

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN UDARA TERHADAP
PENUMPANG YANG MENGALAMI KEHILANGAN BARANG (STUDI
PADA PT SRIWIJAYA AIRLINES)**

(Skripsi)

Oleh:

KATHERINE RUTH ULIBASA HUTASOIT



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN UDARA TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI KEHILANGAN BARANG (Studi Pada PT Sriwijaya Airlines)

Oleh:

KATHERINE RUTH ULIBASA HUTASOIT

Angkutan udara merupakan salah satu alat transportasi yang paling banyak diminati masyarakat Indonesia karena terasa lebih nyaman serta menghemat waktu. Terselenggaranya suatu pengangkutan udara dalam kegiatan pengangkutan memiliki banyak permasalahan seperti pada maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines yaitu keterlambatan penerbangan; kecelakaan pesawat yang mengakibatkan meninggal dunia atau cacat tetap; serta rusak, musnah atau kehilangan barang yang diletakkan pada bagasi tercatat. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kapan beralihnya tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines, proses penyelesaian klaim terhadap kehilangan barang, dan bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang.

Penelitian ini adalah penelitian normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normatif terapan. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu dokumen tiket penumpang dan tanda pengenalan bagasi, data yang diperoleh melalui wawancara kepada *Leader Customer Relation* Kantor Pusat PT Sriwijaya Airlines di Tangerang dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, kemudian analisis data dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beralihnya tanggung jawab dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) yaitu pada saat pembelian tiket dan penyerahan bagasi, pada saat penerbangan (*in-flight service*) yaitu pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat, dan berakhir setelah penerbangan (*post-in flight service*) yaitu pada saat penumpang mengambil kembali barang bawaannya di terminal kedatangan bandar udara yang dituju. Proses penyelesaian klaim kehilangan barang yaitu penumpang melaporkan kehilangan barang di kantor pelayanan *lost and found*, penumpang memberikan waktu kepada pihak maskapai selama 14 hari untuk melakukan pencarian, setelah 14 hari barang tidak ketemu maka barang dapat dinyatakan hilang dan penumpang diberikan ganti kerugian. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines berdasarkan prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan

Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit

(liability based on fault) berbentuk ganti kerugian dengan cara melakukan pencarian barang selama 14 hari kalender barang ditemukan, barang tersebut dikembalikan kepada penumpang yang namanya tercantum dalam tanda pengenal bagasi; barang tidak ketemu pihak maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines memberikan ganti kerugian sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Maskapai Penerbangan, Kehilangan Barang.

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN UDARA
TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI KEHILANGAN
BARANG (STUDI PADA PT SRIWIJAYA AIRLINES)**

Oleh

KATHERINE RUTH ULIBASA HUTASOIT

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN UDARA TERHADAP PENUMPANG YANG MENGALAMI KEHILANGAN BARANG (Studi pada PT Sriwijaya Airlines)**

Nama Mahasiswa : **Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit**

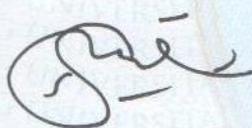
No. Pokok Mahasiswa : 1212011162

Bagian : Hukum Keperdataan

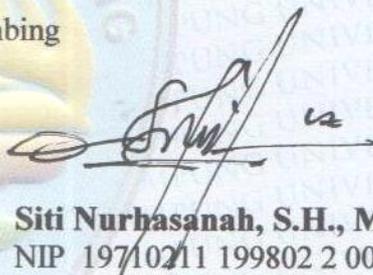
Fakultas : Hukum

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

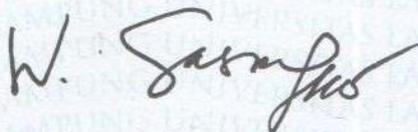


Lindati Dwiatin, S.H., M.Hum.
NIP 19600421 198603 2 001



Siti Nurhasanah, S.H., M.H.
NIP 19710211 199802 2 001

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan



Dr. Wahyu Sasongko, S.H., M.Hum.
NIP 19580527 198403 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Lindati Dwiatin, S.H., M.Hum.**

Sekretaris/Anggota : **Siti Nurhasanah, S.H., M.H.**

Penguji
Bukan Pembimbing : **Ratna Syamsiar, S.H., M.H.**

2. Dekan Fakultas Hukum

Prof. Dr. Heryandi, S.H., M.S.
NIP. 19621109 198703 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **28 Juli 2016**

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit. Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 1 Desember 1993. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yaitu dari pasangan H.P Hutasoit dan R.A br Tobing.

Penulis mengawali pendidikan formal di TK Santa Maria Depok yang diselesaikan tahun 1999 lalu melanjutkan ke SD Negeri Mekarjaya XI di Depok yang diselesaikan tahun 2005, SMP Yapemri Depok yang diselesaikan tahun 2008, dan SMA Yapemri Depok yang diselesaikan tahun 2011. Selanjutnya pada tahun 2012 penulis diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung, program pendidikan Strata 1 (S1) melalui jalur Ujian Mandiri Lokal (UML) dan mengambil bagian Hukum Keperdataan.

Semasa kuliah penulis aktif mengikuti kegiatan seminar daerah maupun nasional dan organisasi yaitu Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung (Hima Perdata Unila) tahun 2015-2016, anggota Forum Mahasiswa Hukum Kristen (FORMAHKRIS) Universitas Lampung. Pada tahun 2015 penulis juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Pakuan Sakti, Kecamatan Pakuan Ratu, Kabupaten Way Kanan.

MOTO

“janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”
(Yesaya 41:10)

“I can do all things through him to strengthens me”
(Philippians 4:13)

“pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan kegigihan”
-Samuel Jhonson-

A miracle is another name of an effort
-Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit-

PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati yang memuji dan bersyukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala talenta, berkat dan karunia yang melimpah

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

Bapak dan Mama tercinta yang senantiasa menyertai kehidupan ku sejak kecil, yang menemaniku, yang selalu memberikan pelajaran dan jawaban untuk setiap pertanyaan dalam hidupku serta selalu menyertai ku dalam doa untuk setiap langkah dan keputusan yang ku ambil dalam hidupku, juga yang selalu mendorongku untuk lebih sukses.

SANWACANA

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan Anugerah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Udara Terhadap Penumpang Yang Mengalami Kehilangan Barang (Studi Pada PT Sriwijaya Airlines)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian penelitian ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heryandi, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Wahyu Sasongko, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Ibu Lindati Dwiatin, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, motivasi dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;

4. Ibu Siti Nurhasanah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan motivasi dan masukan yang membangun serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Ibu Ratna Syamsiar, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
6. Ibu Kasmawati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas II yang juga telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
7. Ibu Diah Gustiniati, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik atas bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Bapak/Ibu Dosen Bagian Hukum Keperdataan Sumber Mata Air Ilmu yang penuh ketulusan, dedikasi untuk memberikan ilmu yang bermanfaat dan motivasi bagi penulis, serta segala kemudahan dan bantuannya selama penulis menyelesaikan studi;
9. Teristimewa untuk kedua orang tua ku Bapak dan Mama tercinta yang telah menjadi orang tua terhebat dalam hidupku, yang tiada hentinya memberikan dukungan moril maupun materil juga memberikan kasih sayang, nasihat, semangat, dan doa yang tak pernah putus untuk kebahagiaan dan suksesanku. Terima kasih atas segalanya semoga kelak dapat

membahagiakan, membanggakan, dan menjadi anak yang berbakti pada kalian;

10. Keluargaku bou ita hutasoit, bou ella hutasoit, uda ferry hutasoit serta adik-adik ku antik hutasoit, togar hutasoit, dan angel hutasoit. Mereka adalah alasan terindah yang selalu mendorong penulis untuk terus bekerja keras meraih impian yang telah dicita-citakan. Secara khusus untuk seluruh keluarga besar Hutasoit (H.Hutasot / R. br Hutabarat) dan Keluarga Besar Tobing (M. Tobing / R br Hutagalung) yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk kesuksesanku;
11. Staf / Karyawan Kantor Pusat PT Sriwijaya Airlines di Kawasan M1 Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang yang telah membantu dalam mendapatkan data dan wawancara sehingga terkumpul data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, terimakasih untuk semua kebaikan dan bantuannya;
12. Sahabat-sahabat penulis selama kuliah Sanna Nainggolan, Nazyra Yossea Putri, Novita Denty, Iis Faizah Hasri, Rahmi Yuniarti, Ratu Dibyandini, M. Panca Kurniawan, M. Subarkah Surya S, dan sahabat-sahabat Fakultas Hukum Universitas Lampung 2012 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaannya selama ini;
13. Saudara-saudara penulis Margareth Maharani Citra Manurung, Innes G.G Siburian, Marcella Taweru, Gagari Alfi Yunita Surbakti, Johannes Fernando Pasaribu, Fernandus Natanael Situmeang, Kevin Fedrick, dan saudara-saudara Forum Mahasiswa Hukum Kristen (FORMAHKRIS) angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan persaudaraan yang terjalin selama ini;

14. Saudara-saudara penulis Anandyta Nur Khoirunnisa, Avalisia Mahacakri Syahadat, Dian Pratiwi, Christina Sidauruk, Lovia Listiane Putri, Indah Permata Putri, Anita Firlani, Tutut Hariani, Desi Septiana, Dewi Yanti, Putu Aditya Paramartha, M Dani Setiawan, Abdul Ghani Pramono, Refan Efraim, Fadilah Amin Nugroho dan saudara-saudara Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata (HIMA PERDATA) angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan selama ini;
15. Masyarakat Kampung Pakuan Sakti Kecamatan Pakuan Ratu Kabupaten Way Kanan dan teman-teman KKN : Suci Tri Kumalasari, Alghoziyah, Rochmat Nurul Fajar, Ori Barlian, Risyah Aprigasi, M Firas Zaki, dan Hajri Tri Saputra. Terimakasih atas kebersamaan selama 40 hari semoga persaudaraan kita akan tetap terjaga;
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semua doa, motivasi, bantuan, dan dukungannya;
17. Almamater Tercinta.

Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa selalu menyertai kita semua dan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya bagi mahasiswa fakultas hukum dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuannya.

Bandar Lampung, 2016

Penulis,

Katherine Ruth Ulibasa Hutasoit

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
RIWAYAT HIDUP	
MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
SANWACANA	
DAFTAR ISI	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Hukum Angkutan Udara	8
1. Pengangkutan Udara	8
2. Perjanjian Pengangkutan Udara	13
a. Pengertian Perjanjian	13
b. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Udara	15
c. Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Udara	17
3. Wanprestasi	20
B. Dokumen Pengangkutan Udara	21
1. Tiket Penumpang	21
2. Tanda Pengenal Bagasi	23
C. Pengertian Barang dan Bagasi	24
D. Tanggung Jawab Hukum	26
E. Gambaran Umum PT Sriwijaya Airlines	31
F. Kerangka Pikir	33

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Tipe Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian	36
D. Pendekatan Masalah.....	36
E. Data dan Sumber Data	37
F. Metode Pengumpulan Data.	38
G. Metode Pengolahan Data	39
H. Analisis Data	40

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Beralihnya Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Udara PT Sriwijaya Airlines	41
B. Proses Penyelesaian Klaim Kepada Penumpang yang Mengalami Kehilangan Barang	49
C. Bentuk Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Udara PT Sriwijaya Airlines Terhadap Penumpang Yang Mengalami Kehilangan Barang .	52

V. PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian di Negara Indonesia sangat pesat ditandai dengan adanya masyarakat yang seringkali berpindah tempat tinggal dengan tujuan mencari nafkah, dengan adanya masyarakat yang sering berpindah tempat dibutuhkan transportasi atau pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara. Secara umum, masyarakat membutuhkan sarana dan prasarana guna menunjang kebutuhan mereka terutama dalam hal pengangkutan. Banyaknya masyarakat yang masih tergantung pada angkutan umum, jika dilihat dari kapasitas angkut pada angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai sehingga terjadi penuh sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang memilih alternatif angkutan umum lain yang dirasa lebih nyaman dan dapat beroperasi dalam waktu yang singkat yang mampu mengantarkan mereka ke tempat tujuan dengan cepat dan efektif.

Hakikatnya pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang dan atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan penumpang dan atau pengirim mengikatkan diri dengan membayar uang angkutan.¹ Hal ini

¹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hlm 2

memberikan indikasi bahwa penumpang yang menggunakan jasa dalam kegiatan pengangkutan tidak ingin mengalami kerugian secara materiil yang berkaitan dengan pengangkutan.

Salah satu jenis angkutan umum yang dirasa lebih nyaman dan menghemat waktu oleh masyarakat adalah angkutan udara, dan ini menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat karena keadaan geografis Indonesia yang sangat luas jika dibandingkan dengan alat angkutan lain seperti angkutan darat dan laut akan memakan waktu lebih lama bagi masyarakat.

Kegiatan pengangkutan udara terdiri atas angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga.² Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. 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. Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Angkutan udara niaga terdiri atas angkutan udara berjadwal (*scheduled airlines*) dan angkutan udara niaga tidak berjadwal (*non-schedule airlines*). Pada umumnya angkutan udara niaga berjadwal (*scheduled airlines*) mempunyai ciri-ciri antara lain angkutan udara tersebut disediakan untuk penumpang yang menilai waktu

² H.K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm 54

lebih berharga dibanding dengan nilai uang, pesawat udara tetap tinggal landas sesuai dengan jadwal penerbangan yang diumumkan walaupun pesawat udara belum penuh³, oleh karena itu angkutan niaga berjadwal (*scheduled airlines*) banyak di minati oleh masyarakat.

Perjanjian pengangkutan udara terdiri dari 2 (dua) pihak yaitu pihak penumpang dan pihak pengangkut yang biasanya diadakan secara lisan namun kegiatan ini didukung dengan adanya dokumen pengangkutan udara. Terselenggaranya suatu pengangkutan udara dalam kegiatan pengangkutan memiliki banyak permasalahan seperti penumpang yang mengalami kecelakaan (menyebabkan kematian, luka-luka atau cacat tetap), kerusakan atau kehilangan barang, dan keterlambatan penerbangan, dalam hal ini penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian karena salah satu ciri dari maskapai penerbangan udara adalah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang serta bertanggung jawab dalam hal penumpang yang mengalami kerugian.

Permasalahan yang menjadi sorotan pada maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines adalah hilangnya bagasi penumpang, dalam hal penyelesaian hampir semua kasus hilangnya bagasi tersebut tidak terlaksana dengan baik yaitu dalam hal pemenuhan kewajiban berupa tanggung jawab penerbangan udara kepada penumpang yang mengalami kehilangan barang dalam bagasi. Pada tanggal 26 juli 2015 telah kehilangan bagasi penumpang atas nama saul rante lembang menggunakan jasa pelayanan angkutan udara PT Sriwijaya Airlines dari bandara Hasanuddin, Makassar menuju bandara Dominiq Eduard Osok, Sorong telah melaporkan bahwa bagasi hilang tetapi ironisnya setelah pemeriksaan kode

³ *Ibid.*, hlm 54-55

bagasi justru sudah ditandai bahwa barang sudah diambil oleh pemilik.⁴ Pada tanggal 10 Januari 2016 telah kehilangan perhiasan emas sebesar 19 gram (terdiri dari kalung 10 gram, liontin empat gram, dan gelang 5 gram) didalam bagasi penumpang atas nama rina menggunakan jasa pelayanan angkutan udara PT Sriwijaya Airlines dari bandara Hasanuddin, Makassar menuju bandara Juanda, Surabaya, kehilangan bagasi ini sudah dilaporkan kepada pihak maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines tetapi pelaporan tersebut tidak langsung dilakukan pengecekan melainkan hanya membuat laporan kehilangan.⁵ Faktanya kedua masalah ini tidak ada tindakan lebih lanjut dari pihak maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines untuk memberikan ganti kerugian kepada penumpang dan ini membuat penumpang merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan pihak maskapai penerbangan PT Sriwijaya Airlines.

Menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara, tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tanggung jawab itu dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*), pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan setelah penerbangan (*post-in flight service*). Kerugian sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) misalnya berkaitan dengan pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagasi pada rute yang salah atau terjadinya keterlambatan. Kerugian pada saat penerbangan

⁴ <http://wijainews.com/pelayanan-maskapai-sriwijaya-air-kecewakan-penumpang.html> di akses pada tanggal 10-02-2016, pukul 18:00 WIB

⁵ <http://www.harnas.co/2016/01/11/penumpang-sriwijaya-kehilangan-perhiasan> di akses pada tanggal 10-02-2016, pukul 18:00 WIB

(*in-flight service*) misalnya tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat. Sedangkan kerugian setelah penerbangan (*post-in flight service*) antara lain sampai di tujuan terlambat, bagasi hilang atau rusak.

Tanggung jawab maskapai penerbangan inilah yang menjadi sorotan bagi penumpang yang mengalami kehilangan barang. Mengingat dalam hal kewajiban maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines adalah memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab dalam hal terjadi kerugian pada penumpang, maka penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan ganti kerugian terutama dalam objek penelitian ini adalah barang penumpang yang hilang.

Hubungan hukum bukan hanya manusia yang diakui sebagai subjek hukum, ada pihak lain yang bukan manusia tetapi diakui sebagai subjek hukum yang biasa disebut sebagai badan hukum⁶ seperti pada PT Sriwijaya Airlines yang diakui oleh pemerintah, umumnya bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan usaha tertentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji melalui skripsi yang berjudul **“Tanggung jawab maskapai penerbangan udara terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang (Studi Pada PT Sriwijaya Airlines)”**

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm 23

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kapan beralihnya tanggung jawab dari maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines kepada penumpang ?
2. Bagaimana proses penyelesaian klaim terhadap kehilangan barang PT Sriwijaya Airlines ?
3. Bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup permasalahannya adalah ruang lingkup bidang ilmu penelitian dan ruang lingkup kajian. Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu hukum keperdataan, khususnya Hukum Perdata Ekonomi. Ruang lingkup kajian adalah mengkaji tentang kapan beralihnya tanggung jawab PT Sriwijaya Airlines kepada penumpang, proses penyelesaian klaim maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines, dan bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap bagasi penumpang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami kapan beralihnya tanggung jawab dari maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines kepada penumpang;

2. Mengetahui dan memahami proses penyelesaian klaim maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap kehilangan barang;
3. Mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan saran dalam ilmu pengetahuan hukum, terkhusus mengenai hukum pengangkutan niaga.

2. Kegunaan praktis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa transportasi khususnya maskapai penerbangan udara mengenai kehilangan barang.
- b. Bahan rujukan bagi maskapai penerbangan udara, terkhusus PT Sriwijaya Airlines sebagai perusahaan maskapai penerbangan udara untuk memperhatikan serta meningkatkan pelayanannya kepada penumpang.
- c. Memperoleh data dan informasi secara lebih jelas dan lengkap sebagai bahan untuk menyusun penulisan hukum guna melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan di bidang Ilmu Hukum Universitas Lampung, khususnya bagian Hukum Keperdataan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Hukum Angkutan Udara

1. Pengangkutan Udara

Pengangkutan merupakan bidang yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Hal ini disebabkan karena peran pengangkutan itu sendiri yang sangat penting dalam memperlancar arus lalu lintas barang dan orang yang timbul sejalan dengan meningkatnya perkembangan masyarakat, sehingga menjadikan pengangkutan sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat.

Menurut Abdulkadir Muhammad, Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain,¹ apabila dirumuskan dalam definisi, maka Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat angkut, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm 19

tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.²

Dilihat dari pengertian di atas maka terdapat rangkaian pemindahan dalam arti luas dan dalam arti sempit meliputi kegiatan³ :

- a. Dalam arti luas, terdiri dari :
 1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
 2. Membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan; dan
 3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.
- b. Dalam arti sempit, meliputi kegiatan membawa penumpang dan/ atau barang dari stasiun/ terminal/ pelabuhan/ Bandar udara ke tempat tujuan.

Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Sedangkan pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), pada umumnya bersifat lisan tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi. Perjanjian pengangkutan dapat pula dibuat secara tertulis yang disebut carter (*charterparty*). 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 dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

² *Ibid*

³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm 48

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu:⁴

1. Asas yang bersifat publik, merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan dan pihak pemerintah (penguasa). Adapun asas-asas yang bersifat publik antara lain :
 - a. Asas Manfaat, setiap manusia harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan prikehidupan yang berkeimbangan bagi warga Negara;
 - b. Asas Adil dan Merata, penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
 - c. Asas Keseimbangan, penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
 - d. Asas Kepentingan Umum, penyelenggara pengangkut harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
 - e. Asas Keterpaduan, pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda pengangkutan;

⁴ Elfrida Gultom, *Hukum Pengangkutan Darat*, Penerbit Literata Lintas Media, Jakarta, 2009, hlm 18

- f. Asas Kesadaran Hukum, pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga Negara Indonesia agar selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan;
 - g. Asas Keselamatan Penumpang, pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan baik untuk pengangkut maupun untuk pengguna jasa.
2. Asas yang bersifat perdata, merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Adapun asas-asas yang bersifat perdata, antara lain :
- a. Asas Konsensual, pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Maka dalam hal ini apabila sudah ada suatu kesepakatan antar para pihak yang saling terucap maka perjanjian pengangkutan sudah terbentuk, namun hanya saja ada kalanya diperlukan dokumen pengangkutan untuk mengangkut suatu hal tertentu;
 - b. Asas Koordinatif, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara, tidak ada pihak yang berada di atas maupun pihak yang berada di bawah. Jadi bukan berarti pengangkut selaku pemberi jasa mempunyai kewenangan yang lebih tinggi daripada pengguna jasa dan pengangkut dapat berbuat semena-mena kepada pengguna jasa. Hal ini tidak dibenarkan karena kedudukan mereka adalah seimbang.

Definisi pengangkut menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 1 angka 26 : “Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara

niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara 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". 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.

Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan Pengangkutan Udara yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat udara sipil dengan memungut bayaran.⁵ Sementara itu perusahaan angkutan udara atau biasa disebut dengan maskapai penerbangan dapat didefinisikan yaitu sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.

Sebelum menyelenggarakan pengangkutan udara, terlebih dahulu harus ada perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang atau pemilik barang. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁶

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga, Op.Cit*, hlm 69

⁶ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet ke-5, Penerbit Alumni, Bandung, 1982, hlm 81

2. Perjanjian Pengangkutan Udara

a. Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, ada hubungan hukum di antara pihak-pihak atau orang-orang tersebut, dan hubungan hukum inilah yang disebut perikatan. Sebab dari peristiwa itulah lalu timbul di satu pihak adanya tuntutan suatu prestasi dari pihak lain yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan dari pihak lain itu.⁷

Perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Definisi ini dipandang tidak jelas disebabkan karena dalam rumusan tersebut hanya disebutkan perbuatannya saja yang dapat diartikan setiap perbuatan dapat disebut perjanjian, tidak tampak asas konsensualisme, dan bersifat dualisme.

Adapun beberapa pendapat para ahli tentang pengertian perjanjian, antara lain :

1. Abdulkadir Muhammad, Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu dalam lapangan harta kekayaan.⁸
2. R. Subekti, yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji pada satu orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁹

⁷ Hartono Hadisoeperto, *Seri Hukum Perdata Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1984, hlm 32

⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hlm 78

⁹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Penerbit PT Intermasa, Bandung, 1987, hlm 9

3. Setiawan, Perjanjian adalah perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.¹⁰
4. Niewenhuis, Perjanjian merupakan sarana utama bagi para pihak untuk secara mandiri mengatur hubungan-hubungan hukum di antara mereka.¹¹
5. Ahmadi Miru, memberikan definisi perjanjian adalah suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Biasanya kalau seorang berjanji kepada orang lain, perjanjian tersebut merupakan perjanjian yang biasa diistilahkan dengan perjanjian sepihak dimana hanya seorang yang wajib menyerahkan sesuatu kepada orang lain, sedangkan orang yang menerima penyerahan itu tidak memberikan sesuatu sebagai balasan (kontra prestasi) atas sesuatu yang diterimanya. Sementara itu, apabila dua orang saling berjanji ini berarti masing-masing pihak menjanjikan untuk memberikan sesuatu/berbuat sesuatu kepada pihak lainnya untuk menerima apa yang dijanjikan oleh pihak lain. Hal ini berarti bahwa masing-masing pihak dibebani kewajiban dan diberi hak sebagaimana yang dijanjikan.¹²

Perjanjian merupakan sumber daripada perikatan atau dapat juga dikatakan bahwa perikatan itu timbulnya karena perjanjian. Perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab memang yang paling banyak perikatan itu timbul dari adanya perjanjian.

¹⁰ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Penerbit Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2010, hlm 16

¹¹ J.H. Niewenhuis, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Terjemahan Djasadin Saragih), Surabaya, 1985, hlm 1

¹² Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm 2

Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan, tetapi didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi dan mengikat.¹³ Dokumen pada pengangkutan udara terdiri dari tiket penumpang dan tanda pengenalan bagasi pada perjanjian pengangkutan dibuat secara lisan namun perjanjian ini tetap mengikat kedua belah pihak, pernyataan ini dipertegas pada Pasal 1338 KUH Perdata yang menetapkan: “*Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya*”. Jadi dalam hal ini masing – masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi guna untuk melancarkan kegiatan pengangkutan.

b. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Udara

Pasal 1 angka 29 Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 menetapkan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.

Sedangkan menurut pendapat H.M.N. Purwosutjipto, yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan¹⁴ Menurut sifatnya, dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengirim dan pengangkut sama tinggi, tidak seperti dalam perburuhan, di mana para pihak tidak sama tinggi, yakni majikan mempunyai

¹³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga, Loc.Cit*, hlm 46

¹⁴ H. M. N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hlm 3

kedudukan lebih tinggi daripada si buruh. Kedudukan para pihak dalam perjanjian perburuhan ini disebut kedudukan subordinasi, sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan yang sama tinggi atau kedudukan koordinasi.¹⁵

Dasar dari perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban dan merupakan sebuah perjanjian, maka perjanjian pengangkutan pun harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu sebagai berikut :

1. Kata sepakat dari para pihak, diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata, kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, diatur dalam Pasal 1330 KUH Perdata adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang.
3. Suatu hal tertentu, diatur dalam Pasal 1333 KUH Perdata suatu perjanjian harus mempunyai objek suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya sedangkan mengenai jumlahnya dapat tidak ditentukan jumlahnya.
4. Suatu sebab yang halal, diatur dalam Pasal 1336 KUH Perdata yang menyatakan bahwa jika tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu

¹⁵ *ibid*, hlm 7

sebab yang halal ataupun jika ada suatu sebab lain daripada yang dinyatakan, perjanjian demikian adalah sah.

Syarat pertama dan kedua adalah mengenai subjeknya atau pihak-pihak dalam perjanjian sehingga disebut sebagai syarat subjektif. Dalam hal syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya bukan batal demi hukum melainkan salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan.

Syarat ketiga dan keempat adalah mengenai objeknya suatu perjanjian sehingga disebut syarat objektif. Dalam hal syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan.¹⁶

c. Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Udara

Pihak – pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan udara adalah sebagai berikut :

1. Pengangkut

Secara umum, di dalam Kitab Undang-Undang Hukum dagang (KUHD) tidak dijumpai defenisi pengangkut, kecuali dalam pengangkutan laut. Definisi pengangkut pada pengangkutan kapal dilihat dalam Pasal 466 KUHD berisi pengangkut adalah barangsiapa yang baik dengan perjanjian carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, maupun dengan perjanjian jenis lain, mengikatkan diri untuk meyelenggarakan pengangkutan barang atau orang (Pasal 521 KUHD,

¹⁶ Hasanuddin Rahman, *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 8

yang seluruhnya atau sebagian melalui laut.¹⁷ Jika, dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang.

Secara umum hak pengangkut adalah menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang atau pengirim barang atas jasa angkutan yang telah diberikan, dan juga hak untuk menolak pelaksanaan atau mengangkut penumpang yang tidak jelas identitasnya. Hal tersebut dapat ditemukan di dalam tiket pesawat yang menyatakan bahwa hak pengangkut untuk menyerahkan penyelenggaraan atau pelaksanaan perjanjian angkutan kepada perusahaan penerbangan lain, serta mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui.

Secara umum kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang beserta bagasinya dan menjaganya dengan sebaik-baiknya hingga sampai di tempat tujuan.

Ada beberapa kewajiban pokok pengangkut khususnya pada pengangkutan udara, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengangkut penumpang dan/atau barang serta menerbitkan dokumen angkutan sebagai imbalan haknya memperoleh pembayaran biaya angkutan;
- b. Mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan pesawat udara niaga;
- c. Dapat menjual kiriman yang telah disimpan (bukan karena sitaan) yang karena sifat dari barang tersebut mudah busuk, yang lebih dari 12 (dua belas) jam setelah pemberitahuan tidak diambil oleh penerima kiriman barang;

¹⁷ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5 Hukum Pelayaran laut dan Perairan Darat*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 1983, hlm 187-188

d. Bertanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

2. Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Ada beberapa ciri penumpang, yaitu sebagai berikut :

- a. Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- b. Membayar biaya angkutan; dan
- c. Pemegang dokumen angkutan

Penumpang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan.¹⁸ Kedudukan penumpang pada pengangkutan udara ada 2 (dua) macam yaitu sebagai subjek hukum dan objek hukum. Dikatakan sebagai subjek hukum karena penumpang merupakan orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut. Sedangkan penumpang dikatakan sebagai objek hukum karena penumpang merupakan muatan yang diangkut oleh pihak pengangkut.

Secara umum hak penumpang adalah hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara yang telah ditunjuk atau dimaksudkan dalam perjanjian pengangkutan udara yang bersangkutan; hak untuk menerima ganti kerugian apabila penumpang mengalami kerugian; hak untuk mendapatkan pelayanan yang

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga, Loc.Cit*, hlm 60

baik; dan hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan selama dalam perjalanan menuju ke tempat yang dituju.

Secara umum kewajiban penumpang adalah membayar upah atau ongkos kirim kepada pengangkut. Manfaat terjadinya pengangkutan ini yaitu meningkatkan nilai dan daya guna dari orang atau barang yang diangkut. Kegiatan jasa maskapai penerbangan udara masih ada terjadi kelalaian yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan udara sehingga seringkali terjadi wanprestasi.

3. Wanprestasi

Sebagaimana telah diketahui bahwa subjek-subjek dalam perjanjian pengangkutan ini adalah pihak pengangkut dan pihak penumpang. Pihak penumpang merupakan pihak yang berhak atas pemenuhan prestasi, sedangkan pihak pengangkut adalah pihak yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan prestasi dari pihak penumpang. Oleh karena itu penumpang merupakan pihak yang sangat menghendaki agar perjanjian itu dapat dipenuhi secara sempurna dengan sukarela sesuai dari isi perjanjian yang dimaksud oleh para pihak.¹⁹ Namun harapan itu tidaklah berjalan lancar sebagaimana yang dikehendaki, sebab terjadi kelalaian dari pihak pengangkut. Keadaan dimana pihak pengangkut tidak dapat memenuhi prestasi kepada pihak penumpang yang biasa disebut wanprestasi.

Ada tiga keadaan untuk menentukan apakah pihak pengangkut bersalah melakukan wanprestasi atau tidak, yaitu:²⁰

- a. Pihak pengangkut tidak memenuhi prestasi sama sekali;

¹⁹ Hartono Hadisoeparto, *Seri Hukum Perdata Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1984, hlm 42

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm 241-242

- b. Pihak pengangkut memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru;
- c. Pihak pengangkut memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Ada 4 (empat) akibat adanya wanprestasi, sebagaimana dikemukakan sebagai berikut.²¹

- a. Perjanjian tetap ada;
- b. Pihak pengangkut harus membayar ganti rugi pada pihak penumpang;
- c. Beban risiko beralih untuk kerugian pihak pengangkut jika halangan itu timbul setelah pihak pengangkut wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak penumpang;
- d. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, pihak penumpang dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi.

B. Dokumen Pengangkutan Udara

Dokumen pengangkutan udara adalah alat bukti yang diterbitkan oleh pengangkut bahwa penumpang atau pemilik barang berhak untuk dilaksanakan pengangkutannya. Ada 2 (dua) macam dokumen pengangkutan udara yaitu sebagai berikut:

1. Tiket Penumpang

Menurut Pasal 1 angka 27 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 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.

²¹ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 180

Tiket penumpang adalah suatu tanda bukti bahwa seseorang telah membayar uang angkutan udara dan akibatnya berhak naik pesawat udara sebagai penumpang. Tiket penumpang juga merupakan tanda bukti telah ditutupnya perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut.²²

Pencantuman nama penumpang sangat diperlukan karena nama tersebut adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan udara, dalam Pasal 151 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan rincian keterangan isi yang dimuat dalam tiket penumpang dilengkapi lagi dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Nomor, tempat, dan tanggal penerbitan;
- b. Nama penumpang dan nama pengangkut;
- c. Tempat, tanggal, waktu penerbangan, dan tujuan pendaratan;
- d. Nomor penerbangan;
- e. Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;
- f. Pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam undang – undang ini.

Apabila tiket tidak diisi keterangan-keterangan tersebut atau tidak diberikan pada pengangkut tidak berhak menggunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawab. Selain tiket penumpang terdapat pula tanda pengenal bagasi sebagai bukti bahwa penumpang mempercayakan barang mereka kepada maskapai penerbangan udara.

²² *Ibid*, hlm 95

2. Tanda Pengenal Bagasi

Tanda pengenal bagasi atau biasa disebut tiket bagasi adalah dokumen yang diberikan pada penumpang saat penumpang menyerahkan barang bagasinya kepada maskapai penerbangan udara saat melakukan *check-in*.

Tanda pengenal bagasi atau tiket bagasi merupakan tanda bukti penitipan barang, yang nanti bila penumpang turun dari pesawat udara, barang bagasi itu akan diminta kembali. Dipandang dari sudut perjanjian pengangkutan, maka perjanjian penitipan barang ini merupakan "*accessoire verbintenis*". Jadi, tanda pengenal bagasi atau tiket bagasi itu berhubungan erat dengan perjanjian pengangkutan²³. Tetapi meskipun begitu, tidak adanya tiket bagasi itu tidak mempengaruhi adanya atau berlakunya perjanjian pengangkutan udara, yang tetap akan tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam Ordonasi Pengangkutan Udara. Pasal 5 ayat (3) Ordonasi Pengangkutan Udara menyatakan bahwa bila pengangkut udara menerima bagasi untuk diangkut tanpa memberikan suatu tiket bagasi, maka dia tidak berhak untuk mempergunakan ketentuan-ketentuan Ordonasi Pengangkutan Udara yang meniadakan atau membatasi tanggung jawabnya. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingannya sendiri, pengangkut udara harus memberikan tiket bagasi kepada penumpang, sebab kalau tidak, pihak pengangkut sendiri akan rugi bila barang bagasi itu hilang atau rusak.

Tanda pengenal bagasi atau tiket bagasi harus berisi :

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

²³ H. M. N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan, Loc.Cit*, hlm 97

- c. Nama dan alamat pengangkut;
- d. Nomor tiket penumpang;
- e. Pemberitahuan bahwa bagasi akan diserahkan kepada pemegang tiket bagasi;
- f. Jumlah barang bagasi dan berat barang bagasi maksimal 20kg;
- g. Pemberitahuan bahwa pengangkutan bagasi ini tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab yang diatur dalam Ordonasi Pengangkutan Udara.

Tiket penumpang dan tanda pengenal bagasi atau tiket bagasi dapat disatukan dalam satu dokumen angkutan udara yang berisikan ketentuan-ketentuan tentang barang yang ada dalam bagasi.

C. Pengertian Barang dan Bagasi

Kegiatan pengangkutan udara barang bagasi diangkut dan dibawa ke dalam bagasi penumpang pesawat udara, pihak penumpang dan pihak pengangkut bersepakat dengan ditandai adanya dokumen pengangkutan udara yaitu tanda pengenal bagasi. Pihak penumpang sudah mempercayakan barang yang dibawa tersebut kepada pihak pengangkut untuk diangkut pada pihak pengangkut.

Ketentuan-ketentuan barang yang tidak diperbolehkan untuk dibawa oleh penumpang harus ditaati. Pemberitahuan tentang barang ini bertujuan untuk keamanan bersama dalam setiap penerbangan pihak penumpang dan awak pesawat dilarang membawa barang-barang berbahaya dan barang-barang berharga ke dalam pesawat baik sebagai barang tentengan ke dalam kabin ataupun di dalam bagasi. Barang-barang berbahaya seperti senjata api, segala benda runcing yang

dapat melukai orang, dan benda yang mudah terbakar.²⁴ Sedangkan barang-barang berharga seperti uang, perhiasan, serta dokumen penting.

Barang-barang yang dibawa oleh penumpang dalam perjanjian ada 2 (dua) macam, yaitu²⁵ :

- a. Barang bawaan, ialah barang-barang kecil, yang dapat dibawa serta oleh penumpang dalam tempat duduknya, misalnya koper tangan (*handback*). Adanya barang-barang ini tidak perlu dilaporkan kepada pengangkut dan terhadap barang-barang ini tidak dipungut biaya.
- b. Barang-barang bagasi, ialah barang-barang yang dilaporkan kepada pengangkut dan untuk itu penumpang mendapat tanda pengenal bagasi. Sampai berat tertentu penumpang dapat melaporkan barang bagasi tanpa biaya.

Bagasi dalam terminologi pada pengangkutan udara ada 2 (dua) macam yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Sebagaimana kita temui dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bagasi tercatat dan bagasi kabin dibedakan sebagai berikut :

- a. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
- b. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

²⁴ Desmond Hutagaol, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2013, hlm 123

²⁵ H. M. N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hlm 96

Pengangkut bertanggung jawab pada bagasi tercatat apabila bagasi tercatat tersebut dianggap hilang, musnah, atau rusak dan tidak ditemukan dalam waktu 14 hari kalender sejak tanggal yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut. Yang dimaksud “dalam pengawasan pengangkut” pada Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah sejak barang diterima oleh pengangkut pada saat pelaporan (*check-in*) sampai dengan barang tersebut diambil oleh penumpang di bandar udara tujuan. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat hilang, musnah, atau rusaknya bagasi kabin kecuali penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipkerjakannya.

Pada kegiatan pengangkutan barang, pengangkut mempunyai peranan penting sebagai pihak yang menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sebagai pihak yang mengusahakan pengangkutan, pengangkut dibebani tanggung jawab tertentu terhadap barang-barang yang diserahkan dari pengirim untuk diangkut. Seperti yang kita ketahui bahwa tanggung jawab pengangkut terletak pada kewajiban pengangkut yaitu menyelenggarakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat.

D. Tanggung Jawab Hukum

Konsep “tanggung jawab” menjadi dasar penyelesaian ganti kerugian. Konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas

tanggung jawab pengangkut. Dalam hal ini, perbuatan kelalaian pengangkut mengakibatkan timbul kerugian bagi pemilik barang yang diangkut.²⁶

Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/ataupengirim barang serta pihak ketiga.

Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut, Tanggung jawab pengangkut sebagai kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Pengertian atau arti dari tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam yaitu *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. *Accountability*, biasanya berkaitan dengan pertanggung jawaban menyangkut keuangan. *Responsibility*, wajib menanggung segala sesuatu yang terjadi. *Liability*, artinya menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya.²⁷

Hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab dan cara membedakan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut pada dasarnya diletakkan pada masalah pembuktian, yaitu mengenai ada tidaknya kewajiban pembuktian, dan kepada siapa beban pembuktian dibebankan dalam proses penuntutan. Ketiga prinsip tanggung jawab ini adalah sebagai berikut:

²⁶ *Ibid*, hlm 42

²⁷ H.K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm 213-216

1. Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata khususnya Pasal 1365 KUH Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat²⁸. Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

Tanggung jawab atas dasar kesalahan ini berlaku terhadap semua perusahaan angkutan. Menurut konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault*), apabila penumpang ingin memperoleh ganti kerugian atas kerugian yang diderita, penumpang harus membuktikan kesalahan perusahaan yang bersangkutan dan perusahaan angkutan harus membuktikan kesalahan bukan pada pihak perusahaan angkutan. Tanggung jawab pengangkutan udara terhadap penumpang yang mengalami hilang, musnah atau rusaknya bagasi tercatat

²⁸ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 93

selanjutnya diatur dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Tanggung jawab atas dasar kesalahan melemahkan hak-hak penumpang, karena penumpang tidak punya keahlian untuk membuktikan kesalahan pengangkut. Tanggung jawab pengangkut terbatas setinggi-tingginya sebesar kerugian penumpang. Konsep tanggung jawab atas dasar kesalahan dirasakan adil apabila kedudukan kedua belah pihak (penumpang selaku konsumen dan pengangkut) mempunyai kemampuan yang sama sehingga mereka dapat saling membuktikan kesalahan.

2. Tanggung Jawab Hukum Atas Dasar Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*)

Prinsip ini menyatakan, pengangkut selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Beban pembuktiannya ada pada pengangkut. Pengangkutan udara dalam hal tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*presumption of liability*) pernah diakui.²⁹ Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal 4 (empat) variasi :

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan kerugian yang ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya;
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian;

²⁹ Ibid, hlm 94

- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

Menurut konsep tanggung jawab hukum atas dasar praduga bersalah (*presumption of liability*), perusahaan penerbangan dianggap bersalah, sehingga perusahaan penerbangan demi hukum harus membayar ganti kerugian yang diderita oleh penumpang tanpa dibuktikan kesalahan lebih dahulu, kecuali perusahaan membuktikan tidak bersalah yang dikenal sebagai beban pembuktian terbalik³⁰.

3. Tanggung Jawab Hukum Mutlak (*Strict Liability*)

Tanggung jawab hukum mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas.³¹

Strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya *force majeure*. Sedangkan, *Absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya.

³⁰ H.K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009, Loc.Cit*, hlm 223

³¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 62-63

Konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan terhadap tanggung jawab operator pesawat udara pada pihak ketiga. Dalam konsep tanggung jawab mutlak operator tidak dapat membebaskan diri dari kewajiban membayar ganti kerugian. operator adalah orang atau badan hukum yang mengoperasikan pesawat udara baik secara komersial (*airlines*) atau tidak komersial (*general aviation*). Menurut Koesnadi Hardjasoemantri, konsep tanggung jawab mutlak diartikan terutama sebagai kewajiban mutlak yang dihubungkan dengan timbulnya kerusakan. Salah satu ciri utama tanggung jawab mutlak adalah tidak adanya persyaratan tentang perlu adanya kesalahan.³²

E. Gambaran Umum PT Sriwijaya Airlines

PT SRIWIJAYA AIR lahir sebagai perusahaan swasta murni yang didirikan oleh Chandra Lie, Hendry Lie, Johannes Bunjamin, dan Andy Halim. Sriwijaya air kemudian memulai usahanya dengan bermodalkan satu pesawat Boeing 737-200. Beberapa tenaga ahli yang turut menjadi pionir berdirinya Sriwijaya Air diantaranya adalah Supardi, Capt. Kusnadi, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella, Suwarsono dan Joko Widodo.

Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkal Pinang PP, Jakarta-Palembang PP, Jakarta-Jambi PP, dan Jakarta-Pontianak PP. Saat ini, Sriwijaya Air memiliki 32 pesawat Boeing dengan melayani total 41 rute termasuk rute regional Medan-Penang PP dan rute internasional lainnya. Dalam rangka pengembangan rute dan pangsa pasar, Sriwijaya Air sudah mendatangkan

³² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit UNILA, Bandar Lampung, 2007, hlm 99

tambahan pesawat Boeing seri 737-800 New Generation (NG). Dalam perawatan dan pemeliharaan pesawat, Sriwijaya Air melakukan kerjasama dengan Garuda Maintenance Facility (GMF) sebagai maintenance provider terpercaya di Indonesia yang bertaraf internasional. Kerjasama ini dimaksudkan agar para pelanggan Sriwijaya Air akan mendapatkan keamanan dan kenyamanan yang optimal. Selain itu, karyawan Sriwijaya Air merupakan sumber daya manusia (SDM) pilihan yang terampil, ramah dan terpercaya.³³

DEWAN KOMISARIS

Hendry Lie	: Presiden Komisaris
Andy Halim	: Komisaris
Fandy Lingga	: Komisaris
Soenaryo Yosoprato	: Komisaris
Johanes Bundjamin	: Komisaris

DEWAN DIREKSI

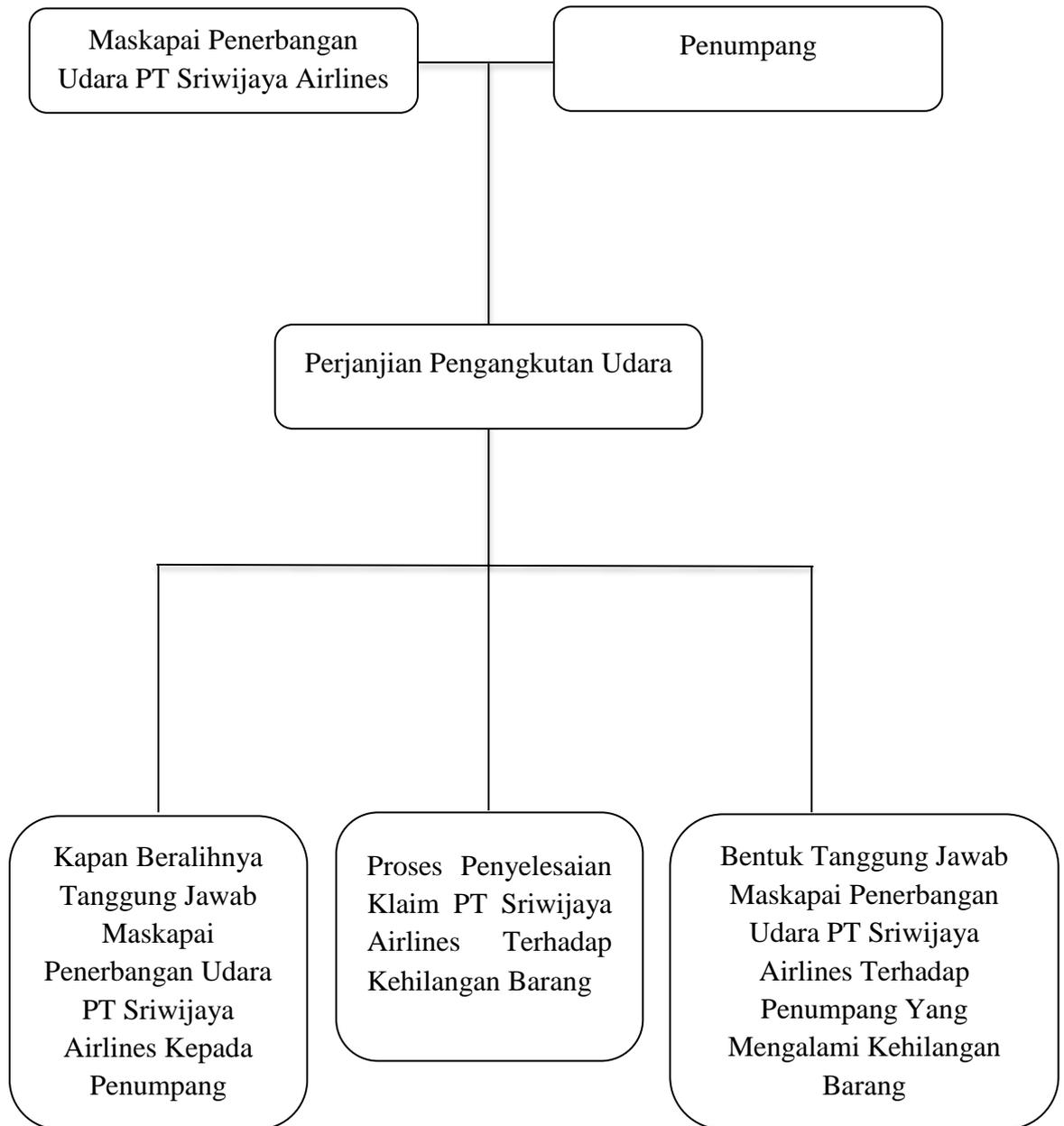
Chandra Lie	: Direktur Utama
Gabriella Sonia	: Direktur Keuangan
Toto Nursatyo	: Direktur Niaga
Hasundungan Pandiangan	: Wakil Direktur Niaga
Capt. Toto Soebandoro	: Direktur Kualitas, Keselamatan & Keamanan
Capt. Bambang Haryono	: Direktur Operasi

³³ <https://www.sriwijayaair.co.id/aboutUs/?action=history> [diakses pada tanggal 11-04-2016, pukul 13:00 WIB]

Ir. Ananta Widjaja : Direktur Teknik

Jefferson Jauwena : Direktur Perencanaan Perusahaan & Pengembangan Bisnis

F. Kerangka Pikir



Keterangan :

Maskapai penerbangan udara PT. Sriwijaya Airlines adalah biro jasa yang menyediakan jasa angkutan yaitu mengangkut penumpang dan/atau barang dengan pesawat udara dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain. Kegiatan pengangkutan udara menimbulkan perjanjian yang biasa disebut dengan perjanjian pengangkutan udara terdapat dua pihak dalam perjanjian pengangkutan udara yaitu pihak pengangkut dan pihak penumpang. Pada kegiatan pengangkutan udara ini tentu ada banyak permasalahan seperti hilangnya barang milik penumpang pesawat udara pada maskapai penerbangan udara yaitu pada PT. Sriwijaya Airlines. Penelitian ini mengkaji dan membahas tentang kapan beralihnya tanggung jawab PT Sriwijaya Airlines kepada penumpang, proses penyelesaian klaim maskapai penerbangan udara kepada penumpang yang mengalami kehilangan barang, dan bentuk tanggung jawab hukum maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang

III. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran, secara sistematis, metodologis, dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu. Sistematis artinya menggunakan sistem tertentu, metodologis artinya menggunakan metode atau cara tertentu dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu. Penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta atau data yang ada dan dapat mempertanggungjawabkan kebenarannya.¹

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif-terapan, yaitu penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.² Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan pada peristiwa hukum *in concreto* itu sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang atau ketentuan kontrak.

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 2

² *Ibid*, hlm 53

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah tipe penelitian hukum deskriptif. Penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.³ Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara jelas dan rinci mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan udara terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PT Sriwijaya Airlines, yang beralamat di Kawasan M1 Bandara Soekarno-Hatta, Jalan Marsekal Suryadarma Nomor 1, Tangerang 15127-Indonesia.

D. Pendekatan Masalah

Sesuai dengan jenis penelitian yaitu hukum normatif-terapan, maka pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normatif-terapan. Untuk menggunakan pendekatan normatif-terapan, terlebih dahulu merumuskan masalah dan tujuan penelitian, kemudian masalah dan tujuan tersebut dirumuskan secara rinci, jelas, dan akurat. Penelitian yang dilakukan pada PT Sriwijaya Airlines dengan didasarkan pada perundang-undangan dan juga dikaitkan dengan cara mengkaji hukum yang dikonsepskan secara nyata sebagai gejala sosial.

³ *Ibid*, hlm 50.

E. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari lokasi penelitian, responden yang terkait dengan dokumen seperti perjanjian yang dilakukan oleh pihak penumpang dan pihak pengangkut. Sumber data yang ada di lokasi penelitian, yaitu berdasarkan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan, dengan cara mengumpulkan dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder terdiri dari:

- (1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain:
 - (a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
 - (b) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;
 - (c) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
 - (d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa literatur-literatur mengenai penelitian ini, meliputi buku-buku ilmu hukum, hasil karya dari kalangan

hukum, dan lainnya yang berupa berupa, penelusuran internet, jurnal, surat kabar, dan makalah.

- (3) Bahan hukum tersier, yaitu berupa kamus, ensiklopedia, dan artikel pada majalah, surat kabar atau internet.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, menelaah dan mengutip peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan literatur yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen yang akan dibahas.

b. Studi Dokumen

Studi yang dilakukan dengan cara membaca, menelaah, dan mengkaji dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti, yaitu dengan Sisna Astuti br Sitepu sebagai *Leader Customer Relation* PT Sriwijaya Airlines, di Kawasan M1 Bandara Soekarno-Hatta. Hal ini dilakukan sebagai data pendukung dalam penelitian

mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan udara kepada penumpang yang mengalami kehilangan barang.

G. Metode Pengolahan Data

Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁴

a. Pemeriksaan Data (*editing*)

Yaitu membenaran apakah data yang terkumpul melalui studi pustaka, dokumen, dan wawancara sudah dianggap lengkap, relevan, jelas, tidak berlebihan, dan tanpa kesalahan.

b. Penandaan Data (*coding*)

Yaitu pemberian tanda pada data yang diperoleh, baik berupa penomoran ataupun penggunaan tanda atau simbol atau kata tertentu yang menunjukkan golongan/kelompok/klasifikasi data menurut jenis dan sumbernya, dengan tujuan untuk menyajikan data secara sempurna, memudahkan rekonstruksi serta analisis data.

c. Penyusunan/Sistematika Data (*constructing/systematizing*)

Yaitu kegiatan menabulasi secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda itu dalam bentuk tabel-tabel yang berisi angka-angka dan presentase bila data itu kuantitatif, mengelompokkan secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda itu menurut klasifikasi data dan urutan masalah bila data itu kualitatif.

⁴ *Ibid*, hlm 90

H. Analisis Data

Penelitian ini analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan cara menafsirkan, menginterpretasikan, dan mengklasifikasikan data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan hasil wawancara dengan menggunakan kerangka teori dan kerangka konsep yang hasilnya diuraikan dan dijelaskan kedalam bentuk kalimat yang jelas, teratur, logis dan efektif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tepat, dan dapat ditarik kesimpulan sehingga dari beberapa kesimpulan tersebut dapat diajukan saran-saran.

V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

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

1. Beralihnya tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) yaitu pada saat pembelian tiket dan penyerahan bagasi, pada saat penerbangan (*in-flight service*) yaitu pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat, dan berakhir setelah penerbangan (*post-in flight service*), yaitu pada saat penumpang mengambil kembali barang bawaannya di terminal kedatangan bandar udara yang dituju.
2. Proses penyelesaian klaim kehilangan barang, yaitu sebagai berikut:
 - a) penumpang melaporkan kehilangan barang di kantor pelayanan *lost and found* dan memberikan bukti berupa tiket penumpang dan identitas penumpang, pihak maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines memberikan PIR (*Property Irregularities Report*);
 - b) pihak maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines melakukan pengecekan dan penumpang wajib memberikan waktu 14 (empat belas) hari kalender;
 - c) setelah pencarian barang ditemukan, barang akan dikembalikan kepada penumpang yang namanya tercantum dalam tanda pengenalan bagasi, jika

setelah 14 (empat belas) hari kalender barang tidak ketemu maka barang tersebut dapat dinyatakan hilang dan maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines memberikan ganti kerugian kepada pihak penumpang yang mengalami kehilangan barang.

3. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines terhadap barang bagasi hilang berdasarkan prinsip tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) dengan cara pencarian bagasi selama 14 (empat belas) hari kalender, selama 14 (empat belas) hari kalender barang ditemukan, barang dikembalikan kepada pemilik yang tercantum namanya dalam tanda pengenal bagasi, jika setelah 14 (empat belas) hari kalender barang tidak ketemu, maka penumpang akan mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

B. SARAN

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

1. Pihak penumpang harus lebih berhati-hati menjaga barang-barang yang dibawa dan lebih memperhatikan himbauan yang diberikan oleh maskapai penerbangan udara PT Sriwijaya Airlines agar tidak membawa barang-barang berharga dan barang-barang berbahaya.
2. PT Sriwijaya Airlines sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan terhadap barang-barang yang disimpan dalam bagasi mulai dari penumpang memberikan barang ke pegawai maskapai, barang di simpan dalam bagasi dan pada saat penumpang mengambil barang di terminal kedatangan bandar udara yang dituju.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- Ahmad Sudiro, H.K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- Kristiyanti, Celine Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Grafika, Jakarta, 2011
- Gultom, Elfrida, *Hukum Pengangkutan Darat*, Penerbit Literata Lintas Media, Jakarta, 2009
- Hadisoepipto, Hartono, *Seri Hukum Perdata Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1984
- Hernoko, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Penerbit Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2010
- HS, Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- Hutagaol, Desmond, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2013
- Meliala, Djaja S., *Hukum Perdata Dalam Perspektif*, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung, 2013
- Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2014
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004
- , *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991
- , *Hukum Pengangkutan Niaga*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008

- , *Hukum Perdata Indonesia*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010
- , *Hukum Perjanjian*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990
- Niewenhuis, J.H., *Pokok-Pokok Hukum Perikatan (Terjemahan Djasadin Saragih)*, Surabaya, 1985
- Purwosutjipto, H.M.N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003
- , *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5 Hukum Pelayaran laut dan Perairan Darat*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 1983
- Rahman, Hasanuddin, *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Sasongko, Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit UNILA, Bandar Lampung, 2007
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2000
- Subekti, R., *Aneka Perjanjian*, Cet ke-5, Penerbit Alumni, Bandung, 1982
- , *Hukum Perjanjian*, Penerbit PT Intermasa, Bandung, 1987

2. Peraturan perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

3. Sumber lain

<http://wijainews.com/pelayanan-maskapai-sriwijaya-air-kecewakan-penumpang.html>

<http://www.harnas.co/2016/01/11/penumpang-sriwijaya-kehilangan-perhiasan>

<https://www.sriwijayaair.co.id/aboutUs/?action=history>