 1984
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Program Pasca Sarjana FHUI, 2004.

- Soedjono, Wiwoho. *Perkembangan Hukum Transportasi Serta Pengaruh Dari Konvensi-Konvensi Internasional*. Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1988
- Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen "Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk"*. Jakarta : Panta Rei, 2005.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Suherman, E. *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan*. Bandung: Penerbit Alumni, 1979
- _____, *Hukum Udara Indonesia dan Internasional*. Bandung: Penerbit Alumni, 1983.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008
- Suwarno, FX. Widadi A. *Tata Operasi Darat*, Jakarta: Penerbit PT Grasindo, 2001.
- Subekti, R. *Hukum Pembuktian*, Cet. 7. Jakarta: Pradnya Paramita, 1985
- _____, *Aneka Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1998.
- _____, dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. Cet. 27. Jakarta: Pradnya Paramitha, 2002
- _____, *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT Intermasa, 2003.
- _____, *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa, 2005.
- _____, dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet-36. Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2006
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003

Peraturan Perundang-undangan :

Departemen Perhubungan, *Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/47/III/2007*, tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara

Indonesia. *Undang-Undang Penerbangan*, UU No. 15 Tahun 1992, LN No. 53 Tahun 1992, TLN No. 3481

Indonesia, *Undang-Undang Penerbangan*, UU No. 1 Tahun 2009, LN No. 1 Tahun 2009, TLN No. 4956

Indonesia, *Undang-Undang Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, UU No. 22 Tahun 2009, LN No. 96 Tahun 2009

Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*. UU No.8 Tahun 1999. LN. th.1999 No.42. TLN. No.3821.

Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perkerataapian*, UU No. 23 Tahun 2007, LN No. 65 Tahun 2007

Ordonansi Pengangkutan Udara, *Luchtvervoer-Ordonnantie*, Tahun 1939

Internet:

“Bangkai Pesawat Adam Air Ditemukan”,
<http://www.bbc.co.uk/indonesian/news/story/2007/01/070102_adamfound.shtml>. 29 Juli 2010.

“Company Profile”, <<http://www.gapura.co.id/index2.php?web=2>>. 25 Oktober 2010.

”Direktorat Perlindungan Konsumen”,
<<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=lpksm>>. 24 September 2010.

“Kapal Penumpang Tenggelam di Bali, 9 Tewas”,
<http://nasional.vivanews.com/news/read/85659.kapal_penumpang_tenggelam_di_bali_9_tewas>. 29 Juli 2010.

“Keuntungan penggunaan *e-ticket*”, <<http://tiket-pesawat-online.com/2008/01/keuntungan-penggunaan-e-ticket.html>>. 1 November 2010.

“Koper hilang di bagasi pesawat Lion Air”,
<<http://www.ylki.or.id/consults/view/311>>. 30 Juli 2010.

“Meneropong Penerbangan Perintis, Rencana Pemerintah Mengurangi Subsidi”,
<<http://tabloidaviasi.com/liputan-utama/meneropong-penerbangan-perintis-rencana-pemerintah-mengurangi-subsidi/>>. 1 November 2010.

“Penumpang Sesalkan Mafia Pencuri Isi Bagasi Pesawat Lion Air”,
<<http://www.antaranews.com/berita/1271697766/penumpang-sesalkan-mafia-pencuri-isi-bagasi-pesawat-lion>>. 31 Juli 2010.

“Presiden Soroti Maraknya Kecelakaan Transportasi”,<<http://www.depdagri.go.id/news/2008/01/23/presiden-soroti-maraknya-kecelakaan-transportasi>>

“Satu Pengutil Bagasi Pesawat Tertangkap Saat Beraksi”,
<<http://surabaya.detik.com/read/2010/03/05/075020/1311658/466/satu-pengutil-bagasi-pesawat-tertangkap-saat-beraksi>>. 2 Agustus 2010

“Sistem Tiket Pesawat Elektronik (e-ticket)”, < <http://bandara.web.id/sistem-tiket-pesawat-elektronika-e-ticket.html>>. 1 November 2010.

“STMT Trisakti Air Transport Community”,<<http://airtrans.wordpress.com/2009/02/18/ground-handling/>>. 25 Oktober 2010.