

**PEMBERIAN GANTI RUGI OLEH MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP
KERUSAKAN BAGASI PENUMPANG
(Studi Di Bandara Abdul Rahman Saleh Malang)**

M Fenus Adinata,¹ Afandi,² Abid Zamzami³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341) 552249
Email : 22101021002@unisma.ac.id

ABSTRACT

This thesis examines the responsibility of airlines in providing compensation for passenger baggage damage, with a case study at Abdul Rachman Saleh Airport Malang. It analyzes the legal framework based on Indonesian laws, including the consumer Protection Act (law no. 8 of 1999), the aviation Law (Law No. Of 2009) and Ministry of Transportation Regulation No. 77 of 2011 and No 185 of 2015. The study employs an empirical legal research method through interviews, observation, and documentation, focusing on three baggage Handling Areas; Make Up Area and Lost and Font. Findings show that airlines are legally obliged to compensate passengers for baggage damage, loss, or misrouting, with specific compensation limits and procedures. The thesis also details the operational process for handling baggage claims, challenges faced, and the inportance of cordination batwen airport and airline staff. Recommendations emphasize improving handling procedures, streng thening consumer protection, and ensuring timely compensation to maintain passengrs trust.

Keywords; *Compensation, Baggage Damage, Airline, Consumer Protection.*

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang tanggung jawab maskapai penerbangan dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan bagasi penumpang, dengan studi kasus di bandara Abdul Rahman saleh malang. Penelitian ini mengkaji dasar hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, serta Peraturan Mentri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Dan Peraturan Mentri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan fokus pada tiga area penanganan bagasi: Make Up Area, Bredown Area, dan Lost And Found. Hasil penelitian menunjukan bahwa maskapai memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, kehilangan, dan atau salah tujuan bagas dengan batas nominal dan prosedur tertentu. Skripsi ini juga menguraikan proses operasional klaim bagasi, hambatan yang di hadapi, serta pentingnya koordinasi antara pihak bandara dan pihak maskapai. Rekomendasi yang di berikan meliputi peningkatan prosedur penanganan, pengaturan, penguatan perlindungan konsumen, dan percepatan pemberian ganti rugi untuk menjaga kepercayaan penumpang.

Kata kunci: Ganti Rugi, Kerusakan Bagasi, Maskapai Penerbangan, dan Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Transportasi udara menjadi pilihan utama bagi masyarakat karena kecepatan dan efisiennya. Salah satu layanan penting dalam penerbangan adalah penanganan bagasi penumpang. Dalam praktiknya, kerusakan, kehilangan, atau salah tujuan bagasi masih sering terjadi. Kondisi ini menimbulkan kerugian bagi penumpang dan menjadi Tnggung jawab hukum oleh maskapai penerbangan sebagaimana di atur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, dan peraturan menteri perhubungan nomor 77 tahun 2011.

Muhammad S.H. Siahaan menjelaskan dengan komprehensif bahwa dalam konteks penerbangan, tanggung jawab yang diemban oleh maskapai penerbangan terhadap barang yang dibawa oleh penumpang, yang mencakup di dalamnya semua jenis bagasi, merupakan sebuah kewajiban hukum yang tidak dapat ditiadakan atau diabaikan. Kewajiban ini bersifat mutlak, kecuali dalam situasi tertentu yang telah diatur dengan jelas dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti keadaan yang dikategorikan sebagai *force majeure*, yang dapat berupa bencana alam atau kejadian luar biasa lainnya yang tidak dapat diprediksi atau dihindari. Selain itu, tanggung jawab tersebut juga dapat dibebaskan jika ada bukti kelalaian yang ditunjukkan oleh pihak penumpang sendiri, yang dapat mencakup tindakan yang tidak wajar atau tidak hati-hati dalam mengelola barang bawaan mereka. Hal ini menyoroti pentingnya pemahaman akan ketentuan hukum yang mengatur hubungan antara penumpang dan maskapai penerbangan dalam konteks tanggung jawab atas barang yang mereka bawa.⁴

Menurut Abdulkadir Muhammad pengangkutan adalah proses kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur Undang-Undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi. Pengangkutan memiliki tiga aspek pokok, yaitu pengangkutan sebagai usaha (*business*), Pengangkutan sebagai Perjanjian (*agreement*) dan pengangkutan sebagai penerapan (*applaying process*). Pengangkutan sebagai usaha adalah kegiatan usaha dibidang jasa pengangkutan yang menggunakan alat pengangkut mekanik. Istilah niaga dalam pengangkutan adalah padanan diambil dari istilah dagang, yaitu kegiatan usaha dengan cara membeli barang, atau menjual jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. Apabila pengangkutan itu disertai pembayaran sejumlah uang sebagai imbalan,

⁴ "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia" (2007)

pengangkutan itu disebut pengangkutan niaga. Jadi pengangkutan niaga adalah penggunaan alat pengangkut oleh penumpang ke tempat tujuan yang disepakati.

Masalah yang terjadi dalam sektor pengangkutan udara, khususnya terkait pelayanan bagasi, mencakup isu kerusakan, kehilangan, atau pengiriman bagasi yang tidak tepat ke tujuan yang seharusnya. Permasalahan ini tidak hanya mengakibatkan kerugian finansial bagi penumpang, tetapi juga berpotensi merusak reputasi maskapai dan mengurangi tingkat kepercayaan penumpang terhadap pelayanan yang disediakan. Ketidakpuasan penumpang dapat meningkat secara signifikan jika masalah tersebut tidak ditangani dengan efektif, mengakibatkan dampak jangka panjang yang merugikan bagi citra maskapai. Oleh karena itu, untuk mengatasi isu-isu tersebut, negara melalui serangkaian regulasi yang berlaku telah menetapkan kewajiban hukum yang jelas bagi maskapai penerbangan. Regulasi ini mengharuskan maskapai untuk memberikan ganti rugi yang memadai kepada penumpang yang mengalami kerugian sebagai akibat dari layanan bagasi yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya ketentuan ini, diharapkan maskapai dapat lebih bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan bagasi dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengangkutan udara.⁵

Dalam konteks hukum di Indonesia, tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kerusakan atau kehilangan bagasi diatur secara rinci dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan. Di antaranya adalah Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 yang mengatur tentang penerbangan, serta Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Selain itu, terdapat pula Peraturan Menteri Perhubungan nomor 77 tahun 2011, yang secara khusus mengatur tentang tanggung jawab maskapai dalam hal pengangkutan udara. Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam pasal 5 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan nomor 77 tahun 2011, diketahui bahwa jumlah ganti rugi yang terdapat untuk bagasi tercatat yang mengalami kondisi hilang, musnah, atau rusak ditetapkan sebesar Rp200.000 untuk setiap kilogram bagasi. Namun, perlu dicatat bahwa ada batas maksimum yang ditentukan, yaitu sebesar Rp4.000.000. Ini artinya, jika kerugian yang dialami oleh penumpang melebihi jumlah tersebut, maka ganti rugi yang diberikan tidak akan melebihi batas maksimum yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.⁶

⁵ Freddy Luth Putra Purba and T Keizerina Devi, "PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BAGASI PENUMPANG PESAWAT UDARA OLEH MASKAPAI PENERBANGAN (STUDY KASUS PT. METRO BATAVIA CABANG MEDAN)," 2013, 2.

⁶ "Pm._No._77_Tahun_2011.Pdf," n.d.

Penelitian ini secara mendalam berfokus pada tanggung jawab yang diemban oleh maskapai penerbangan dalam memberikan ganti rugi kepada penumpang di Bandara Abdul Rahman Saleh Malang. Bandara ini merupakan salah satu bandara yang sangat penting di Jawa Timur, dengan peranan yang signifikan dalam melayani penerbangan domestik dengan tingkat intensitas yang tinggi. Pemilihan lokasi ini untuk penelitian dilakukan karena adanya beberapa kasus kerusakan bagasi dan prosedur klaim yang berlaku, yang dapat dijadikan contoh nyata dalam menganalisis implementasi tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana maskapai menangani masalah yang timbul terkait dengan kerusakan bagasi dan bagaimana penumpang dapat mengklaim ganti rugi secara efektif, serta evaluasi terhadap kebijakan yang ada dalam konteks peningkatan layanan kepada pelanggan.

PEMBAHASAN

Menurut pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, yang merupakan regulasi penting dalam industri penting penerbangan nasional, angkutan udara di definisikan sebagai kegiatan yang melibatkan penggunaan pesawat udara untuk tujuan mengangkut penumpang, kargo dan atau pos antar bandara. Definisi ini mencerminkan ruang lingkup luas dari layanan yang di sediakan oleh pihak maskapai penerbangan dalam kaitannya dengan mobilitas dan pengangkutan barang. Aparatur dan pihak maskapai bertanggung jawab untuk memastikan semua aspek dalam proses transportasi udara berlangsung dengan efisien dan aman.

Tanggung jawab maskapai di atur lebih lanjut dalam pasal 5 ayat 1 peraturan menteri no. 77 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkutan udara, yang memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai kewajiban maskapai terhadap penumpang mereka. Dalam pasal ini di atur bahwa maskapai memiliki kewajiban memeberikan ganti rugi kepada penumpang yang mengalami kerugian, khususnya dalam hal kerusakan pada bagasi tercatat. Kewajiban ini di ukur berdasarkan kriteria tertentu, di mana nominal ganti rugi yang di berikan adalah Rp200.000 per kilogram bagasi yang mengalami kerusakan dan jumlah total ganti rugi tersebut tidak boleh melebihi batas maksimum sebesar Rp4.000.000 per penumpang. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi hak-hak penumpang dan memastikan bahwa mereka di perlakukan secara adil dalam situasi yang tidak di inginkan seperti kerusakan bagasi.

A. Tanggung jawab yang di lakukan oleh Maskapai Penerbangan terhadap Bagasi Penumpang yang Rusak, Hilang dan Salah Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Happy Kurniawan selaku pimpinan yang membawahi tiga bagian utama dalam penanganan bagasi di bandara, yaitu *make-up area*, *Breakdown area*, dan *Lost and Found*. Bapak Happy juga menyampaikan bahwa ketiga bagian yang berbeda namun saling berkaitan ini memiliki peran yang sangat penting dalam keseluruhan proses penanganan bagasi. Koordinasi yang baik dan komunikasi yang efektif antara bagian-bagian yang terlibat sangat diperlukan agar proses penanganan bagasi dapat berjalan dengan lancar, aman, dan tidak menimbulkan kerugian bagi para penumpang yang mengandalkan layanan ini. Setelah bagasi dibongkar dengan hati-hati dari pesawat di area yang disebut Breakdown Area, barang-barang tersebut akan dipindahkan dan ditempatkan dengan rapi di atas *conveyor belt* (ban berjalan) yang berada di area pengambilan bagasi. *Conveyor belt* ini dirancang khusus untuk memudahkan distribusi bagasi kepada penumpang secara otomatis, sehingga mereka tidak perlu melakukan penanganan manual satu per satu, yang tentunya akan memakan waktu dan tenaga. Para penumpang hanya perlu menunggu dengan sabar di sekitar belt tersebut, di mana mereka akan dapat mengambil koper atau barang bawaannya masing-masing dengan mudah dan cepat. Dengan sistem yang telah diatur sedemikian rupa ini, diharapkan pengalaman pengambilan bagasi menjadi lebih efisien dan nyaman bagi semua penumpang.

Beliau juga menegaskan bahwa meskipun masing-masing area memiliki tugas yang berbeda, namun keberhasilan dalam pelayanan bagasi sangat bergantung pada koordinasi antar bagian, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons setiap laporan dari penumpang. Tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap bagasi penumpang yang mengalami kerusakan, kehilangan, atau salah tujuan merupakan bagian penting dari layanan angkutan udara. Dalam praktiknya, tanggung jawab tersebut bukan hanya bersifat teknis operasional, tetapi juga berkaitan langsung dengan aspek hukum dan perlindungan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas ground handling di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang yaitu bapak Happy Kurniawan, tanggung jawab maskapai diwujudkan dalam bentuk penanganan langsung serta pemberian ganti rugi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Bagasi Rusak

Kerusakan pada bagasi dapat terjadi dalam berbagai tahap, yaitu selama proses pemuatan, pengangkutan, maupun pembongkaran barang dari pesawat. Setiap langkah dari

proses ini memiliki potensi untuk mengalami kecelakaan yang dapat berakibat pada kerusakan fisik pada bagasi penumpang. Ketika seorang penumpang mendapati bahwa bagasinya mengalami kerusakan yang jelas, ia diwajibkan untuk segera melaporkan kejadian yang tidak menguntungkan ini kepada bagian Lost and Found, sebelum ia meninggalkan area bandara yang sibuk. Ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa masalah ini bisa ditangani dengan cepat dan efektif.

2. Bagasi Hilang

Kehilangan bagasi merupakan salah satu keluhan paling serius dari penumpang yang dapat menyebabkan perasaan frustrasi dan ketidakpuasan, karena kejadian ini tidak hanya menimbulkan kerugian secara langsung dalam bentuk barang-barang berharga yang hilang, tetapi juga mengakibatkan kerugian emosional yang signifikan bagi penumpang yang merasa kehilangan ketenangan dan kenyamanan selama perjalanan mereka. Dalam hal ini, pihak maskapai bertanggung jawab untuk melakukan pelacakan intensif terhadap bagasi yang hilang, dan mereka memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa proses pencarian dilakukan dengan serius dan tuntas selama jangka waktu paling lama 14 hari kalender sejak tanggal pelaporan kehilangan oleh penumpang. Maskapai harus berkomunikasi secara jelas dengan penumpang tentang langkah-langkah yang diambil dalam proses pelacakan ini untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mereka.

3. Bagasi salah tujuan

Kesalahan pengiriman bagasi, yang juga dikenal dengan istilah *misrouted baggage*, tentunya merupakan salah satu aspek yang menjadi bagian dari tanggung jawab maskapai penerbangan. Kondisi yang tidak diinginkan ini terjadi ketika bagasi yang dimiliki oleh penumpang tidak tiba di lokasi tujuan yang telah ditentukan semestinya. Sebaliknya, bagasi tersebut justru terkirim ke bandara lain yang tidak ada hubungannya dengan rute penerbangan penumpang akibat kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pemuatan atau pelabelan. Dalam situasi seperti ini, maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk melakukan pelacakan lokasi bagasi yang hilang atau salah kirim melalui sistem internal yang telah mereka miliki dan kembangkan untuk menangani masalah seperti ini.

4. Kebijakan ganti rugi

Besaran ganti rugi yang diberikan kepada penumpang atas kerusakan bagasi ternyata tidak selalu sama dan dapat bervariasi secara signifikan, melainkan sangat tergantung pada kebijakan internal masing-masing maskapai yang bersangkutan. Meskipun pada dasarnya

semua maskapai mengacu pada ketentuan umum yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 77 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkutan udara, namun dalam praktik sehari-hari, setiap maskapai memiliki standar, prosedur, dan pendekatan tersendiri yang unik dalam menetapkan nilai kompensasi yang diberikan kepada penumpang dalam situasi seperti ini.

a. Garuda Indonesia

Yang dikenal dengan reputasinya sebagai maskapai full-service dengan segmentasi pasar yang fokus pada pelanggan menengah ke atas, cenderung menerapkan sistem penggantian kerusakan bagasi yang dilindungi oleh jaminan asuransi penumpang. Pendekatan ini menunjukkan komitmen Garuda Indonesia dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan konsumen premium yang mereka layani. Dalam praktiknya, setiap klaim yang diajukan terkait kerusakan atau kehilangan bagasi akan diproses dengan melalui skema asuransi yang telah ditetapkan.

b. Citilink Indonesia

Yang dikenal sebagai sebuah maskapai bertarif rendah (*low-cost carrier*), merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia, salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia. Dalam menangani klaim terkait kerusakan bagasi, Citilink biasanya mengadopsi pendekatan yang melibatkan penyelesaian melalui proses negosiasi yang dilakukan langsung dengan para penumpangnya. Proses ini memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak untuk berbicara dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

c. Batik Air

Yang merupakan salah satu maskapai penerbangan yang beroperasi di bawah naungan Lion Air Group, telah mengadopsi sebuah pendekatan inovatif yang dinamakan "One Shoot Compensation." Pendekatan ini diterapkan dengan dasar yang jelas, yaitu berdasarkan berbagai jenis kerusakan yang mungkin dialami oleh bagasi penumpang selama perjalanan udara. Kebijakan ini, yang telah dirumuskan dengan seksama melalui proses diskusi dan konsultasi yang mendalam, tercantum secara resmi dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan bagasi dan juga dapat ditemukan dalam dokumen internal yang digunakan oleh petugas ground handling di lapangan.⁷

⁷ Wawancara tanggal 28 mei 2025 dengan bapak happy kurniawan, sebagai petugas ground handling bandara abdul rahman saleh malang.

5. Analisis Yuridis terhadap tanggung jawab maskapai batik air

Berdasarkan hasil penelitian yang mendalam serta dokumentasi yang teliti di lapangan, telah terungkap bahwa Batik Air mengadopsi pendekatan yang dikenal dengan sebutan “One Shoot Compensation.” Pendekatan ini berarti bahwa perusahaan memberikan kompensasi secara langsung kepada penumpang yang mendapati masalah dengan bagasi mereka, dengan mempertimbangkan jenis kerusakan yang terjadi. Namun, perlu dicatat bahwa pemberian kompensasi ini tidak mempertimbangkan nilai aktual dari barang-barang yang rusak tersebut, maupun tingkat kerugian yang dialami secara spesifik oleh pemilik barang.

Adapun rincian mengenai besaran kompensasi yang ditawarkan oleh Batik Air berdasarkan jenis kerusakan bagasi adalah sebagai berikut: Untuk kasus ritsleting yang rusak, penumpang akan mendapatkan kompensasi sebesar Rp100.000. Jika roda bagasi hilang, kompensasi yang diberikan naik menjadi Rp150.000. Dalam hal pegangan bagasi atau kunci kombinasi yang mengalami kerusakan, penumpang berhak atas kompensasi sebesar Rp200.000. Sementara itu, untuk bodi koper yang pecah, kompensasi yang diberikan adalah sebesar Rp300.000. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang, sehingga mereka dapat merasakan pengalaman perjalanan yang lebih baik bersama Batik Air.

6. Kesesuaian dengan Peraturan Perundang-Undangan

Jika ditinjau dari segi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM nomor 77 tahun 2011, yang berlaku di Indonesia, dapat dikatakan bahwa Batik Air secara administratif telah memenuhi semua kewajiban hukum yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa nilai kompensasi yang diberikan oleh maskapai kepada penumpang tidak melebihi batas maksimal yang telah ditentukan, yaitu sebesar Rp4.000.000,00 per penumpang.⁸ Artinya, secara formal, Batik Air tetap berada dalam koridor dan batasan aturan yang berlaku secara nasional, yang dirancang untuk melindungi hak-hak penumpang dan menjamin keadilan.

Namun, apabila analisis dilakukan dari sisi substansi perlindungan hukum, khususnya dalam konteks penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pendekatan yang diambil oleh Batik Air dapat dianggap kurang memberikan keadilan yang seimbang bagi penumpang yang terkena dampak. Pasal 19 dari UU Perlindungan Konsumen dengan jelas menyatakan bahwa setiap pelaku usaha,

⁸ Kepmenhub Nomor KM 263, “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia,” *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 2020, 13.

termasuk maskapai penerbangan, berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang nyata diderita oleh konsumen. Ganti rugi ini dapat berupa penggantian barang, uang, atau perawatan, tergantung pada jenis kerugian yang dialami oleh konsumen.

B. Prosedur dan Mekanisme Pemberian Ganti Rugi oleh Maskapai Penerbangan terhadap Bagasi Penumpang yang mengalami Kerugian di Bandara Abdul Rahman Saleh Malang

Prosedur dan mekanisme yang mengatur pemberian ganti rugi oleh maskapai penerbangan kepada penumpang yang mengalami kerugian terhadap bagasi mereka telah dengan jelas dirumuskan dan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015, yang menyangkut tanggung jawab pengangkut dalam pengangkutan udara. Dalam pelaksanaannya yang terjadi di Bandara Abdulrachman Saleh Malang, proses ini tidak hanya sekadar melibatkan satu pihak, melainkan memerlukan koordinasi yang baik antara beberapa elemen penting, yaitu maskapai penerbangan itu sendiri, petugas ground handling yang bertanggung jawab atas penanganan barang dan bagasi, serta bagian layanan pelanggan dari maskapai yang bertugas untuk memberikan informasi dan membantu penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi mereka. Koordinasi ini penting agar setiap langkah dalam proses ganti rugi dapat berjalan dengan efisien dan efektif, sehingga hak-hak penumpang dapat terpenuhi dengan baik dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Tahapan awal dalam proses pemberian ganti rugi bagi penumpang dimulai dengan langkah penting, yakni pelaporan yang harus dilakukan oleh penumpang yang mengalami masalah. Apabila penumpang menemukan adanya kerusakan, kehilangan, atau kesalahan tujuan yang berkaitan dengan bagasi yang mereka bawa, maka penumpang tersebut diwajibkan untuk segera melapor kepada petugas yang bertanggung jawab di area Lost and Found atau di loket pelayanan maskapai. Laporan tersebut harus disampaikan dalam waktu yang telah ditentukan, yaitu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak tanggal kedatangan penumpang, sebagaimana diatur dengan jelas dalam Pasal 10 ayat (2) PM 185 Tahun 2015. Sebagai bagian dari proses pelaporan ini, penumpang diwajibkan untuk menunjukkan boarding pass sebagai bukti pembelian tiket, juga baggage claim tag yang merupakan tanda terima bagasi, dan apabila memungkinkan, penumpang disarankan untuk menyertakan bukti kerusakan yang relevan, seperti foto yang menunjukkan kondisi bagasi pada saat ditemukan.

Setelah menerima laporan dari penumpang mengenai masalah yang terkait dengan bagasi, pihak maskapai akan segera mengambil tindakan dengan memberikan formulir klaim kerusakan bagasi kepada penumpang yang bersangkutan untuk diisi. Di saat yang sama, petugas layanan pelanggan yang bertugas akan melakukan verifikasi awal untuk mengecek validitas laporan yang telah disampaikan oleh penumpang agar dapat memastikan bahwa semua informasi yang diberikan adalah akurat dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kemudian, setelah tahap verifikasi tersebut, dilakukan koordinasi lebih lanjut dengan bagian ground handling, khususnya petugas baggage handling, guna melakukan investigasi yang lebih mendalam terkait kronologi kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada bagasi tersebut, sehingga pihak maskapai dapat mengambil tindakan yang tepat untuk menyelesaikan masalah ini dengan sebaik-baiknya dan memberikan solusi yang memuaskan bagi penumpang.

Dalam praktiknya yang berlaku di lapangan, pengajuan klaim terhadap kerusakan yang dialami pada bagasi penumpang di Bandara Abdulrachman Saleh Malang harus disertai dengan dokumen-dokumen yang relevan serta bukti visual yang lengkap dan jelas. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia demi kelancaran dan efisiensi proses verifikasi dan validasi yang akan dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan, serta oleh tim ground handling yang bertanggung jawab. Dengan demikian, proses pengajuan klaim akan berjalan lebih lancar, dan pihak yang berwenang dapat dengan mudah melakukan penilaian terhadap klaim yang diajukan.

Salah satu contoh yang jelas dapat dilihat dan dianalisis lebih lanjut pada dokumen resmi dengan nomor pelacakan DPRMLG2405202500004, yang secara khusus berhubungan dengan atas nama penumpang yang terhormat, yaitu Mrs. Santi Rukyanti. Wanita ini mengalami masalah yang cukup signifikan, yaitu kerusakan pada bagasinya, setelah menempuh perjalanan udara dengan penerbangan yang memiliki nomor QG 164, yang melayani rute dari Halim Perdanakusuma (HLP) menuju Malang (MLG). Kerusakan ini tentu saja menimbulkan ketidaknyamanan dan pertanyaan mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan terkait permasalahan tersebut.

Selanjutnya penumpang diwajibkan untuk melampirkan beberapa dokumen pendukung yaitu; kartu identitas (ID Card), baggage claim tag dari maskapai, dan boarding pas yang membuktikan rute penerbangan dan tanggal keberangkatan. Semua data tersebut telah dicatat secara elektronik melalui sistem tracing maskapai oleh petugas dengan akun atas nama Happy Kurniawan (MLG) yang bertugas menangani laporan di lokasi. Petugas ini

bertanggung jawab penuh dalam memastikan bahwa semua informasi yang relevan dan penting dicatat dengan akurat. Informasi tambahan yang dicatat mencakup alamat lengkap, alamat email, serta nomor telepon penumpang. Semua data ini dicantumkan dengan tujuan untuk memudahkan proses lanjutan yang diperlukan, seperti melakukan konfirmasi terkait penerbangan, serta pengaturan dan pembayaran ganti rugi yang mungkin diperlukan oleh penumpang akibat situasi yang tidak terduga yang mereka alami.⁹

Dalam pelaksanaan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap bagasi penumpang yang mengalami kerusakan, kehilangan, atau kesalahan dalam proses pengiriman, salah satu aspek penting yang tidak dapat dipisahkan dari situasi ini adalah mekanisme atau prosedur yang dijalankan ketika penumpang memutuskan untuk mengajukan laporan dan klaim terkait masalah yang dihadapi. Di Bandara Abdul Rachman Saleh yang terletak di Malang, sebagaimana halnya di banyak bandara internasional dan domestik lainnya di seluruh dunia, terdapat prosedur standar yang diterapkan untuk menangani berbagai isu yang berkaitan dengan bagasi. *Baggage Identification Chart* merupakan sebuah bagan identifikasi bagasi yang dirancang dengan cermat dan dikeluarkan oleh *International Air Transport Association* (IATA), sebuah organisasi internasional yang berfungsi untuk mengatur dan meningkatkan standar dalam industri penerbangan. Bagan ini digunakan secara luas oleh petugas ground handling yang bertanggung jawab untuk menangani proses pengelolaan bagasi serta oleh bagian layanan pelanggan yang berperan penting dalam membantu penumpang dalam proses pelaporan bagasi. Dalam penggunaannya, bagan ini secara visual menggambarkan berbagai jenis dan bentuk bagasi, mulai dari koper, tas tangan, hingga barang-barang lain yang mungkin diangkut oleh penumpang selama penerbangan. Selain itu, bagan ini juga mencakup kategori jenis barang-barang lain yang umum dan sering kali dibawa oleh penumpang, seperti alat musik, peralatan olahraga, maupun barang-barang khusus lainnya. Dengan adanya *Baggage Identification Chart* ini, proses identifikasi dan pelaporan bagasi menjadi lebih efisien dan terorganisir, yang tentunya sangat membantu dalam menjaga kepuasan pelanggan dan memastikan kelancaran operasional penerbangan.

Dengan cara ini, keberadaan *Baggage Identification Chart* terbukti menjadi bagian yang sangat integral dari mekanisme pertanggung jawaban maskapai, terutama dalam konteks pelaksanaan prosedur ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atau kehilangan

⁹ Wawancara tanggal 28 Mei 2025 dengan bapak Happy Kurniawan, sebagai Petugas Ground Handling Bandara Abdul Rahman Saleh Malang

bagasi. Bagan ini bukan hanya sekadar alat bantu visual semata, tetapi juga berfungsi sebagai sarana yang sangat penting dalam mendukung akurasi identifikasi, serta kecepatan penanganan klaim yang diajukan oleh penumpang, serta perlindungan hak penumpang terhadap barang-barang milik mereka. Oleh karena itu, penggunaan *Baggage Identification Chart* mencerminkan komitmen yang tinggi dari maskapai dalam memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan penumpang di saat-saat krisis tersebut.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 22 dan pasal 146 Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan, pasal 3 sampai pasal 5 Peraturan menteri perhubungan nomor 77 tahun 2011, serta peraturan menteri perhubungan nomor 185 tahun 2015, maskapai penerbangan bertanggung jawab penuh atas kerugian yang timbul akibat hilangnya, rusaknya, atau salah tuju bagasi tercatat selama dalam penguasaan maskapai. Bentuk tanggung jawab ini meliputi pemberian ganti rugi sesuai besaran yang telah di tentukan (Rp200.000 perkilogram dan paling banyak Rp4.000.000 perpenumpang untuk bagasi rusak atau hilang). Hasil penelitian di bandara Abdul Rahman Saleh Malang menunjukkan bahwa tanggung jawab maskapai dalam kasus kehilangan, kerusakan, maupun salah tujuan bagasi telah dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, baik dari aspek prosedur maupun nilai ganti rugi.
2. Berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor 77 tahun 2011 dan peraturan menteri perhubungan nomor 185 tahun 2015, prosedur pemberian ganti rugi diawali dengan pelaporan kerugian oleh penumpang di counter layanan maskapai, mengisi formulir Property irregularity Report (PIR), pemeriksaan kondisi bagasi oleh maskapai Bersama ground handling serta verifikasi dokumen, setelah verifikasi, ganti rugi di berikan secara tunai atau melalui transfer sesuai nominal yang di atur di peraturan. Praktik di bandara Abdul Rahman Saleh Malang telah sesuai dengan teori, Dimana maskapai mematuhi prosedur standart, memberikan pelayanan sesuai standart pelayanan minimum, dan menyalurkan ganti rugi tepat waktu sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Kepmenhub Nomor KM 263. “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia.”

Mentri Perhubungan Republik Indonesia, 2020, 13.

“Pm._No._77_Tahun_2011.Pdf,” n.d.

Kepmenhub Nomor KM 263. “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia.”

Mentri Perhubungan Republik Indonesia, 2020, 13.

“Pm._No._77_Tahun_2011.Pdf,” n.d.

Kepmenhub Nomor KM 263. “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia.”

Mentri Perhubungan Republik Indonesia, 2020, 13.

“Pm._No._77_Tahun_2011.Pdf,” n.d.