

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG MASKAPAI PESAWAT TERBANG *LION AIR* TERHADAP KERUSAKAN BAGASI TERCATAT MILIK PENUMPANG

A. Latar Belakang PT. *Lion Mentari Airlines*

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe *Boeing 737-200* yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Berkantor pusat di *Lion Air Tower*, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat, PT. *Lion Mentari Airlines* atau yang biasa dikenal dengan *Lion Air* merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “*We Make People Fly*”. Melalui hal ini *Lion Air* mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama *Lion Air* dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan.⁹⁵

Maskapai penerbangan ini dikomando oleh Rusdi Kirana dan keluarganya. Lima belas tahun lebih mengudara dan melayani masyarakat, hingga saat ini *Lion Air* telah terbang ke 183 rute penerbangan yang terbagi dalam rute domestik yang tersebar ke seluruh penjuru Indonesia dari sabang sampai merauke, dan rute Internasional menuju sejumlah negara seperti, Singapore, Malaysia, Saudi Arabia

⁹⁵ *Lion Air, Tentang Lion Air*, <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>, diakses pada Jumat, 18 Januari 2019, pukul 15:02 WIB.

dan China. Jumlah rute tentunya akan terus bertambah karena melihat pasar penerbangan di Indonesia yang terus berkembang begitu pesat. Dengan kepemilikan pesawat sebanyak 112 armada yang terbagi dalam beberapa tipe seperti *Boeing 747-400*, *Boeing 737-800*, *Boeing 737-900 ER*, dan *Airbus A330-300*. Jumlah armada pun juga akan bertambah sesuai dengan pengiriman pemesanan pesawat yang dilakukan oleh *Lion Air*. Dalam perjalanannya, *Lion Air* telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh IATA dan diraih pada Januari 2016, Lalu sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala.⁹⁶

Lion Air merupakan salah satu bagian dari *Lion Air Group* yang juga menaungi maskapai lainnya seperti *Wings Air*, *Batik Air*, *Lion Bizjet*, *Malindo Air* yang berbasis di Malaysia, dan *Thai Lion Air* yang berbasis di Thailand. Ekspansi bisnis yang agresif dan inovatif membuat *Lion Air Group* kini telah memiliki sarana dan fasilitas yang lengkap guna menunjang bisnis penerbangannya. Untuk terus memperluas jaringan usahanya, *Lion Air Group* pun membuka bisnis dalam pengiriman paket maupun dokumen yaitu *Lion Parcel* dan perhotelan yaitu *Lion Hotel & Plaza* yang berlokasi di Manado.

⁹⁶ Wikipedia, *Lion Air*, *Loc.Cit.*

Dengan terusnya bertambah 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.⁹⁷

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

⁹⁷ *Lion Air, Fasilitas Kami*, <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/facilitie>, diakses pada Jumat, 18 Januari 2019, pukul 15:06 WIB.

awak kabin terdiri dari beberapa macam pelatihan, antara lain pelatihan *emergency evacuation drill* dan *wet drill*.⁹⁸

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:⁹⁹

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

Dalam 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:

⁹⁸ *Ibid.*

⁹⁹ Lion Air, *Terms & Conditions*, <http://www.lionair.co.id/terms-conditions>, di akses pada selasa, 22 Januari 2019, pukul 21:19 WIB.

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.

Penumpang *Lion Air* diharapkan mematuhi segala syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan selama menggunakan jasa penerbangan dari *Lion Air Group*.

B. Kasus Kerusakan Bagasi Tercatat Milik Penumpang Maskapai Penerbangan *Lion Air*

Kerusakan bagasi tercatat milik penumpang maskapai penerbangan di Indonesia memang sudah banyak dirasakan, namun semakin hari banyak maskapai penerbangan sebagai pengangkut menganggap kasus seperti ini adalah hal yang sepele dan lari dari tanggung jawabnya, salah satunya adalah kasus yang dialami oleh Bapak Pendi dan beberapa penumpang pesawat *Lion Air JT-305*.

Bapak Pendi Manalu dan istrinya yang bernama Ibu Lesty Raya Siagian yang terbang dengan pesawat *Lion Air JT-305* jurusan Kualanamu-Soekarno-Hatta yang dijadwalkan berangkat Sabtu 13 Januari 2018 pada pukul 18.20 WIB. Namun, pihak maskapai mengumumkan pesawat mereka mengalami penundaan

(*delay*) dan baru diberangkatkan pukul 20.00 WIB.¹⁰⁰ Mereka menggunakan jasa yang disediakan oleh *Lion Air* yaitu menitipkan koperinya ke bagasi pesawat yang dinamakan bagasi tercatat berbeda dengan bagasi kabin yang tidak dititipkan dan dibawa-bawa oleh penumpang untuk disimpan di kabin pesawat yang ada di atas tempat duduk penumpang. Peristiwa perusakan terhadap koper mereka itu baru diketahui setelah tiba di Banda Udara Soekarno-Hatta, tepatnya pada pukul 23:35 WIB.

Ketika akan mengambil bagasi ke *conveyor belt*, sejumlah penumpang heran melihat kondisi beberapa koper rusak. Salah satunya koper Bapak Pendi dan istrinya dalam keadaan basah dan rusak serta isi dari koperinya terlihat seperti telah di acak-acak dan beberapa kertas yang dibawa sobek. Bapak Dores Sihombing juga mengalami kerusakan pada bagian retsleting koper dan gemboknyapun patah, terlihat dipaksa agar dapat dibuka sama seperti bapak Pendi koper Bapak Dorespun isinya terlihat diacak-acak dan ada beberapa dokumen kantornya yang di sobek-sobek, koper beberapa penumpang lainpun mengalami kerusakan bahkan ada koper salah satu keluarga sihombing yang koperinya rusak hingga retak besar di bagian depan.

Setelah itu para penumpang yang mengalami kerusakan koper langsung mendatangi pos pengaduan yaitu pos *Lost and Found*, mereka hanya diberikan lembar pengaduan, setelah mengisi lembar pengaduan, para penumpang

¹⁰⁰ Wahyudi Aulia Siregar, *Lion Air Delay, Barang Bawaan Penumpang Diacak-acak*, <https://news.okezone.com/read/2018/01/16/340/1845998/lion-air-delay-barang-bawaan-penumpang-diacak-acak>, diunduh pada Kamis, 15 November 2018, pukul 19:43 WIB.

diarahkan membuat laporan pengaduan ke polisi, para penumpangpun langsung melaporkan kejadian tersebut ke Polresta Bandara Soekarno-Hatta untuk membuat laporan kerusakan bagasi tercatat.

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. Bapak Pendi mengaku hanya menerima telepon dari seseorang yang mengaku petugas Kepolisian Bandar Udara Soekarno-Hatta beberapa hari setelah kejadian, itupun karena kejadian tersebut *viral* di akun *facebook* Bapak Pendi yang diunggah pada 15 Januari 2018. Setelah menanyai bapak Pendi, pria yang menghubungi itu berjanji akan terus menyelidiki kasus tersebut dan berjanji akan menghubungi kembali, akan tetapi pada kenyataannya sampai sekarang para korban belum dihubungi oleh pihak *Lion Air* dan belum mendapatkan kejelasan ganti rugi dari pihak *Lion Air*.¹⁰¹

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*

¹⁰¹ Wawancara dengan Pendi Manalu selaku korban yang mengalami kerusakan bagasi tercatat, 16 November 2018.

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. Menurut Bapak Buce 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.¹⁰² Akan tetapi pada kenyataannya PT. *Lion Mentari Air* belum menggantinya.

Bapak Pendi dan istrinya menyatakan bahwa mereka tidak mau lagi menggunakan maskapai penerbangan *Lion Air*, mereka takut kejadian seperti itu terulang kembali dan melihat tanggapan dari pihak *Lion Air* yang tidak

¹⁰² 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 23 Januari 2019, pukul 02:41 WIB.

memperdulikan pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh konsumen, bahkan mereka tidak menepati janjinya untuk menyelesaikan kasus ini, menghubungi kembalipun tidak sama sekali.

Ibu Lesti menyatakan bahwa harapannya, pihak *Lion Air* ada niatan baik untuk mengganti semua kerugian yang dialami semua penumpang yang bagasi tercatatnya rusak, agar kepercayaan kembali terjaga kepada *Lion Air*.¹⁰³ Bapak Dores juga berharap *Lion Air* kedepannya bisa lebih baik lagi dalam melayani penumpang, namun ia berjanji tidak akan menggunakan kembali maskapai *Lion Air*.¹⁰⁴

Berikut adalah gambar-gambar koper rusak yang dialami oleh Bapak Pendi Manalu, Ibu Lesty Raya Siagian, Bapak Dores Sihombing dan beberapa penumpang lain, gambar-gambar ini di dapatkan dari Bapak Pendi:



¹⁰³ Wawancara dengan Lesty Raya Siagian selaku korban yang mengalami kerusakan bagasi tercatat, 16 November 2018.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Dores Sihombing selaku korban yang mengalami kerusakan bagasi tercatat, 16 November 2018.



C. Faktor-Faktor Pendukung Terjadinya Kerusakan Bagasi Tercatat

Banyaknya kejadian kerusakan bagasi tercatat yang dialami oleh penumpang maskapai penerbangan didukung dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu:

1. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap perlindungan konsumen

Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap perlindungan konsumen, membuka peluang yang besar terciptanya kondisi yang memungkinkan pelaku usaha untuk tidak melaksanakan kewajibannya dalam menjaga bagasi tercatat dengan baik, karena mereka berfikir bahwa masyarakat kurang memahami hukum perlindungan konsumen dan menjadikan mereka kebal terhadap hukum. meskipun pihak maskapai melakukan hal itu berulang kali, penumpang yang tidak mengerti bagaimana menghadapi upaya penyelesaian konsumen akan membiarkan persoalan tersebut, dan pihak maskapai terbebas dari kewajibannya untuk mengganti rugi.

Perlunya sosialisai yang lebih luas tentang perlindungan konsumen terutama tentang kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat milik penumpang, agar penumpang dapat menuntut haknya.

2. Kualitas sumber daya manusia.

Kualitas sumber daya manusia terutama pihak porter yang kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya akan tetapi memang tidak semua porter yang melakukan hal tersebut hanya beberapa oknum saja. Bisa saja

bagasi-bagasi tersebut di lempar atau bahkan dibuka secara paksa.¹⁰⁵ Pelemparan bagasi tercatat dengan kasar yang dilakukan pihak porter adalah bukti buruknya kualitas sumber daya manusia yang bekerja dengan setengah hati atau tidak sungguh-sungguh, seharusnya pihak porter bekerja dengan hati-hati dan menyadari bahwa bagasi tercatat tersebut adalah milik penumpang.

Penyebab lainnya pelaku usaha melakukan hal tersebut disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap ketentuan bagasi tercatat, masyarakat yang akan menggunakan fasilitas dari jasa penerbangan yaitu bagasi tercatat harus mengetahui mengenai ketentuan dari bagasi tercatat. Penumpang harus mengetahui barang apa saja yang boleh dibawa dan barang apa saja yang tidak boleh dibawa, salah satu barang yang tidak boleh dimasukkan ke bagasi tercatat adalah barang berharga, pihak maskapai menyebutkan banyaknya penumpang yang tidak mengikuti ketentuan tersebut, hal itulah yang menjadi penyebab adanya beberapa pihak yang mengambil jalan untuk mendapatkan barang-barang yang ada di dalam bagasi tercatat dengan cara merusak bagasi tercatat dengan sengaja.

Dibalik semua yang menjadi dasar pelaku usaha melakukan hal tersebut tetap saja mereka melakukan kesalahan dan harus mempertanggungjawabkan perbuatannya.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Buce Mulyadi selaku anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung, 21 Januari 2018.

3. Pelaku Usaha tidak memperhatikan standar keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen

Pelaku usaha harus benar-benar memperhatikan standar keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam menikmati barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena sepanjang hal itu dilaksanakan dengan baik tentu resiko kejadian seperti ini akan berkurang.¹⁰⁶ Maka dari itu perlunya pengawasan terhadap kinerja pelaku usaha yang diberikan kepada konsumen, agar pelaku usaha tidak sewenang-wenang melakukan tugasnya.

Pelaku usaha harus memprioritaskan keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen, dalam hal ini 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.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Harian Dede Taufik selaku anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung, 21 Januari 2018.