



## TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT DALAM KETERLAMBATAN PENYERAHAN BAGASI TERCATAT (Suatu Penelitian di PT. Lion Airline Cabang Bandara Sultan Iskandar Muda)

**Murnita Farah**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

**Kadriah**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111

**Abstrak** - Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan penyerahan bagasi tercatat, menjelaskan tanggung jawab pengangkut atas keterlambatan penyerahan bagasi tercatat, dan untuk mengetahui cara penyelesaian yang ditempuh oleh pengangkut terhadap keterlambatan penyerahan bagasi tercatat. Metode penelitian ini telah dilakukan penelitian kepustakaan dan lapangan. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa penyebab utama dari keterlambatan penyerahan bagasi tercatat yaitu disebabkan karena kurangnya koordinasi antara pihak *ground handling* dengan maskapai penerbangan. Dalam hal terjadinya keterlambatan penyerahan bagasi tercatat penumpang, pengangkut belum sepenuhnya bertanggung jawab. Penyelesaian yang ditempuh yaitu dengan cara melakukan pengantaran bagasi tercatat penumpang ke alamat penumpang, tanpa memberikan sejumlah uang tunggu. Diharapkan adanya sanksi dan pengawasan langsung oleh Direktorat Jenderal Perhubungan mengenai tanggung jawab yang diberikan oleh pengangkut dalam hal keterlambatan penyerahan bagasi tercatat.

**Kata kunci:** Pengangkut, Tanggung jawab, Keterlambatan, Bagasi Tercatat

**Abstract** - This research aims to see the causing factor of the delay in providing registered luggage, explain the responsibility of the agents in delaying to provide registered luggage, and to understand agents' procedure to overcome those delaying. Research methodologies used in this research are library and field research. This research shows that the lack of ground handling and airline staffs coordination is the major cause of those delaying. In a matter of responsibility, the airline luggage service agents still run their duties in a minimum rate—they often ignore the established regulations. They solve the problem by delivering the luggage to passengers' address without giving some compensation—in form of money. The researcher suggests giving punishment and direct monitoring by directorate general of communication regarding the responsibility of the airline luggage service agents of the delay in providing registered luggage.

**Keywords:** Luggage service agent, responsibility, delaying, registered luggage.

## PENDAHULUAN

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>1</sup>

Salah satu jenis angkutan umum yang dirasa lebih nyaman dan menghemat waktu oleh masyarakat adalah angkutan udara. Dibandingkan dengan alat angkutan lain seperti angkutan darat dan laut yang akan memakan waktu lebih lama bagi masyarakat, angkutan udara merupakan sarana alternatif yang cepat, efisien dan ekonomis bagi pengangkutan antar pulau dan antar daerah. Untuk memenuhi kebutuhan transportasi udara di Indonesia terdapat

---

<sup>1</sup> Purwosutjipto, H.M.N.. Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Jilid 3, Djambatan. Jakarta 1995 hal 38

berbagai macam penerbangan yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Garuda Indonesia dan ada juga yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) antara lain yaitu PT Sriwijaya Airlines, PT Lion Airlines, PT Air Asia, dan lain-lain.

Pengangkutan udara adalah suatu perjanjian antara seorang pengangkut udara dengan pihak penumpang atau pihak pengirim barang untuk mengangkut penumpang atau barang dengan pesawat, dengan imbalan bayaran atau suatu prestasi lain.<sup>2</sup>

Kegiatan pengangkutan udara terdiri atas angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga. Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.<sup>3</sup> Sementara angkutan udara yang bukan niaga yaitu angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara.

Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut Undang-undang Penerbangan), 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. Dalam undang-undang ini diatur mengenai hak, kewajiban serta tanggung jawab hukum para penyedia jasa (pengangkut) dan para pengguna jasa (penumpang).

Mengenai tanggung jawab pengangkut, Undang-Undang Penerbangan juga mengatur tentang tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi penumpang. Pengaturan tentang bagasi tercatat diatur dalam Pasal 144 dan Pasal 146. Pasal 144 menyebutkan bahwa "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut".

Dilanjutkan penegasannya oleh Pasal 146, dalam Pasal 146 disebutkan bahwa "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional". Faktor teknis operasional adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan. Contohnya yaitu lingkungan menuju bandar udara terganggu

---

<sup>2</sup>Suherman, E. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Eresco. Bandung 1962 hal 87

<sup>3</sup> H.K Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hal 54.

fungsinya, keterlambatan pengisian bahan bakar, dan terjadinya antrian pesawat lepas landas (*take off*) dan mendarat (*landing*).<sup>4</sup>

Tanggung jawab terhadap bagasi juga terdapat dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara yang mengatakan bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka, hilang atau rusaknya bagasi kabin, hilang atau musnah atau rusaknya bagasi tercatat, hilang atau musnah atau rusaknya kargo, keterlambatan angkutan udara dan kerugian yang di derita oleh pihak ketiga.

Banyaknya peraturan yang mengatur tentang tanggung jawab pengangkut, tidak menjamin tidak terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan bagasi penumpang, di mana pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap keterlambatan penyerahan bagasi penumpang. Sebagaimana yang terjadi pada tanggal 5 September 2016 di Bandara Sultan Iskandar Muda (SIM), beberapa penumpang mengalami keterlambatan pengambilan bagasi dengan tujuan penerbangan dari Jakarta menuju Banda Aceh. Sesampai di Bandara Sultan Iskandar Muda, sebanyak 31 bagasi milik penumpang tertinggal saat pesawat Lion Air *transit* di Bandara Kuala Namu dan menyebabkan bagasi milik penumpang tertinggal atau terbawa oleh pesawat udara lainnya. Namun kenyataannya pengangkut tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan sejumlah ganti kerugian, sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku.

Dari paparan latar belakang tersebut, berikut ini dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, yaitu :

1. Apakah faktor yang menyebabkan pengangkut mengalami keterlambatan penyerahan bagasi milik penumpang ?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pengangkut atas keterlambatan penyerahan bagasi milik penumpang ?
3. Bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh pengangkut terhadap penumpang dalam hal terjadi keterlambatan penyerahan bagasi tercatat ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu suatu penelitian meneliti

---

<sup>4</sup> *Ibid* hlm. 294.

peraturan-peraturan hukum yang kemudian di gabungkan dengan data dan perilaku yang hidup ditengah-tengah masyarakat.

Lokasi penelitian adalah pada PT. Lion Airlines cabang Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. Sedangkan Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian.<sup>5</sup> Populasi penelitian terdiri dari PT Lion Airlines, PT Angkasa Pura II, Dinas Perhubungan dan penumpang yang mengalami kerugian terhadap keterlambatan penyerahan bagasi pesawat.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya. Pengambilan sampel dalam penulisan jurnal ini adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sekelompok subjek atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>6</sup>

Data diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan adalah untuk memperoleh data dengan menelaah atau mempelajari buku-buku, undang-undang, jurnal-jurnal ilmiah dan artikel-artikel yang berkaitan dengan objek pokok pembahasan. Penelitian lapangan yaitu untuk memperoleh data primer dengan menggunakan metode wawancara dengan pihak informan dan responden.

Setelah data sekunder dan data primer terkumpul, diawali dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptis analisis yang berarti penggambaran mengenai suatu masalah, apa yang dinyatakan oleh responden, secara lisan ataupun tertulis akan dipelajari dan diteliti sebagai suatu yang utuh.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Faktor Yang Menyebabkan Keterlambatan Penyerahan Bagasi Tercatat

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan dalam pasal 1 angka 30 bahwa yang dimaksud dengan keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Berikut data mengenai jumlah keterlambatan penyerahan bagasi tercatat penumpang di PT. Lion Airlines cabang bandara Sultan Iskandar Muda pada tahun 2016.

---

<sup>5</sup> Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan keenam, Jakarta: PT, Rhineka Cipta, 2010, hal. 79.

<sup>6</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008.hal 106.

**Tabel 1.**  
**Data Jumlah Bagasi Terlambat Tahun 2016**

No	BULAN	JUMLAH BAGASI TERLAMBAT / AHL
1	Januari	77
2	Februari	30
3	Maret	44
4	April	-
5	Mei	23
6	Juni	-
7	Julil	-
8	Agustus	35
9	September	51
10	Oktober	37
11	November	29
12	Desember	37
13	Total	363

Sumber : PT Lion Airlines Cabang Bandara Sultan Iskandar Muda

Pada tanggal 5 September 2016, sebanyak 31 penumpang mengalami keterlambatan penyerahan bagasi tercatat milik penumpang dengan tujuan penerbangan dari Jakarta ke Banda Aceh. Setiba di Bandara Sultan Iskandar Muda, 31 penumpang itu tidak menemukan bagasi tercatat miliknya, sewaktu penumpang menunggu untuk mengambil bagasi tercatat keluar dari alat *conveyor belt* di ruang kedatangan bagasi. Bagasi tercatat milik penumpang ternyata tertinggal di bandara Kuala Namu Medan.

Kasus tersebut disebabkan karena kurangnya koordinasi dari pihak maskapai dan *ground handling*, Jika pesawat Lion Air dengan tujuan penerbangan Jakarta ke Banda Aceh dan melakukan *transit* di Medan, seharusnya penumpang mendapatkan stiker *transit* itu ada dua, dan petugas *airlines* dari Jakarta lupa untuk menempelkan stiker *transit* pada barang bagasi penumpang yang akan melakukan *transit* di Bandara Kuala Namu Medan. Hal itu bisa disebabkan karena terlalu banyak orang, tas atau bagasi yang sama, nomor yang menyerupai, sehingga mereka lupa untuk menempelkan stiker transit tersebut, dan pada saat pesawat *landing* di Medan untuk melakukan *transit*, barang bagasi tercatat penumpang yang lupa di tempelkan stiker transit tersebut oleh kru *airlines* di Jakarta diturunkan barang bagasi tercatat milik penumpang oleh kru *airlines* yang berada di Medan.

Hal mana dari penyebab tersebut dikarenakan karena Sumber Daya Manusia yang lemah, sehingga dalam menjalankan kewajibannya, pengangkut masih terjadinya kesalahan dan kelalaian sehingga menyebabkan keterlambatan penyerahan bagasi tercatat milik penumpang, yang mana terhadap kejadian tersebut penumpang mengalami kerugian.

1. Tanggung Jawab PT. Lion Air dan PT. Angkasa Pura II Terhadap Penumpang atas Keterlambatan Bagasi Tercatat.

Pengertian mengenai tanggung jawab pengangkut terdapat dalam Pasal 1 angka 22 Undang-Undang tentang Penerbangan bahwa yang dimaksud dengan tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan atau pengirim barang serta pihak ke tiga. Dalam hal ini pengangkut wajib untuk bertanggung jawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang.

Mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi penumpang diatur dalam Pasal 146. Pasal 146 disebutkan bahwa "Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Jika dilihat dari kasus yang dialami pada tanggal 5 September 2016 penumpang terhadap keterlambatan penyerahan bagasi tercatat, bahwa dapat digunakan prinsi tanggung jawab atas dasar praduga. Prinsip tanggung jawab atas praduga sesuai dengan kasus keterlambatan penyerahan bagasi tercatat penumpang, karena dalam hal ini penumpang pesawat Lion Air yang mengalami kerugian dari keterlambatan penyerahan bagasi tercatat cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita oleh penumpang pesawat Lion Air, dan selanjutnya PT. Lion Airlines yang akan membayar ganti kerugian itu.

Hal tersebut di atas, *Standar Operating Prosedure* PT. Lion Airlines tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Di dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut disebutkan bahwa pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang. Sementara yang terjadi pada penumpang yang mengalami keterlambatan tersebut PT. Lion Airlines tidak memberikan uang tunggu kepada penumpang yang bagasi tercatatnya belum ditemukan, akan tetapi PT. Lion Airlines

bertanggung jawab hanya sebatas untuk mengantar bagasi tercatat penumpang ke alamat penumpang. seharusnya dalam kejadian keterlambatan bagasi tercatat tersebut penumpang berhak untuk mendapatkan uang tunggu sejumlah Rp. 200.000,00 per hari paling lama untuk 3 hari kalender, dan yang terjadi pada penumpang adalah mereka tidak memperoleh ganti kerugian dalam pemberian sejumlah uang tunggu.

## 2. Bentuk Penyelesaian Yang Ditempuh Oleh PT. Lion Air Terhadap Kerugian Atas Keterlambatan Penyerahan Bagasi Tercatat Milik Penumpang

Kewajiban pengangkut terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penyerahan bagasi tercatat yaitu memberikan sejumlah ganti rugi kepada penumpang yang dirugikan oleh pengangkut. Ketentuan ini sebagaimana diatur dalam Pasal 146 Undang-Undang tentang Penerbangan.

Keterlambatan tentang ganti rugi keterlambatan keterlambatan bagasi diatur dalam Pasal 5 ayat (3) Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara yang mengatur mengenai jumlah ganti rugi yang harus diberikan. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) perhari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

Dalam menyelesaikan kerugian yang dialami oleh penumpang atas keterlambatan penyerahan bagasi tercatat terdapat dua cara yaitu yang pertama dengan cara memberikan sejumlah uang tunggu kepada penumpang. Jumlah uang tunggu yang telah disebutkan dalam pasal 5 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara sama atau sesuai jumlahnya yang terdapat dalam SOP *lost and found* PT. Lion Airlines. Pengangkut atau PT. Lion Airlines memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebesar Rp.200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender. Sementara penyelesaian kedua adalah dengan melakukan pengantaran bagasi ke alamat penumpang.

## KESIMPULAN

Faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penyerahan bagasi tercatat disebabkan karena lemah atau kurangnya SDM, kurangnya koordinasi antara pihak *ground handling* dengan maskapai penerbangan yaitu PT. Lion Airlines, cuaca buruk, rusaknya alat *conveyor belt*, karena faktor penyebab itu lah sehingga terjadinya kerugian yang dialami penumpang dari keterlambatan penyerahan bagasi tercatat yang tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedures*.

Dalam hal tanggung jawab, PT. Lion Airlines belum bertanggung jawab sepenuhnya atas keterlambatan penyerahan bagasi tercatat milik penumpang. Hal mana dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap keterlambatan penyerahan bagasi, PT. Lion Airlines tidak memberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 sebagai uang tunggu atas keterlambatan penyerahan bagasi tercatat per hari paling lama 3 hari kalender. Hal ini disebabkan karena *Standar Operating Prosedure* yang terdapat pada PT. Lion Airlines tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tanggung jawab pengangkut udara sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara.

Bentuk penyelesaian yang ditempuh oleh PT. Lion Airlines terhadap keterlambatan penyerahan bagasi tercatat milik penumpang yaitu dengan cara penumpang melapor terlebih dahulu ke bagian *Lost and found* dan selanjutnya pengangkut akan memberikan pemberitahuan informasi bagasi kepada penumpang dan melakukan pengantaran ke alamat penumpang apabila barang bagasi penumpang sudah ditemukan tanpa memberikan sejumlah ganti kerugian berupa uang tunggu sebesar Rp. 200.000,00.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-Buku

Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004

Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan keenam, Jakarta: PT. Rhineka Cipta, 2010

Hk. Martono, Amad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan Undang-Undang No.1 Tahun 2009*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.



Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jilid 3, Djambatan. Jakarta 1995.

Suherman, E. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Udara Indonesia*, Eresco. Bandung, 1962.

## **2. Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang *Tanggung Jawab Angkutan Udara*

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Angkutan Udara Dalam Negeri*