

BAB III

GAMBARAN UMUM MASKAPAI PENERBANGAN *LION AIR* DAN CONTOH KASUS

A. Latar Belakang Masalah Penerbangan *Lion Air*

PT.Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai *Lion Air* adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. *Lion Air* sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang, serta rute charter menuju Cina Hong Kong, Korea Selatan dan Makau. *Lion Air* menjadikan dirinya sebagai pemain Regional yang akan berkompetisi dengan *AirAsia* dari Malaysia.

Sepanjang tahun operasionalnya, *Lion Air* mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan I dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 Milliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu *Wings Air* dan *Batik Air* sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, *Lion Air* pemerkuat kehadirannya dengan mendirikan *Malindo Air* dan *Thai Lion Air*.

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER. Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat akibat deregulasi dari industri penerbangan di Indonesia tahun 1999 dan keberhasilan model bisnis tarif murah. Didirikan pada tanggal 19 Oktober 1999 dan beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000. Maskapai *Lion Air* beroperasi pertama kalinya dengan menggunakan Boeing 737-200 yang disewa untuk membuka rute ke Pontianak. Maskapai penerbangan ini dikomando oleh Rusdi Kirana dan keluarganya. Dalam perkembangannya, Maskapai penerbangan ini berencana untuk bergabung dengan IATA, tetapi sebelum masuk ke dalam IATA, organisasi ini mengharuskan maskapai ini untuk lulus ujian IATA, IOSA. Namun, gagal karena masalah keamanan. Tetapi, *Lion Air* tak patah arang meski sempat gagal. *Lion* bersama *Boeing* mendesain *framework* untuk *workshop* dalam pengaplikasian prosedur Kinerja Navigasi Berpemandu (KNB) di Indonesia.

Pada bulan November 2009, Maskapai mendatangkan armada terbesarnya Boeing 747-400 yang merupakan purna pakai dari maskapai Oasis Hong Kong Airlines yang bangkrut pada tahun 2008, pada tahun berikutnya *Lion Air* menambah jumlah penerbangan ke Jeddah sebanyak lima kali seminggu yang dilayani oleh 2 armada Boeing 747-400 dengan total kursi sebanyak 992 kursi dalam sekali terbang. Pada tanggal 19 Juli 2011, *Lion Air* melakukan pemberhentian sementara untuk ke 13 armada Boeing 737-900ER akibat gagalnya maskapai memenuhi OTP (on time performance) yang ditetapkan oleh Dirjen Perhubungan Udara sampai *Lion Air* dapat

memenuhi sekurang-kurangnya 80 persen dari OTP. Dalam catatan resmi Kementerian Perhubungan, OTP *Lion Air* hanya 66.45 persen dan merupakan yang terburuk dari 6 maskapai penerbangan utama dari bulan Januari hingga April tahun 2011 di 24 bandar udara di seluruh Indonesia. Pada tanggal 18 November 2011, maskapai penerbangan bersama dengan Boeing mengumumkan pemesanan 201 pesawat Boeing 737 MAX dan 29 pesawat Boeing 737-900ER dan ini tercatat sebagai pemesanan tunggal terbanyak oleh satu maskapai penerbangan komersial sebanyak 230 dengan nilai \$21.7 miliar.

Pada bulan Januari 2012, *Lion Air* dikenakan sanksi oleh Kementerian Perhubungan setelah ditemukan beberapa pilot dan awak pesawat memiliki dan menggunakan bahan Narkotika. Sebelumnya, hal ini dipicu ketika ditemukannya awak maskapai (pilot dan kru darat) tertangkap basah menggunakan Sabu-sabu dan metafetamin secara terpisah.

Lion Air mendirikan maskapai penerbangan layanan penuh dengan nama *Batik Air*, yang akan mulai beroperasi pada tahun 2013 dengan menggunakan 737-900ER. *Lion Air* juga menandatangani komitmen dengan Boeing untuk memesan lima buah pesawat 787 Dreamliner untuk maskapai penerbangan ini, dan ini membuat *Lion Air* menjadi maskapai penerbangan Indonesia pertama yang memesan tipe ini sejak Garuda Indonesia membatalkan pemesannya untuk 10 Dreamliner pada tahun 2010, dan diperkirakan akan dikirim pada tahun 2015. Maskapai ini juga telah mempertimbangkan memesan pesawat berbadan lebar Airbus A330, tetapi

memilih untuk membeli 787. Pada 11 September 2012, *Lion Air* dan *National Aerospace & Defence Industries Sdn Bhd* (Nadi) menandatangani perjanjian *Joint Venture* untuk mendirikan maskapai penerbangan baru di Malaysia, dengan nama *Malindo Airways* pada Mei 2013. Kedua mitra juga sepakat untuk membentuk JV lain untuk memberikan layanan perawatan pesawat untuk semua pesawat di Grup *Lion Air*, termasuk maskapai penerbangan patungan di antara mereka. Pada 18 Maret 2013, *Lion Air* menandatangani kontrak pembelian 234 pesawat *Airbus* senilai US\$ 24 miliar atau sekitar 233 triliun di Prancis dan disaksikan langsung oleh presiden Prancis Francois Hollande. Pesawat yang dipesan adalah jenis A320 dan A321 dan pada tanggal 31 Juli 2015, *Lion Air* secara resmi hengkang dari *INACA* karena adanya ketidakcocokan dengan anggota yang lain dan pada tahun 2016, *Lion Air* masuk dalam daftar maskapai penerbangan bertarif rendah dengan layanan terbaik sedunia versi *SkyTrax* serta meraih dua penghargaan, yaitu Kabin terbaik kelas murah dan kursi premium terbaik kelas murah.⁴⁵

Semakin bertambahnya jumlah armada *Lion Air*, faktor keselamatan tetap menjadi prioritas utama. Untuk mendukung hal ini dan juga untuk mendukung kegiatan operasional, *Lion Air Group* telah mendirikan Batam Aero Technic yaitu sebuah fasilitas perawatan dan pemeliharaan pesawat yang berlokasi Bandara Hang Nadim Batam. Selain itu ada fasilitas lainnya seperti dibawah ini.⁴⁶

⁴⁵ https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air#cite_note-13 Diakses pada Sabtu 24 Agustus 2019 pukul 21.25 WIB

⁴⁶ *Lion Air*, Fasilitas Kami, <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/facilitie>, diakses pada Sabtu 24 Agustus 2019 Pukul 22.11 WIB

Selain fasilitas perawatan dan pemeliharaan pesawat, *Lion Air Group* juga memiliki fasilitas pelatihan bagi para pilot untuk melatih dan meningkatkan keterampilan mereka yang terletak di Lion Village, Komplek Pergudangan Bandara Mas. Untuk menunjang fasilitas pelatihan ini maka telah ditempatkan simulator pesawat Boeing 737-900ER, simulator pesawat Boeing Airbus A320-200, simulator pesawat ATR 72-500, dan simulator pesawat ATR 72-600. Seluruh fasilitas simulator tersebut disesuaikan dengan tipe-tipe pesawat yang dimiliki oleh *Lion Air Group*. Untuk pelatihan awak kabin difokuskan di Lion City yang berada di Balaraja, Tangerang. Fasilitas Training Center yang dioperasikan oleh Angkasa Training Center terdapat fasilitas pelatihan bagi para awak kabin seperti mockup pesawat Boeing 737-900ER, mockup pesawat Boeing 747-400, dan mockup pesawat Airbus A320-200. Pelatihan yang diadakan untuk awak kabin terdiri dari beberapa macam pelatihan, antara lain pelatihan emergency evacuation drill dan wet drill.⁴⁷

Saat *check in* penumpang *Lion Air* dapat menggunakan jasa penitipan bagasi tercatat dan apabila ada yang ingin tidak dititipkan maka masuk kepada bagasi kabin, ketentuan bagasi di *Lion Air* adalah sebagai berikut.⁴⁸ Dalam bagasi tercatat *Lion Air* menyediakan bagasi cuma-cuma seberat 20 kg bagi penerbangan domestik maupun internasional, tetapi baru-baru ini *Lion Air* mempunyai peraturan baru yang hanya menyediakan bagasi cuma-cuma seberat 7 kg, apabila beratnya lebih dari ketentuan di atas maka dikenakan

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ *Lion Air, Fasilitas Kami*, <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/facilitie>, diakses pada sabtu 24 agustus 2019 Pukul 22.11 WIB

biaya yaitu per 5 kg seharga Rp.155.000,00 (Seratus Lima Puluh Lima Ribu Rupiah).

Bagasi kabin penumpang hanya boleh membawa barang bawaan sebanyak 1 (satu) pcs/koli dengan berat maksimal 7 (tujuh) kg dan dimensi maksimal 40 cm x 30 cm x 20 cm serta satu tas barang pribadi untuk keperluan selama perjalanan. Pihak maskapai telah membuat aturan ini sesuai dengan ketersediaan tempat penyimpanan barang bawaan di atas kepala penumpang atau di bawah kursi di depan penumpang nantinya. Jika tidak ada tempat tersedia untuk menyimpan barang bawaan di kabin, maka akan dilakukan penarikan dan pemuatan barang bawaan di ruang bagasi sesuai dengan peraturan keamanan penerbangan. Kebijakan ini berlaku untuk seluruh maskapai di *Lion Air Group*. Adapun demikian barang-barang berikut ini boleh check in dengan gratis:

1. Tas tangan wanita, buku saku, atau dompet yang sesuai untuk perjalanan normal dan tidak digunakan untuk tempat penampungan alat-alat yang dihitung sebagai barang bawaan;
2. Mantel, syal, atau selimut;
3. Kamera kecil dan/atau teropong kecil;
4. Makanan bayi untuk dikonsumsi selama penerbangan;
5. Keranjang pembawa bayi;
6. Payung atau tongkat jalan;
7. Bahan bacaan dalam jumlah yang wajar;

8. Kursi roda yang dapat dilipat untuk orang cacat dan/atau sepasang tongkat pemapah dan/atau kawat gigi atau alat prostetik lainnya yang harus digunakan oleh penumpang.

Barang-barang yang tidak boleh dibawa yaitu baterai kering, pisau, gunting, benda tajam, peralatan, senjata api, amunisi dan replika mainan dari benda-benda tersebut tidak boleh dibawa ke kabin penumpang. Benda-Benda Berharga seperti uang, logam mulia, perhiasan, instrument yang dapat dinegosiasikan, sekuritas, dokumen identifikasi pribadi dan benda-benda berharga lainnya sebaiknya dibawa ke kabin oleh penumpang. *Lion Air* tidak bertanggung jawab atas hilangnya benda-benda yang dibawa oleh penumpang. Benda-benda yang boleh dibawa dengan syarat tertentu yaitu Obat-obatan dan perlengkapan kosmetik seperti hair spray, parfum dan obat yang mengandung alkohol boleh dibawa oleh penumpang selama perjalanan dalam jumlah yang wajar. Kebanyakan jenis benda-benda ini boleh dibawa sebagai kargo asalkan dikemas sesuai dengan peraturan kargo.

Benda-benda bawaan yang berbahaya untuk alasan keselamatan, benda-benda berbahaya seperti yang disebutkan di bawah ini tidak boleh dibawa oleh penumpang:

1. Barang Bawaan (tas, koper dan bungkusan lainnya) yang dipasang alarm;
2. Gas padat (didinginkan, mudah terbakar, tidak mudah terbakar dan beracun) seperti *butane*, oksigen, nitrogen cair, tabung aqualung dan tabung gas padat;

3. Zat Korosif seperti asam, alkali, merkuri, dan sel baterai cair serta wadah yang mengandung merkuri;
4. Bahan peledak seperti amunisi, kembang api dan pistol api. Amunisi termasuk tempat amunisi yang kosong, pistol, kembang api, dan bagian dari pistol;
5. Zat cair serta padat yang mudah terbakar seperti *refill* pemantik, bahan bakar, pemantik, korek api, cat, *thinner*, pemantik api yang harus dibalik sebelum dinyalakan;
6. Zat radioaktif;
7. Materi yang teroksidasi seperti bubuk pemutih dan peroksida;
8. Zat beracun dan yang dapat menimbulkan infeksi seperti insektisida, pembunuh ilalang dan materi virus hidup;
9. Benda-benda berbahaya lainnya seperti materi yang dimagnetisasi, yang dapat melukai atau membuat iritasi;
10. Agen etiologis (bakteri, virus, dan lain-lain);
11. Zat-zat yang mengandung merkuri tidak boleh dibawa oleh penumpang.

B. Contoh Kasus Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Tercatat

Kasus kerusakan dan kehilangan isi bagasi tercatat akhir-akhir ini semakin ramai dikeluhkan oleh penumpang pesawat *Lion Air* dan pihak *Lion Air* menganggap kasus seperti ini hal yang sangat sepele dan lari begitu saja dari tanggung jawab yang seharusnya dilakukan oleh pihak *Lion Air*, salah satunya adalah kasus kerusakan yang menyebabkan kerugian yang dialami bapak Pendi dan beberapa penumpang pesawat *Lion Air* JT-305 lainnya.

Bapak Pendi dan istrinya yang terbang dengan pesawat *Lion Air* JT-305 jurusan Kualanamu-Soekarno-Hatta dijadwalkan berangkat Sabtu 13 Januari 2018 pada pukul 18.20 WIB. Namun pihak maskapai mengumumkan pesawat mereka mengalami delay dan baru diberangkatkan pukul 20:00 WIB. Para penumpang menitipkan koper mereka ke bagasi pesawat yang dinamakan bagasi tercatat berbeda dengan bagasi kabin yang tidak dititipkan dan dibawa-bawa oleh penumpang dan akan disimpan di atas tempat duduk penumpang. Kejadian kerusakan terhadap bagasi mereka itu baru diketahui setelah tiba di bandara Soekarno-Hatta.

Sejumlah penumpang heran melihat kondisi beberapa koper rusak, ketika mereka mengambil bagasi ke conveyor belt, Salah satunya koper Bapak Pendi dan istrinya dalam keadaan basah, rusak seperti koper nya pecah dan keadaan isi koper nya dalam keadaan seperti yang sudah dibongkar karena begitu berantakan. Bapak Dores juga mengalami kerusakan pada bagian retsleting dan gembok, terlihat dipaksa agar dapat terbuka. Koper beberapa penumpang lain pun mengalami kerusakan bahkan sampai koper nya terbelah dan ada juga kehilangan isi seperti uang sejumlah satu juta yang dialami oleh mahasiswa dari salah satu penumpang *Lion Air* tersebut, yang rencana uang tersebut untuk membayar kekurangan spp kuliah nya, ucap bapak Pendi ketika di wawancara.

Kasus sama di alami oleh Zazira Mustika, Penumpang *Lion Air* nomor penerbangan JT-029 pada tanggal 19 maret 2019 rute Denpasar-Jakarta, Zazira mengalami kerugian karena kondisi koper sudah rusak dan hilang nya

uang 10 ribu yen dan 100 dollar Amerika yang jika di total kan mencapai angka Rp 3.979.850. ia mengeluh karena sudah membayar bagasi berbayar tetapi keamanannya tidak terjamin. Dia mengatakan saat menerima koper nya dalam keadaan terbuka dengan retsleting rusak dan isi koper berantakan.⁴⁹

Para penumpang yang mengalami kerugian atas kejadian tersebut langsung melapor ke pos pengaduan yaitu *Lost and Found*, para penumpang diberikan lembar pengaduan dan mengisinya, setelah itu para penumpang diarahkan untuk membuat laporan pengaduan ke kantor polisi, para penumpang langsung melaporkan kejadian tersebut ke Polresta Bandara Soekarno-Hatta untuk membuat laporan kerusakan dan kehilangan bagasi tersebut.

Setelah membuat laporan para penumpang bersama-sama meminta pertanggungjawaban kepada pihak *Lion Air* dengan menunjukkan bagasi yang rusak, akan tetapi pihak *Lion Air* hanya meminta waktu untuk melakukan investigasi dan pihak *Lion Air* berjanji akan menghubungi dalam waktu 2x24 jam, Zazira Mustika pun mendapatkan pernyataan yang sama seperti itu.

Pada 15 januari 2018 bapak Pendi mengunggah kejadian tersebut di akun *facebook* dan menjadi viral, sehingga seseorang menelpon dan mengaku petugas kepolisian Bandar Udara Soekarno-hatta dan mengatakan berjanji akan terus menyeldiki kasus tersebut dan berjanji akan menghubungi kembali, namun pada kenyataanya sampai sekarang para korban belum

⁴⁹ <https://video.tribunnews.com/view/77382/penumpang-lion-air-mengaku-kehilangan-uang-rp39-juta-di-koper-saya-bayar-pake-duit-bukan-daun?ga=2.118770506.2101324245.1566916716-1592791631.1510727910>

dihubungi pihak *Lion Air* dan belum mendapatkan kejelasan ganti rugi dari pihak *Lion Air*.

Pada tanggal 12 Februari 2018, Bapak Pendi membuat laporan pengaduan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, sehubungan dengan pengaduan bapak Pendi, Badan Perlindungan Konsumen Nasional meminta keterangan atau klarifikasi kepada PT. Angkasa Pura II, Direktorat Angkutan Udara dan Direktorat Keamanan Penerbangan dan PT. *Lion Mentari Airlines*. Berdasarkan data dan klarifikasi keterangan, BPKN memberikan jawaban bahwa pengaduan Bapak Pendi seharusnya dapat diselesaikan oleh pihak maskapai PT. *Lion Mentari Airlines* sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan. Seharusnya Bapak Pendi dan penumpang lain yang mengalami kerugian melaporkan kejadian ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta Pusat bukan hanya pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional karena yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Corporate Communication Lion Air Group, Ramaditya Handoko mengaku ada 9 koper yang rusak dalam kejadian ini, Rama menyatakan, pihaknya terus melakukan pemeriksaan terkait kasus tersebut. Sejumlah koper yang rusak itu pun sudah dilakukan pendataan, Ia berjanji akan turut serta menyelidiki kasus ini. Sejumlah CCTV dan para saksi baik itu di Bandara Kualanamu maupun Bandara Soetta dimintai keterangan. Rama juga

mengatakan untuk koper yang rusak bisa mereka ganti.⁵⁰ Akan tetapi pada kenyataannya PT. Lion Mentari Air belum menggantinya.

Berikut sebagian gambar-gambar koper yang rusak didapatkan dari bapak Pendi :



⁵⁰ Tribunnews.com , *Kopernya Dibobol 'Tikus' Bandara, Mahasiswi Penumpang Pesawat Lion Air Ini Menangis Tersedu-sedu*, <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2018/01/15/kopernya-diboboltikus-bandara-mahasiswi-penumpang-pesawat-lion-air-ini-menangis-tersedu-sedu?page=all>, diunduh pada 27 januari 2019, pukul 23:08 WIB



Maskapai penerbangan seharusnya memprioritaskan penumpang dan barang bawaan yang dibawa oleh penumpang karena apabila terjadi kerusakan pada bagasi tercatat akan menimbulkan pandangan yang buruk terhadap maskapai penerbangan dan menimbulkan perasaan trauma yang

membuat masyarakat sulit percaya bahkan tidak mau menggunakan lagi jasa penerbangan suatu maskapai penerbangan tersebut.

Maka dari itu perlunya pengawasan terhadap kinerja pelaku usaha agar pelaku usaha tidak sewenang-wenang melakukan tugasnya. Sebagai kasus perbandingan penulis akan memberikan salah satu contoh kasus yang telah di proses di pengadilan dan telah menghasilkan putusan yaitu kasus antara Uumbu S. Samapatty dengan *Lion Air*. Dalam kasus, Uumbu S. Samapatty menggunakan jasa pengangkutan dari *Lion Air*, namun ternyata *Lion Air* lalai dan menghilangkan bagasi tercatat milik Uumbu S. Samapatty. Uumbu S. Samapatty sayangnya tidak melaporkan mengenai isi dari bagasi tercatatnya tersebut, dimana ternyata isinya adalah barang-barang berharga dengan nilai kurang lebih 2,9 Miliar Rupiah. adalah mengenai hilangnya koper bagasi milik Uumbu S. Samapatty oleh maskapai penerbangan *Lion Air*. Beliau menggunakan jasa penerbangan *Lion Air* pada 8 Oktober 2011 dari Manado ke Kupang dengan transit di Jakarta dan Surabaya.

Pada saat itu Uumbu S. Samapatty menitipkan koper besar merek Polo berwarna hitam yang berisi antara lain 20 cincin berbahan berlian, blue ruby, red rubycoklat, merah delima, giok, kecubung, dan blue savire di bagasi pesawat *Lion Air*. Selain itu juga terdapat barang-barang mewah seperti jam Rolex dan gelang white full diamond. Nilai total dari seluruh barang tersebut mencapai Rp2,959 miliar. Ketika ia tiba di Kupang sekitar pukul 22.30, ternyata bagasi penggugat berupa koper besar merek Polo dengan nomor bagasi 0990 dalam nomor penerbangan JT 862540 tersebut tidak ditemukan

atau hilang dan tidak diketahui lagi keberadaan dari koper tersebut. Dalam menanggapi kerugian yang Umu S. Samapatty alami, beliau meminta tanggung jawab tergugat dengan ganti rugi senilai barang dalam koper yang hilang sebesar Rp. 2,9 Miliar.

Pihak *Lion Air* telah menawarkan secara antisipatif ganti kerugian pada Umu S. Samapatty sebesar Rp. 3.000.000,00 (tiga juta rupiah), dimana berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 Pasal 5 ayat (1) huruf a kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang. Walaupun begitu, Umu S. Samapatty tidak menerima penawaran tersebut, karena jumlah penawaran tidak mencapai jumlah kerugian yang didapatnya, yaitu Rp. 2,9 Miliar.

Umu menginginkan adanya keadilan yang lebih yang ia bisa dapatkan, yaitu penggantian sebesar jumlah yang ia hilangkan. Akibat tidak ditemukannya kesepakatan perdamaian antara kedua belah pihak, Umu S. Samapatty akhirnya mendaftarkan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada 21 Juni 2012.⁵¹ Di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Penumpang berhak untuk mendapatkan informasi tambahan niaga berjadwal tidak bertanggung jawab

⁵¹ <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S52669-Hana%20Monica> diakses pada Rabu 28 agustus 2019 pukul 11.49 WIB

terhadap barang berharga yang disimpan didalam bagasi tercatat.⁵²Selain itu, sebelum dilakukan penimbangan berat bagasi tercatat petugas check in wajib mengajukan pertanyaan kepada penumpang tentang keamanan bagasi tercatat (security questions / baggage profiling), berkaitan dengan barang berharga atau yang dianggap berharga yang ditempatkan di bagasi tercatat. Apabila penumpang menyatakan bahwa tidak terdapat barang berharga atau yang dianggap berharga pada bagasi tercatat, maka petugas check in wajib menempelkan label bertanda "non valuable thing inside" pada bagasi tercatat tersebut dan pada tanda pengenalan bagasi (claim tag).

Terdapat fakta cukup penting yang juga terungkap di dalam kasus ini. Pada waktu Uumbu S. Samapatty melakukan check in, Uumbu S. Samapatty ternyata tidak melakukan pelaporan kepada pihak *Lion Air* bahwa ia sedang membawa bagasi tercatat berisi barang berharga. Bahwa Peraturan menteri perhubungan nomor 77 tahun 2011 yang menyatakan kekhususan pertanggungjawaban terhadap barang berharga. Pengangkut akan dibebaskan dari kewajiban penggantian ini dibebaskan dari pengangkut, apabila pada saat pelaporan/check in, penumpang telah menyatakan dan menunjukkan bahwa di dalam bagasi tercatat itu terdapat barang berharga, dan pengangkut setuju untuk mengangkutnya

Maka dari itu Uumbu S. Samapatty berhak atas ganti rugi, namun hanyalah sebesar Rp. 4.000.000,00 (empat juta) maksimal. Selain itu, konsumen sebenarnya juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi

⁵² Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

mengenai perlakuan istimewa terhadap barang berharga dan pertanyaan seputar hal tersebut, sesuai dengan Permenhub Nomor 49 tahun 2012. Bila fakta kelalaian pelaku usaha ini, didukung dengan fakta bahwa Penumpang memang menitipkan barang berharga sebesar Rp. 2,9 Miliar di dalam bagasi tercatatnya, maka terdapat kemungkinan Konsumen mendapatkan penggantian lebih dari Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah).

Umbu S. Samapatty sebagai Penumpang memiliki kontribusi kelalaian dalam bentuk tidak melaporkan mengenai barang-barang berharga yang ia bawa dan ia catatkan pada saat check in, sehingga pihak *Lion Air* sebagai pengangkut pun tidak melakukan mengamankan barang berharga tersebut. Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 sebenarnya menyatakan bahwa Pelaku Usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya atas bagasi berisi barang berharga yang hilang apabila Konsumen tidak melakukan pelaporan mengenai barang berharga tersebut. Artinya, Pelaku Usaha memang berhak untuk tidak bertanggungjawab sedikitpun atas barang yang hilang.

Pada dasarnya Majelis Hakim telah menjatuhkan putusan yang tepat. Pertimbangan Hakim menyatakan bahwa Majelis Hakim menyadari berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 6 ayat (1) Permenhub Nomor 77 Tahun 2011, tuntutan untuk mengganti barang-barang milik Penggugat yang telah hilang berupa batu permata, gelang emas, cincin emas, cincin batu permata yang jumlahnya tidak jelas tersebut harus ditolak karena Umbu S. Samapatty tidak dapat membuktikan keberadaan barang-barang tersebut. Walaupun begitu, untuk menjawab pertanyaan mengenai besaran ganti rugi yang harus

dibayarkan Tergugat yang lalai, Majelis Hakim menggunakan ketentuan di dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a Permenhub Nomor 77 Tahun 2011, dimana besarannya adalah maksimal Rp. 4.000.000,00 (empat juta). Bila dapat diuraikan lagi mengenai putusan ini, pada dasarnya rasionalisasi dari kedua peraturan ini adalah masing-masing memiliki inti pertanggungjawaban yang berbeda. Berdasarkan pasal 6 tersebut, kita mengetahui bahwa Pengangkut dianggap tidak selalu bertanggung jawab, kecuali Penumpang dapat menyatakan bahwa ia telah melakukan pemberitahuan pada saat check in. Hal ini berbeda dengan prinsip yang dianut oleh Pasal 5 Permenhub Nomor 77 Tahun 2011, dimana Pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas hilangnya bagasi tercatat milik Penumpang. Artinya, Bila dikaitkan dengan kasus dan diasumsikan barang-barang berharga yang telah disebutkan oleh Umu S. Samapatty memang ada, maka berlakulah ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 ini. Namun karena fakta ini tidak terbukti, maka Penulis meyakini bahwa Pasal 6 ayat (1) Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 tidak dapat diberlakukan.

Perbandingan kasus tersebut dengan kasus bapak Pendi, Zazira dan penumpang lain nya, dikasus umu s samapatty pihak *Lion Air* mengganti kerugian walau tidak sesuai tuntutan penggugat namun sesuai ketentuan di dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a Permenhub Nomor 77 Tahun 2011, sedangkan di kasus bapak Pendi, Zazira dan para penumpang lainnya belum ada kejelasan tentang kerugian yang dialami nya seakan pihak *Lion Air* tidak ada itikad baik untuk meluruskan masalah, sehingga penulis ingin mengetahui

dengan meneliti kasus ini apakah harus dengan upaya hukum dan diselesaikan di pengadilan atau badan hukum lainnya seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB IV

ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA MASKAPAI PENERBANGAN *LION AIR* ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BAGASI TERCATAT

A. Pertanggungjawaban Perdata Maskapai *Lion Air* Atas Kerusakan Bagasi Tercatat

Tanggung jawab yang harus diberikan oleh pengangkut angkutan udara terhadap penumpang yang mengalami kerusakan bagasi tercatat telah diatur secara khusus dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Tanggung jawab pengangkut angkutan udara salah satunya adalah kerusakan bagasi tercatat, oleh karena itu sudah jelas bahwa PT. *Lion Mentari Airlines* harus mengganti kerugian yang dialami penumpang atas kerusakan bagasi tercatat. Besaran ganti kerugian yang harus dibayar adalah sesuai Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yaitu jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c, kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empatjuta rupiah) per penumpang; dan kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.

Para penumpang agar mendapatkan haknya atas kerusakan bagasi tercatat, penumpang perlu memperhatikan persyaratan pengajuan tuntutan ganti kerugian dalam Pasal 21 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara yang menyebutkan bahwa:

- (1) Tuntutan ganti kerugian oleh penumpang dan/atau pengirim barang, serta pihak ketiga yang mengalami kerugian sebagaimana dimaksud, dalam Pasal 2 hanya dapat dilakukan berdasarkan bukti sebagai berikut:
 - a. dokumen terkait yang membuktikan sebagai ahli waris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tiket, bukti bagasi tercatat (*claim tag*) atau surat muatan udara (*airway bill*) atau bukti lain yang mendukung dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. surat keterangan dari pihak yang berwenang mengeluarkan bukti telah terjadinya kerugian jiwa dan raga dan/atau harta benda terhadap pihak ketiga yang mengalami kerugian akibat pengoperasian pesawat udara.
- (2) Pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan kepada pengangkut yang secara nyata melakukan pengangkutan udara (*actual carrier*), apabila pengangkutan udara tersebut dilakukan lebih dari satu Badan Usaha Angkutan Udara.

Selain itu penumpang juga perlu memperhatikan tata cara pengajuan tuntutan ganti kerugian sesuai dengan Pasal 22 yang menyatakan bahwa:

- (1) Apabila bagasi tercatat dan/atau kargo diterima oleh penumpang atau oleh orang yang berhak untuk menerima tidak ada keluhan, maka merupakan bukti bagasi tercatat dan/atau kargo tersebut diterima dalam keadaan baik sesuai dengan dokumen yang pada saat diterima.
- (2) Apabila bagasi tercatat dan/atau kargo yang diterima dalam keadaan rusak, musnah dan/atau hilang, tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang atau penerima kargo.
- (3) Jika terjadi keterlambatan penerimaan bagasi tercatat dan/atau kargo, tuntutan terhadap pengangkut harus diajukan secara tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat diterima pemilik bagasi tercatat sesuai tanda bukti bagasi tercatat (*claim tag*) di terminal kedatangan atau kargo diterima oleh penerima di tempat tujuan yang telah ditetapkan.

Pasal 55 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, menyebutkan bahwa:

Mekanisme pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 huruf b diantaranya ketersediaan petugas yang menangani pemberian ganti kerugian sebagai tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan, kerusakan atau keterlambatan bagasi, sesuai ketentuan yang berlaku, dengan mekanisme waktu penanganan

selambat-lambatnya 14 hari kalender sejak penumpang mengajukan keluhan.

Kasus kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat ini menggunakan prinsip Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Prinsip Pertanggungjawaban dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Munir Fuady menyatakan bahwa ilmu hukum mengenal tiga kategori dari perbuatan melawan hukum sebagai berikut :

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan ataupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

Atas tiga kategori perbuatan melawan hukum diatas kemudian timbul model pertanggungjawaban hukum yakni :

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1366 Kitab Undang-undang Hukum Perdata;

3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pertanggungjawaban yang tertuang dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Pasal 1366 Kitab Undang-undang Hukum Perdata mewajibkan adanya unsur kesalahan artinya seseorang tersebut harus bersalah (*liability based on fault*). Asas pertanggungjawaban secara kesalahan (*fault*) didasarkan pada prinsip bahwa tidak ada pertanggungjawaban apabila tidak ada unsur kesalahan dalam ilmu hukum disebut *Tortious Liability* atau *Liability Based on Fault*.

Selanjutnya pihak yang berkewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan tersebut adalah pihak yang menuntut ganti rugi dengan kata lain beban pembuktian ada pada pihak penggugat sebagaimana ditentukan oleh Pasal 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata “setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

Kasus ini sudah jelas bahwa kesalahan terdapat di pihak PT. *Lion Mentari Airlines*, karena kerusakan dan kehilangan isi bagasi bukan hanya dirasakan oleh satu penumpang melainkan oleh beberapa penumpang dan dari kerusakan yang dapat dilihat adalah kerusakan akibat adanya unsur kesengajaan. Koper-koper yang rusak di bagian retsleting dan gembok yang dihancurkan dengan sengaja dan koper yang pecah dibagian depan terlihat

bahwa itu adalah kesalahan pihak *porter Lion Air* yang tidak hati-hati dalam melakukan pekerjaannya.

Sudah jelas dari peraturan-peraturan diatas maka PT. *Lion Mentari Airlines* harus mengganti kerugian kepada penumpang yang mengalami kerusakan bagasi tercatat yaitu Bapak Pendi, Bapak Dores, dan penumpang lainnya sebesar kerugian yang diderita.

Para penumpang juga telah mengikuti persyaratan dan tata cara pengajuan tuntutan ganti kerugian bahwa para penumpang memiliki tiket, bukti bagasi tercatat (*claim tag*), para penumpang juga membuat surat keterangan dari pihak yang berwenang mengeluarkan bukti telah terjadinya kerugian harta benda terhadap para penumpang yang mengalami kerugian akibat pengoperasian pesawat udara. Para penumpang juga telah mengajukan tuntutan terhadap pengangkut diajukan secara tertulis pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang, pengajuan tersebut langsung mereka buat di bagian *Lost and found* Bandar Udara Soekarno Hatta.

Proses pemberian ganti kerugian atas bagasi tercatat sesuai Pasal 55 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri seharusnya selama 14 hari sejak penumpang mengajukan keluhan, akan tetapi pihak PT. *Lion Mentari Airlines* sampai pada saat ini belum mengganti kerugian yang diajukan oleh para penumpang. Untuk memenuhi tanggungjawabnya PT. *Lion Mentari Airlines* harus memberi kepada penumpang yang mengalami kerusakan pada bagian *retsleting* ganti

kerugian sebesar harga perbaikan retsleting sesuai dengan jenis, ukuran dan merek koper tersebut, dan untuk koper yang rusak retak dibagian depan sehingga tidak dimungkinkan lagi untuk diperbaiki harus peraturan diganti sesuai dengan harga koper tersebut.

Penumpang dengan isi koper yang hilang pihak *Lion Air* tidak mau mengganti rugi karena pihak *Lion Air* telah mengikuti sesuai Pasal 6 Peraturan menteri hubungan Nomor 77 Tahun 2011 sebenarnya menyatakan bahwa Pelaku Usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya atas bagasi berisi barang berharga yang hilang apabila konsumen tidak melakukan pelaporan mengenai barang berharga tersebut. Artinya, Pelaku Usaha memang berhak untuk tidak bertanggungjawab sedikitpun atas barang yang hilang.

B. Upaya Penyelesaian Yang Bisa Dilakukan Oleh Pihak yang Mengalami Kerugian

Penumpang yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang miliknya di bandara dapat mengajukan klaim kepada pihak maskapai penerbangan. Penumpang yang mengalami kerugian berhak untuk memilih upaya hukum apa yang digunakan sebagai penyelesaian sengketanya.

Upaya yang dapat ditempuh oleh penumpang yaitu melalui Non Litigasi dan Litigasi sesuai dengan Pasal 23 Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2011 yang menyatakan bahwa Besaran ganti kerugian yang diatur dalam peraturan ini tidak menutup kesempatan kepada penumpang, ahli

waris, penerima kargo, atau pihak ketiga untuk menuntut pengangkut ke pengadilan negeri di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka dari itu upaya penyelesaian yang dapat ditempuh yaitu:

1. Non Litigasi

Non Litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita. Terkait dengan pemberian ganti rugi yang diberikan pihak maskapai *Lion Air* kepada penumpang yang mengalami kerugian tanpa harus melalui pengadilan, yaitu melalui upaya penyelesaian dapat juga melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, karena setiap konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang tidak memenuhi aspek kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Seperti yang tercantum dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”

2. Litigasi

Litigasi yaitu proses dimana seseorang individu atau badan usaha membawa sengketa kasus ke pengadilan atau pengaduan dan penyelesaian tuntutan atau pergantian atas kerusakan. proses pengadilan juga dikenal sebagai tuntutan hukum dan istilah biasanya mengacu pada persidangan pengadilan sipil. Litigasi biasanya digunakan ketika sengketa atau keluhan tidak bisa diselesaikan dengan cara lain atau non litigasi. Proses penyelesaian yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim. Melalui sistem ini tidak mungkin akan dicapai solusi yang memperhatikan kedua belah pihak karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang kalah dan menang.

Maka dari itu penumpang yang merasa dirugikan atas kerusakan bagasi tercatat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atas pilihan sukarela dari penumpang maskapai penerbangan *Lion Air*, perlu dipahami bahwa para penumpang yang merasa dirugikan apabila telah melakukan upaya penyelesaian di luar pengadilan dan tidak puas dengan hasilnya maka sebelum mengajukan ke pengadilan upaya di luar pengadilan tersebut harus dinyatakan gagal terlebih dahulu.

Penumpang yang mengalami kerugian yaitu Bapak Pendi beserta istrinya, Bapak Dores dan penumpang lainnya dapat mengajukan gugatan secara sendiri-sendiri atau apabila membutuhkan dukungan

kelompok dapat meminta bantuan dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Selain itu, karena penumpang yang dirugikan tidak hanya satu orang, maka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan secara bersama-sama karena kepentingannya pun sama yaitu menuntut ganti kerugian dari pihak PT. *Lion Mentari Airlines*.

Gugatan yang dapat diajukan oleh para penumpang yang mengalami kerusakan dan kehilangan bagasi tercatat adalah gugatan perdata yakni perbuatan melawan hukum sesuai dengan Pasal 1365 yang menyebutkan bahwa: “Tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Gugatan perdata yang diajukan adalah perbuatan melawan hukum karena PT. *Lion Mentari Airlines* tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati yang menimbulkan adanya kerugian yang dialami penumpang yaitu kerusakan dan kehilangan isi koper bagasi tercatat. Unsur kesalahan yang terjadi adalah koper yang sebelumnya baik-baik saja menjadi rusak, hilang dan berantakan padahal pada dasarnya bagasi tercatat yang dititipkan oleh penumpang adalah fasilitas pengangkut angkutan udara dan selama itu dititipkan, bagasi tercatat adalah tanggung jawab dari PT. *Lion Mentari Airlines* yang harus dijaga dan dipelihara sebaik mungkin.

Maka dalam mengambil putusan, hakim pada dasarnya akan menimbang beberapa ketentuan dari Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor: PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara khususnya Pasal 2 huruf c yang mengatur bahwa pengangkut bertanggungjawab atas kerusakan bagasi tercatat dan Pasal 5 ayat (1) yang mengatur mengenai besaran ganti rugi atas bagasi tercatat sesuai dengan jenis, ukuran dan merk bagasi yang rusak dan Pasal 6 yang mengatur mengenai pengangkut dibebaskan dari ganti rugi atas kehilangan barang berharga dalam bagasi tercatat apabila penumpang tidak memberitahu pengangkut bahwa penumpang membawa barang berharga dalam bagasi tercatat. Dalam hal penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Dari dua upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh penumpang yakni upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan upaya penyelesaian melalui pengadilan, sanksi yang akan diterima oleh PT. *Lion Mentari Airlines* adalah sanksi perdata, sanksi administratif dan tidak menutup kemungkinan mendapatkan sanksi pidana.

Maka dengan adanya aturan-peraturan dan sanksi-sanksi yang telah ada bisa memberi efek jera kepada pihak maskapai dan tidak mengulangi kesalahan tersebut.