

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Putusan Mahkamah Agung Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

Lampiran 2 : Hasil wawancara dengan BPSK

Lampiran 3 : Hasil Wawancara dengan YLKI

Lampiran 4 : Hasil wawancara dengan Ditjen Perhubungan Udara

HASIL WAWANCARA DENGAN BPSK

1. Kasus ini ada di dalam ranah hukum penerbangan, yang dalam pasal 1 angka 25 dan pasal 143 menyatakan bagasi kabin diawasi penumpang langsung dan pengangkut tidak bertanggung jawab kecuali disebabkan olehnya maupun pekerjanya, berarti beban pembuktian terdapat di konsumen, apakah demikian ?

Karena kita lembaga yang menaungi perlindungan konsumen, dan yang menjadi landasan kita juga UUPK maka tetap pelaku usaha yang harus membuktikan

2. Di dalam ketentuan pasal 1 angka 25 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan, bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Dan pasal 143 menyatakan, pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya. Apakah mutlak demikian ?

Iya, tetapi penumpang yang kedudukannya sebagai konsumen juga mempunyai hak yang diatur dalam UUPK. Dalam kaitannya dengan kasus penumpang berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

3. Mengapa BPSK hanya memutuskan 50% dari total kehilangan, tidak sepenuhnya ?

Karena konsumen tidak cukup meyakinkan dalam membuktikan barang bawaannya tetapi pelaku usaha juga telah lalai atas hak konsumen. Jadi sebagai win-win solution kami menghukum keduanya untuk menanggung kerugian

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

HASIL WAWANCARA DENGAN YLKI

1. Di dalam ketentuan pasal 1 angka 25 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan, bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Dan pasal 143 menyatakan, pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya. Berdasarkan ketentuan dari pasal-pasal tersebut dapat kita simpulkan bahwa pembuktian menjadi tanggung jawab konsumen, apakah demikian ? jika iya, bagaimana cara konsumen dalam hal pembuktian tersebut ?

Pembuktian dalam pengertian pasal tersebut bukan berarti konsumen yang harus membuktikan secara keseluruhan, tetapi konsumen harus membuktikan apa saja barang yang dibawa di dalam kabin, oleh karena itu diperlukan itikad baik dari konsumen. Dalam hal ini agar konsumen tidak melakukan klaim kehilangan barang padahal konsumen tersebut tidak membawa barang-barang itu

2. Berhubungan dengan hal pembuktian di atas, dapat kita simpulkan bahwa hal tersebut bertentangan dengan UUPK yang menyatakan bahwa “pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan menjadi tanggung jawab pelaku usaha (pasal 28)” jadi manakah yang dapat dijadikan acuan ?

Dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha tetap harus sama-sama melakukan pembuktian, oleh karena itu diperlukan itikad baik dari masing-masing pihak

3. Jika kita hubungkan dengan asas hukum *lex specialis derogate legi generalis*, manakah yang *specialis* manakah yang *generalis* ?

Hal ini tidak ada kaitannya dengan asas hukum tersebut

4. Terdapat sebuah kasus tentang seseorang yang kehilangan barang di bagasi kabin pesawat. Pada saat itu orang tersebut sedang melakukan penerbangan internasional dari Qatar ke Jakarta, singkat cerita pada saat mengecek barang bawaannya ternyata jam tangannya hilang setelahnya ia melapor ke awak kabin, dan setelah kembali ternyata jam tangannya kembali dan uangnya yang ada diamplop malah hilang. Ia kembali melapor ke awak dan meminta untuk diadakan pemeriksaan kepada setiap penumpang, kapten sebagai pemimpin perjalanan menolaknya dengan alasan tidak mempunyai wewenang, dan yang mempunyai wewenang adalah airport security, penumpang tersebut menegaskan dengan bertanya apakah kepolisian Indonesia akan naik untuk memeriksa ? jawabannya iya. Namun, setelah pesawat mendarat, seluruh penumpang dipersilahkan turun. Dan entah bagaimana cara mereka menemukan pelaku, kemudian satu orang penumpang yang ditahan atas kecurigaan petugas security bandara. Ketika konsumen tanyakan kepada ground crew yang bertugas kenapa seluruh penumpang dilepaskan karena sebelumnya konsumen sudah meminta dilakukan pemeriksaan sebelum turun, pihak ground (petugas darat)

menanyakan kembali apakah konsumen memiliki penumpang yang dicurigai. Konsumen kemudian memberikan jawaban bahwa karena konsumen tidak memiliki orang yang dicurigai, maka konsumen meminta pemeriksaan kepada seluruh penumpang. Namun secara mengejutkan, jawaban/ respon dari ground crew (Petugas darat) adalah tidak etis jika dilakukan pemeriksaan tanpa adanya orang yang dicurigai dan konsumen harus berempati kepada penumpang yang sudah lelah, kemudian mereka melepaskan seluruh penumpang tanpa adanya pemeriksaan sebagaimana yang dijanjikan sebelumnya oleh pihak kru kabin ketika masih didalam pesawat, kecuali satu orang yang ditahan atas kecurigaan security bandara dan petugas darat dari pengangkut. Dan pada akhirnya pihak pengangkut tidak mau bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang. Atas hal di atas ada beberapa pertanyaan :

- a. Bagaimana saran dari YLKI sebagai tindakan preventive dan repressive konsumen ?

Sebagai tindakan preventive konsumen dapat melaporkan barang bawaannya kepada kru kabin atau dapat menitipkannya kepada mereka seperti jika ada polisi atau TNI yang membawa senjata, karena hal itu dilarang maka dapat dititipkan. Atau kita dapat mengasuransikan barang bawaan kita

- b. Apakah yang telah dilakukan oleh konsumen setelah kehilangan barang sudah benar ?

Sudah tepat, karena jangka waktu laporan kehilangan jauh sebelum pesawat mendarat, maka seharusnya hal tersebut dapat diantisipasi. Di dalam pesawat yang mempunyai kewenangan adalah pilot/captain dan disitu adalah wilayah hukumnya. Dan ketika kru kabin mengatakan akan melakukan pemeriksaan tetapi tidak melakukan pemeriksaan, maka kru kabin dinyatakan lalai. Padahal masih ada jangkwa waktu sekitar 2 jam untuk melakukan pemeriksaan itu, untuk dapat memberikan jaminan keamanan kepada barang yang dibawa konsumen. dan akan lebin mudah menemukan kembali barang yang hilang ketika masih ada di dalam pesawat. Dapat melakukan permintaan maaf kepada seluruh penumpang karena kan dilakukan penggeledahan karena terdapat penumpang yang kehilangan barang. lain hal jika laporan kehilangan dilaporkan misalkan 5 menit sebelum pesawat mendarat.

5. Berkaitan dengan kasus di atas telah ditemukan satu orang WNA yang yang dicurigai sebagai pencuri di pesawat yang saat itu juga terbukti membawa beberapa uang, salah satunya mata uang asing CHF (*Swiss Franc*) edisi khusus yang dikenali konsumen sebagai miliknya, dan orang tersebut telah ditahan di kepolisian setempat. Apakah dengan ditemukannya pencuri tersebut dapat dijadikan landasan konsumen untuk meminta ganti rugi ?

Sangat bisa, memang sebaiknya sebelum kita menuntut di ranah perdata, kita selesaikan dulu ranah pidananya, dan jika di dalam ranah pidannya terbukti, maka akan memperkuat dasar untuk meminta tanggung jawab kepada maskapai

6. Di dalam putusan BPSK, PN Jakarta Barat, dan Mahkamah Agung menyatakan pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian sebesar 50% dari total kerugian konsumen, menurut YLKI apakah putusan tersebut sudah tepat ? mengingat juga terdapat satu orang yang dicurigai sebagai pencuri di pesawat yang saat itu juga terbukti membawa beberapa uang, salah satunya mata uang asing CHF (*Swiss Franc*) edisi khusus yang dikenali konsumen sebagai miliknya, dan orang tersebut telah ditahan di kepolisian setempat

Sudah cukup fair ya, karena dalam proses mencari kebenaran konsumen juga harus dapat membuktikan barang-barang kepemilikannya, karena banyak juga konsumen nakal yang hanya mengklaim tanpa dapat membuktikan kepemilikannya. Dalam hal ini kita juga perlu melihat itikad baik pelaku usaha

7. Apakah pasal dalam UU Penerbangan yang menyatakan, bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam penumpang sendiri (pasal 1 angka 25), dan pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang diperjakannya (pasal 143). Apakah

menurut YLKI pasal-pasal tersebut bertentangan dengan hak konsumen khususnya adalah hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa ?

Tidak ada yang bertentangan, tetapi pelaku usaha juga harus mempertimbangkan hak-hak konsumen. Karena sebagai pelaku usaha, pengangkut tidak bisa begitu saja melimpahkan tanggung jawabnya terhadap konsumen

8. Apakah kabin pesawat dapat di analogikan dengan kabin transportasi lainnya seperti bus, kereta api atau lainnya ?

Tentu saja tidak bisa, karena pesawat mempunyai karakteristik sendiri. Kalau di bus kan orang lalu lalang keluar masuk. Selain itu untuk pesawat kan penumpang tidak bisa langsung masuk begitu saja, karena ada mekanisme pengamanannya

HASIL WAWANCARA DENGAN DITJEN PERHUBUNGAN UDARA

1. Di dalam ketentuan pasal 1 angka 25 UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan, bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Dan pasal 143 menyatakan, pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya. Berdasarkan ketentuan dari pasal-pasal tersebut dapat kita simpulkan bahwa pembuktian menjadi tanggung jawab konsumen, apakah mutlak demikian ?

Iya, karena kabin berada di dekat penumpang dan dalam pengawasan penumpang langsung. Lain halnya dengan bagasi tercatat, yang tidak dalam jangkauan penumpang. Di dalam ketentuan lain yakni Permen perhubungan nomor PM 77 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara, bagasi tercatat terdapat nominal ganti rugi

2. Berhubungan dengan hal pembuktian di atas, dapat kita simpulkan bahwa hal tersebut bertentangan dengan UUPK yang menyatakan bahwa “pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan menjadi tanggung jawab pelaku usaha (pasal 28)” jadi manakah yang dapat dijadikan acuan ? sementara pertimbangan pembentukan UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, salah satunya adalah bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai

dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, **perlindungan konsumen**, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah

Kita tetap berpatokan pada UU Penerbangan, sebab kita sebagai pemerintah harus berada di tengah poros dan harus bisa menyeimbangkan kedua belah pihak. Mereka (maskapai) juga bertindak sebagai pengusaha, jika kita terlalu mentitikberatkan perihal konsumen dan mereka pergi yang jadi direpotkan kan konsumen juga, tetapi juga dalam upaya perlindungan konsumen kita juga ada dalam tarif, yakni adanya batas tarif atas dan batas tarif bawah sehingga menghindarkan konsumen dari perilaku sewenang-wenang maskapai

3. Bagaimana standart operasional prosedur yang harus dijalankan oleh pihak pengangkut jika ditemukan adanya laporan kehilangan barang di dalam pesawat ? Kalau untuk standart prosedur kita kembalikan ke pihak maskapai, pemerintah tidak menetapkan atau mensinkronkan perihal standart prosedur
4. Bagaimana dengan standart prosedur Qatar Airways ?

Yang dilaporkan disini hanya perihal pelayanan tetapi disini (standart operasional Qatar Airways) lebih banyak untuk internal stafnya saja