

**TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN AKIBAT  
KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG DI BAGASI  
PESAWAT TERBANG**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:**  
**CHERLY MERSILLY**  
**NPM: 2106200337**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.twitter.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)

Bila menjawab surat ini agar diselamatkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Senin**, Tanggal **23 Juni 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

#### MENETAPKAN

Nama : Cherly Mersilly  
NPM : 2106200337  
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium Dengan Predikat Istimewa  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (SH)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**.

#### PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN: 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H

NIDN: 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.Kn.
2. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H.
3. Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum.

1.

2.

3.



# FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 23 Juni 2025. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

Nama	: Cherly Mersilly	
NPM	: 2106200337	
Prodi/Bagian	: Hukum/Hukum Perdata	
Judul Skripsi	: Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang	
Penguji	: 1. Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.Kn. 2. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H. 3. Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum.	NIDN: 0103107703 NIDN: 0030116606 NIDN: 0102087002

Lulus, dengan nilai A, predikat istimewa

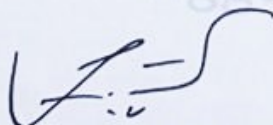
Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (SH).

Ditetapkan di Medan  
Tanggal, 23 Juni 2025

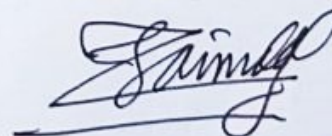
### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502



Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H  
NIDN: 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
<https://umsu.ac.id> [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [tw](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

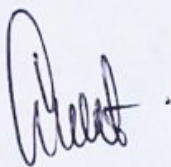
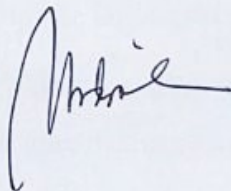

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

### PENGESAHAN SKRIPSI

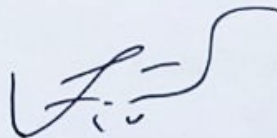
Judul : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau  
Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang  
Nama : Cherly Mersilly  
Npm : 2106200337  
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata

Skrripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 23 Juni 2025.

#### Dosen Penguji

		
<u>Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.Kn.</u> NIDN: 0103107703	<u>Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H</u> NIDN: 0030116606	<u>Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum.</u> NIDN: 0102087002

Disahkan Oleh:  
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

## **FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
<https://umsu.ac.id> [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#)

Bila menjawab surat ini agar diselsikan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### **PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI**

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
Bagi:

Nama : Cherly Mersilly  
NPM : 2106200337  
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau  
Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang  
Pendaftaran : 16 Juni 2025

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari ujian skripsi penulis berhak memakai gelar:

### **SARJANA HUKUM (S.H)**

Diketahui  
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H. M.Hum  
NIDN: 0122087502

Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum  
NIDN: 0102087002

# FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

## BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : Cherly Mersilly  
NPM : 2106200337  
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang

Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum NIDN: 0102087002

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 16 Juni 2025

PANITIA UJIAN

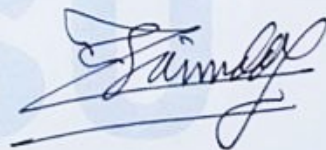
Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN: 0122087502



Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H

NIDN: 0118047901



# FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003  
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : CHERLY MERSILLY  
NPM : 2106200337  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN AKIBAT  
KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG BAGASI  
PESAWAT TERBANG

Disetujui untuk disampaikan kepada  
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 4 Juni 2025

Pembimbing



Assoc. Prof. Dr. FARID WAJDI, S.H., M.Hum.  
NIDN: 0102087002

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

## **FAKULTAS HUKUM**

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003  
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cherly Mersilly  
NPM : 2106200337  
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 30 Juni 2025  
Saya yang menyatakan,



**Cherly Mersilly**  
**NPM: 2106200337**





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa dipercaya untuk hal yang berkaitan dengan dan lainnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fahum@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : CHERLY MERSILLY

**NPM** : 2106200337

**PRODI/BAGIAN:** Ilmu Hukum/Hukum Perdata

**JUDUL SKRIPSI:** Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Bagasi Pesawat Terbang

**PEMBIMBING** : Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	Kamis, 15 Mei 2025	Bimbingan bagian isi skripsi (pembahasan)	
2.	21 Mei 2025	Penyerahan Skripsi	
3.	26 Mei 2025	Perbaikan isi dan sistematika penulisan	
4.	27 Mei 2025	Perbaikan dan kelengkapan tata cara penulisan	
5.	3 Juni 2025	Perbaikan dan penyempurnaan isi	
6.	9 Juni 2025	Acc dan dapat disidangkan	

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui:  
**Dekan Fakultas Hukum**

**Dr. Faisal, S.H., M.Hum.**  
NIDN: 0122087502

Medan, 4 Juni 2025  
**Dosen Pembimbing**

**Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum.**  
NIDN: 0102087002

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji dan rasa Syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, atas segala anugerah dan rahmat yang telah diberikan-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dengan baik yang sebagaimana diharapkan. Tidak lupa juga shalawat dan salam dihadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menyampaikan risalah kepada umatnya guna untuk membimbing ke jalan yang diridhoi Allah SWT.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya diberikan untuk kedua orang tua yang telah mendukung dan membantu dalam pengerjaan karya ilmiah ini, yaitu Ayahanda Saipul Alam dan Ibunda Ekawati, yang telah mendidik, merawat, membesarkan, dan memberikan kasih sayang yang tulus baik secara moril ataupun materil. Terima kasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan semangat. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kasih sayang yang tulus.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kepada Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arah dalam penyempurnaan skripsi ini sampai selesai. Bapak Assoc. Prof. Dr. Surya Perdana, S.H., M.Hum. selaku Dosen



Penasihat Akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan. Ibu Dr. Nurhilmiyah, S.H., M.H. selaku Kepala Bagian Perdata yang telah mengarahkan dan menetapkan judul skripsi ini. Seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah berjasa dalam memberikan ilmu dan mendidik selama masa perkuliahan.

Ucapan terima kasih untuk teman-teman yang senantiasa menemani, menyemangati, mendukung, dan mengapresiasi sedari awal hingga akhir berjalannya perkuliahan, kepada Yolanda, Moethia, Tika, Lina, Aya, sekaligus sahabat yang juga membantu dalam segala hal dari awal masa pembelajaran sampai pada penulisan skripsi, Ayu dan Firly yang telah memberikan dukungan, juga saran pada setiap proses penulisan skripsi yang dilalui, yang tanpa letih memberikan semangat, juga sahabat yang selalu menemani dalam segala urusan kampus selama masih di kota yang sama hingga sudah tidak di kota yang sama, semoga kita bisa selalu bersama.

Tiada kata yang lebih baik diucapkan bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yaitu ucapan ribuan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga dibalas oleh Allah SWT, dengan pahala yang berlimpah, dan akhir kata mengucapkan terima kasih.

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Medan, 20 Mei 2025

**Hormat Saya  
Penulis,**

**Cherly Mersilly  
NPM: 2106200337**

## ABSTRAK

### **Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang**

**Cherly Mersilly**

Pesawat terbang merupakan salah satu moda udara yang banyak digunakan oleh masyarakat, yang mengangkut orang maupun barang. Pada pengangkutan orang, pesawat terbang memiliki 2 bagian bagasi yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Penerbangannya diatur jelas dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Hilang atau rusaknya sebuah bagasi kerap terjadi yang harus dipertanggungjawabkan pihak maskapai penerbangan. Hak dan kewajiban para pihak tentunya harus didapatkan, terutama pihak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan pihak maskapai kepada konsumen juga tentunya diatur dalam Undang-Undang yang terkait.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan sifat penelitian yaitu deskriptif analitis. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini merupakan pendekatan yuridis normatif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yang berasal dari Hukum Islam yaitu: Al-Qur'an dan Hadis (Sunah Rasul) serta data sekunder yang di dalamnya terdapat bahan hukum primer, seperti peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder, seperti buku, jurnal hukum, KUHPerdota. Bahan hukum tersier, seperti website, dan kamus hukum, dengan memperoleh data menggunakan teknik literatur, mengamati, menafsirkan, dan menyimpulkan.

Tanggung jawab timbul akibat adanya hubungan sebab-akibat. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu perusahaan penerbangan untuk mengganti kerugian atau kerusakan barang yang terjadi selama proses pengangkutan, termasuk kehilangan atau kerusakan bagasi. Mekanisme pengajuan klaim bagasi hilang atau rusak dapat dilakukan dengan melaporkan kejadian tersebut segera setelah tiba di tujuan, mengisi formulir klaim, dan menyerahkan dokumen-dokumen pendukung seperti tiket, *boarding pass*, dan bukti identifikasi. Ketentuan ganti kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang di bagasi pesawat terbang diatur berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, diantaranya: Ganti kerugian sebesar Rp200.000 per kilogram dengan maksimal Rp4.000.000 per penumpang.

**Kata Kunci: Bagasi, Kehilangan, Kerusakan, Maskapai Penerbangan, Tanggung Jawab**



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK ...	iii
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah .....	5
2. Tujuan Penelitian .....	5
3. Manfaat Penelitian.....	6
B. Definisi Operasional .....	7
C. Keaslian Penelitian .....	9
D. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian .....	13
2. Sifat Penelitian.....	13
3. Pendekatan Penelitian.....	14
4. Sumber Data .....	14
5. Alat Pengumpul Data .....	16
6. Analisis Data .....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
A. Pengertian Maskapai Penerbangan dan Landasan Hukum Pertanggung Jawaban Maskapai .....	19
B. Hak dan Kewajiban Maskapai Penerbangan .....	26
C. Tanggung Jawab Maskapai Menurut Peraturan Perundang-Undangan .....	31

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kehilangan dan Kerusakan Barang di Bagasi Pesawat Terbang.....	33
B. Mekanisme Pengajuan Klaim Bagasi Hilang atau Rusak.....	47
C. Ketentuan Ganti Kerugian Akibat Kehilangan dan Kerusakan Barang di Bagasi Pesawat Terbang.....	58
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman mendorong berkembangnya teknologi dan transportasi. Transportasi yang semakin maju yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Salah satu kemajuan tersebut di antaranya transportasi udara, seperti pesawat terbang yang tentu dapat mengangkut manusia dan barang. Indonesia merupakan negara hukum, yang seluruhnya memiliki ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang sendiri. Mengenai pesawat terbang juga memiliki aturan hukum tersendiri yang tentunya lebih kompleks.

Pesawat terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri sebagaimana tertuang pada Pasal 1 angka (4) dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pesawat terbang juga dikenal dengan sebutan pesawat udara atau kapal terbang, istilah tersebut merujuk pada kendaraan yang memiliki kemampuan untuk terbang di atmosfer atau udara. Dalam dunia penerbangan, makna pesawat terbang lebih sempit dibandingkan dengan pesawat udara.<sup>1</sup> Pesawat terbang pada mulanya belum mampu mengangkut banyak muatan. Para ilmuwan terus berupaya untuk memaksimalkan kinerja dan manfaat pesawat terbang.

Pada 17 Desember 1903 dua saudara kandung dikenal juga sebagai penemu pesawat terbang yang dapat mengangkut dan dikendalikan oleh manusia,

---

<sup>1</sup> Abady Dwi Saputra, et. al. 2015. "Studi Tingkat Kecelakaan Pesawat Terbang Di Indonesia Dari Tahun 1988-2012". Warta Penelitian Perhubungan, No. 4, halaman 265.

yaitu Wright Brother (Oville) dan Wilbur Wright. Dua tahun kemudian mereka mampu membuat “mesin terbang” dengan sayap yang kemudian bentuknya dikenal seperti saat ini.<sup>2</sup> Bentuk pesawat terbang yang lebih kompleks itupun tidak hanya dapat mengangkut manusia melainkan juga barang. Barang-barang tersebut juga memiliki tempat pengangkutan dan penyimpanan terpisah. Pada pesawat terbang terdapat 2 (dua) bagian bagasi sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (24) dan ayat (25), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin.

Biasanya pada bagasi-bagasi ini suatu maskapai membatasi dengan berat kilogram tertentu untuk barang tersebut dapat diangkut. Untuk bagasi tercatat, karena barang penumpang diserahkan kepada pihak maskapai maka menjadi tanggung jawab pihak maskapai penerbangan selaku pelaku usaha dan konsumen telah memberi kepercayaan kepada pihak maskapai penerbangan untuk mengamankan barang-barangnya selama perjalanan yang menggunakan pesawat. Untuk bagasi kabin yaitu barang penumpang masuk dengan penumpang, artinya barang tersebut dibawa langsung oleh penumpang maskapai penerbangan dan tanggung jawab berada pada penumpang selaku konsumen.<sup>3</sup>

Banyaknya masyarakat yang menggunakan pesawat terbang, tentu juga menimbulkan banyak tantangan yang terjadi pada permasalahan bagasi. Bentuk tantangan tersebut seperti terjadinya kerusakan pada barang di bagasi pesawat mereka hingga hilangnya barang di bagasi pesawat terbang. Tak sedikit orang yang

---

<sup>2</sup> Nandy. “Penemu Pesawat Terbang: Ini Sejarahnya”. *Penemu Pesawat Terbang: Ini Sejarah Penemuannya – Gramedia Literasi*.

<sup>3</sup> Muhammad Ferdian. 2020. “Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara”. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, No.1, halaman 41.



melaporkan mengenai kerusakan bahkan kehilangan barang mereka di bagasi pesawat terbang, yang tentu saja masyarakat selaku konsumen menuntut atas pertanggungjawaban pihak maskapai tersebut.

Salah satu contoh kasus mengenai rusak atau hilangnya barang di bagasi pesawat terbang yang pernah terjadi pada 12 Maret 2017 silam, seorang penumpang bernama Po Li Pin dengan menggunakan maskapai penerbangan Lion Air dari Jakarta menuju Bali. Po Li Pin tiba di kota tujuan dengan tidak menemukan barang bagasi tercatat yang kurang lebih seberat 7 kg berisi selemba Akta Kelahiran, selemba Surat Keterangan Berkewarganegaraan Republik Indonesia (SKBRI), 2 set gigi palsu atas dan bawah, sebuah alat bantu dengar dan 15 set pakaian yang dibungkus dengan kardus air mineral, dengan total kerugian materiil sebesar Rp20.000.000. Po Li Pin kemudian melaporkan pada pihak maskapai yang ditumpanginya dan menunggu selama sebulan, namun tidak mendapatkan kabar lanjutan. Masalah ini kemudian dilaporkan pada pihak berwajib pada tanggal 13 Juli 2018. Penumpang tersebut menuntut pihak maskapai membayar ganti kerugian dan membayar uang paksa (*dwangsom*), namun pihak maskapai hanya menyanggupi sebagian kerugian materiil sebesar Rp10.000.000 dan menanggung biaya perkara sebesar Rp501.000. Berdasarkan adanya kasus terkait bagasi, Direktur Lembaga Advokasi dan Perlindungan Konsumen (LAPK) Farid Wajdi, mengatakan: “Kemenhub harus dapat bersikap tegas dan tidak berlaku diskriminasi jika ada maskapai yang menyalahi aturan penerbangan”.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Satya Seftiani. “Kemenhub Diharapkan Tegas Soal Lion Air”. <https://news-republika.co.id/berita/nk5tql/copylink>. 22 februari 2015, pukul 15.23.

Melalui permasalahan yang terjadi tersebut, tentu pihak maskapai wajib bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi. Adapun maksud dari tanggung jawab adalah keadaan ketika seseorang wajib menanggung segala sesuatu ketika terjadi permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain.<sup>5</sup> Berdasarkan permasalahan di atas, masih banyaknya para karyawan yang belum mampu untuk bertanggung jawab atas barang yang dititipkan padanya. Sebagaimana Allah SWT telah berfirman dalam Q.S An-Nisa; 4: 58 berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan Amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat.”

Berdasarkan Surah ini, dapat disadari bahwa apa yang dikerjakan semua ada pertanggungjawabannya. Konsumen, yang merupakan para individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi,<sup>6</sup> tentu memilih penyedia jasa yang bertanggung jawab. Secara harfiah arti kata *consumer* (Belanda) itu adalah (lawan produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.<sup>7</sup> Masyarakat merupakan konsumen pengguna jasa, yang memiliki

---

<sup>5</sup> Farid Wajdi dan Diana Susanti, 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, halaman 370.

<sup>6</sup> Philip Kotler, 2000, *Principles of Marketing*, Jakarta: Erlangga, halaman 166.

<sup>7</sup> Rosmawati, 2018, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, halaman 2.

hak dan kewajibannya sebagai konsumen yang berhak dilindungi atas hak dan kewajibannya sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seringnya masalah-masalah mengenai rusak atau hilangnya barang di bagasi pesawat terbang ini perlu untuk diketahui bagaimana langkah yang dapat diambil untuk melindungi hak para konsumen.

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil pada permasalahan penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana tanggung jawab maskapai penerbangan akibat kehilangan dan kerusakan barang di bagasi pesawat terbang?
- b. Bagaimana mekanisme pengajuan klaim bagasi hilang atau rusak di bagasi pesawat terbang?
- c. Bagaimana ketentuan ganti kerugian akibat kehilangan dan kerusakan barang di bagasi pesawat terbang?

### **2. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum yang didapat oleh penumpang yang mengalami kerusakan dan kehilangan barang pada bagasi tercatat.
- b. Untuk mengetahui mekanisme pengajuan klaim bagasi hilang atau rusak di bagasi pesawat terbang.
- c. Untuk mengetahui ketentuan ganti kerugian yang diperoleh penumpang akibat kerusakan dan kehilangan barang di bagasi.



### 3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat besar untuk pembaca. Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

#### a. Secara Teoretis

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan secara umum khususnya ilmu hukum perdata mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan tentang barang yang rusak atau hilang di bagasi pesawat terbang. Hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan menambah pemahan masyarakat tentang hak dan kewajiban bagi maskapai dan penumpang, serta ketentuan-ketentuan yang telah diatur oleh maskapai, mengenai banyaknya masalah kerusakan bahkan kehilangan barang di bagasi pesawat terbang, melalui peneitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat sehingga mampu meminimalisir kejadian yang berulang.

#### b. Secara Praktis

Manfaat secara praktis ini yaitu dapat memberi informasi kepada maskapai tentang keawatiran dan kenyamanan penumpang mengenai masalah bagasi, sehingga pihak maskapai kedepannya dapat memperbaiki manajemen bagasi dan layanan konsumennya, juga memberikan informasi terhadap penumpang untuk mengambil langkah hukum yang diambil sebagai konsumen. Penelitian ini juga bermanfaat bagi seluruh pembaca, dengan semakin meningkatkan

kesadaran dalam menggunakan transportasi udara khususnya pada barang yang ada di bagasi pesawat terbang.

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan variabel yang penjelasan spesifik melalui variabel dalam penelitian yang akan diukur. Definisi operasional ini bertujuan untuk memberi batasan ruang lingkup pada kajian yang diteliti, definisi ini bertujuan untuk mempersempit makna luas dari variabel sehingga data yang diambil lebih spesifik. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tanggung jawab merupakan sikap moral terhadap pemenuhan kewajiban seseorang, sedangkan tanggung jawab berarti sikap hukum terhadap pelanggaran tanggung jawab atau pelanggaran hak pihak lain.<sup>8</sup> Menurut Kamus Hukum, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melakukan apa yang diminta dari pihak lain. Tanggung jawab hukum juga berkaitan dengan hak serta kewajiban.<sup>9</sup>
2. Maskapai penerbangan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi udara, dengan tugas utama menyediakan layanan penerbangan bagi penumpang maupun pengangkutan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik dalam negeri maupun antarnegara. Perusahaan ini biasanya memiliki dan mengelola armada pesawat terbang yang terdiri dari berbagai jenis dan kapasitas, disesuaikan dengan rute serta kebutuhan

---

<sup>8</sup> Zainal Asikin, 2020, *Pengantar Hukum Perusahaan*, Yogyakarta: Pranadamedia, halaman 253.

<sup>9</sup> Marsheila Audrey Nuralisha dan Siti Mahmudah. (2023). "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Kreditur Terjadi Wanprestasi". *Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, No.2, halaman 283.

operasionalnya. Selain itu, maskapai penerbangan juga didukung oleh tim profesional yang terdiri dari pilot, awak kabin, teknisi pesawat, petugas layanan pelanggan, serta staf manajemen dan operasional lainnya yang memiliki keahlian khusus di bidang penerbangan dan keselamatan udara. Keberadaan maskapai penerbangan sangat penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah, mempercepat mobilitas manusia dan barang, serta mendorong pertumbuhan sektor ekonomi, pariwisata, dan perdagangan.<sup>10</sup>

3. Kerusakan atau kehilangan barang adalah kondisi ketika barang bawaan penumpang rusak atau hilang selama di penerbangan. Kerusakan atau kehilangan barang tersebut merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan, dan termasuk dalam kategori gangguan layanan penerbangan.
4. Bagasi. Menurut KBBI, bagasi adalah barang muatan (kereta api, pesawat udara, dan sebagainya), artinya ruang penyimpanan barang atau tas.<sup>11</sup> Bagasi tercatat pada pesawat terbang adalah barang-barang yang dibawa oleh penumpang dalam penerbangan, tetapi disimpan di kompartemen kargo pesawat, bukan di kabin penumpang. Bagasi kabin adalah tempat di mana penumpang dapat membawa barang bawaannya ke dalam pesawat.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Studio Web. "Apa Itu Maskapai Penerbangan dan Contohnya di Indonesia" <https://sttkd.ac.id/berita/apa-itu-maskapai-penerbangan-dan-contohnya-di-indonesia/>. 23 Mei 2023.

<sup>11</sup> Tri Susilowati dan Andhika Panji Saputra. 2021. "Peranan Unit *Lost and Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdana Kusuma". Jurnal Mitra Manajemen, No. 1, halaman 40.

<sup>12</sup> PR. "Barang Yang Masuk Bagasi Dan Kabin Pesawat-Jangan Keliru!!". [https://sttkd.ac.id/berita/barang-yang-masuk-bagasi-dan-kabin-pesawat-jangan-keliru/#:~:text=Memastikan%20Barang%20Aman,Pengertian%20Bagasi%20dan%20Kabin%20Pesawat,yang%20ditentukan%20oleh%20maskapai%20penerbangan](https://sttkd.ac.id/berita/barang-yang-masuk-bagasi-dan-kabin-pesawat-jangan-keliru/#:~:text=Memastikan%20Barang%20Aman,Pengertian%20Bagasi%20dan%20Kabin%20Pesawat,yang%20ditentukan%20oleh%20maskapai%20penerbangan.). 07 Maret 2025.



### C. Keaslian Penelitian

Untuk melihat keaslian dari skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kerusakan Atau Kehilangan Barang Di Bagasi Pesawat Terbang”, bahwa belum ada dilakukan penulisan skripsi yang sama dengan judul tersebut di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diteliti berdasarkan literatur-literatur yang didapatkan dari perpustakaan, peraturan perundang-undangan, KUHPerdara, yang berkaitan dengan prosedur, mekanisme hukum, dan berdampak untuk pihak-pihak yang dirugikan.

No.	Nama Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Jenis Karya Ilmiah
1.	Muhammad Rifky Andhika Priadi	Perlindungan Konsumen Terhadap Kehilangan Bagasi Di Bandara Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Putusan Mahkamah Agung: 820 K/2013)	<p>a. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen akibat kehilangan bagasi dalam pengangkutan udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 serta putusan nomor 820 K/Pdt/2013?</p> <p>b. Bagaimana bentuk Ganti rugi terhadap kehilangan bagasi komputer yang disebabkan oleh pengangkut berdasarkan</p>	Skripsi

No.	Nama Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Jenis Karya Ilmiah
			putusan 820 K/Pdt/2013?	
2.	Fandi Abrara	Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Tercatat Angkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh)	<p>a. Apa saja faktor yang menghambat perlindungan bagasi tercatat oleh maskapai di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan?</p> <p>b. Bagaimana upaya pihak maskapai di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh dalam melakukan perlindungan terhadap pengguna bagasi tercatat menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009?</p>	Skripsi
3.	Muhammad Nur Asrul Asis	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Saat Pengiriman	a. Bagaimana ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen terkait kehilangan barang pada	Skripsi

No.	Nama Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Jenis Karya Ilmiah
			<p>saat pengiriman di Indonesia?</p> <p>b. Apakah ketentuan ganti rugi yang diberikan oleh pihak ekspedisi kepada konsumen yang mengalami kehilangan barang sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia?</p>	

Dari tabel di atas maka dapat dipastikan bahwa penelitian ini bersifat asli dari isi pokok, juga kesimpulan para peneliti terdahulu. Misalnya Muhammad Rifky Andhika Priadi Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya Palembang, Tahun 2020, dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Kehilangan Bagasi Di Bandara Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Studi Putusan Mahkamah Agung: 820 K/2013)”. Adapun yang membedakan penelitian Muhammad Rifky Andhika Priadi dengan penelitian ini yaitu, terkait bentuk ganti rugi dan perlindungan hukum kepada konsumen, sementara pada penelitian ini fokus kepada mekanisme pengajuan klaim bagasi hilang atau rusak, juga tanggung jawab maskapai penerbangannya.

Adapun Fandi Abrara, Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Tahun 2020, dengan judul



“Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Tercatat Angkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Mnyuda Aceh). Dalam penelitiannya membahas terkait implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen di bandara Aceh, sementara pada penelitian ini fokus tanggung jawab maskapai yang hanya tidak pada satu bandara saja.

Selanjutnya Muhammad Nur Asrul Asis, Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia Makassar, Tahun 2023, dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Saat Pengiriman”. Dalam penelitian Muhammad Nur Asrul Asis membahas terkait perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang yang hilang saat masa pengiriman, sementara pada penelitian ini berfokus pada pertanggungjawaban pihak maskapai penerbangan, bukan hanya pada barang yang hilang melainkan juga pada barang yang rusak.

Secara karakteristik, inti dari pembahasan terhadap ke tiga penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Dalam aspek kajian, penelitian ini mengkaji pertanggungjawaban maskapai penerbangan akibat kerusakan atau kehilangan barang di bagasi pesawat terbang, juga penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian normatif.

#### **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu fakta yang diperoleh melalui pengalaman langsung yang setelah itu ditarik menjadi sebuah kesimpulan, agar sampai pada kebenaran. Hasilnya bergantung kepada kemampuan berfikir dan jenis-jenis

pengalaman. Hal inilah awal mula metode penelitian, yang dasarnya karena manusia mulai mencari jalan yang sebaik-baiknya untuk mencapai tujuannya.<sup>13</sup> Dilakukan secara teratur yang berfungsi sebagai pedoman untuk meneliti, mempelajari, menganalisis, dan memahami dalam melakukan suatu penelitian hukum.<sup>14</sup>

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian yuridis normatif yang dilakukan melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual, yaitu pendekatan yang digunakan menelaah peraturan perundang-undangan, konsep hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap barang di bagasi pesawat terbang milik penumpang.

#### 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analisis yang di mana di dalamnya ada penelitian ilmu hukum yang berguna sebagai gambaran mengenai sifat-sifat suatu individual tau kelompok untuk menentukan suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat, dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan. Dalam penelitian deskriptif ini juga membentuk teori-teori baru atau juga memperkuat teori yang sudah ada.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Bambang Sugono, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 32.

<sup>14</sup> Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita, 2021, *Penelitian Hukum*, Malang: Setara Press, halaman 2.

<sup>15</sup> I Made Pasek Diantha, 2019, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta Timur: PrenadaMedia Group, halaman 91.

### 3. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis normatif, yang secara khusus dilakukan dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan secara mendalam dan komperensif. Pendekatan ini dipilih karena objek utama yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah berbagai aturan hukum yang berlaku secara resmi dan sah dalam sistem hukum nasional maupun internasional. Aturan-aturan hukum tersebut tidak hanya menjadi bahan kajian semata, melainkan juga berperan sebagai landasan normatif yang sangat penting dalam memahami, menafsirkan, serta menganalisis fenomena hukum yang sedang diteliti. Oleh karena itu, aturan-aturan hukum dijadikan sebagai tema sentral yang menjadi titik tolak sekaligus pokok pembahasan utama dalam keseluruhan proses penelitian, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Dengan demikian, pendekatan yuridis normatif melalui telaah perundang-undangan yang memungkinkan penelitian untuk menggali secara lebih mendalam aspek-aspek normatif dan konseptual yang terkandung dalam ketentuan hukum yang relevan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang komperensif dan akurat mengenai permasalahan hukum yang dikaji.<sup>16</sup>

### 4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber, yaitu:

---

<sup>16</sup> Jonaedi Efendi dan Jhonny Ibrahim, 2021, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana, halaman 132.



- a. Data kewahyuan, yaitu data yang bersumber dari Hukum Islam, seperti Al-Qur'an. Adapun ayat Al-Qur'an yang terkait dengan penelitian ini terdapat pada Q.S Surah An-Nisa 4:58.
- b. Data sekunder, yaitu data pustaka yang mencakup dokumen tentang hukum, yang di dalamnya terdapat aturan-aturan hukum tertulis, buku, jurnal hukum, yang terdapat 3 jenis bahan perpustakaan di antaranya:
  - 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritas, yang terdiri perundang-undangan, beberapa catatan resmi. Bahan hukum primer yang memiliki otoritas tertinggi merupakan:
    - a) Undang-Undang Dasar 1945, merupakan hukum dasar tertinggi di Indonesia, juga sebagai konstitusi yang menjadi dasar dari seluruh peraturan.
    - b) Undang-Undang, merupakan suatu produk hukum yang dibuat oleh badan legislatif (DPR) bersama dengan pemerintah, diantaranya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
    - c) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
  - 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan pustaka yang memuat informasi mengenai sumber-sumber primer yang merupakan bagian penting dari

perpustakaan. Materi perpustakaan disimpan dan dikelola secara sistematis di perpustakaan sehingga dapat diakses,<sup>17</sup> di antaranya:

- a) Buku Hukum, yaitu buku yang ditulis secara langsung oleh para pakar/ahli hukum yang di dalamnya menjelaskan aspek-aspek hukum, teori, dan praktik hukum, yang di dalamnya berisi teks.
  - b) Jurnal Hukum, yaitu sebuah artikel yang mencakup analisis, kritik, atau penelitian yang membahas isu-isu tertentu yang sangat berguna sebagai dasar sumber penelitian.
  - c) Kumpulan peraturan.
  - d) Komentar atau Penjelasan Hukum.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang berasal dari *website*, kamus hukum, yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.<sup>18</sup>

## 5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- a. Studi kepustakaan yaitu dengan menganalisis literatur-literatur kepustakaan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Studi kepustakaan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:
  - 1) *Online*, yaitu dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi digital yang tersedia di internet,<sup>19</sup> seperti *Google Scholar* yang menyediakan

---

<sup>17</sup> Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita, *Op.cit.*, halaman 51.

<sup>18</sup> Amirudin dan Zainal Azikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers. halaman 31.

<sup>19</sup> Yusuf Abdul Azis. "Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan, Sumber Dan Metode". [https://deepublishstore.com/blog/studipustaka/?srsltid=AfmBOorCiQ2\\_mZCqVAQ5acWD8cbczloKqV06WZCPxjlYUe0VpH3BqlQv](https://deepublishstore.com/blog/studipustaka/?srsltid=AfmBOorCiQ2_mZCqVAQ5acWD8cbczloKqV06WZCPxjlYUe0VpH3BqlQv). 10 Mei 2023.

jurnal-jurnal ilmiah terpercaya, *E-Book* yang memuat literatur dan teori-teori relevan, serta dokumen resmi seperti peraturan pemerintah, Undang-Undang, dan regulasi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengakses referensi yang luas, terkini, dan beragam tanpa batasan geografis, sehingga dapat memperkaya landasan teori dan mendukung keakuratan serta validitas data dalam proses penelitian. Selain itu, penggunaan sumber *online* juga mempercepat proses pencarian informasi dan memudahkan dokumentasi referensi secara sistematis.

- 2) *Offline*, Metode pengumpulan data secara *offline* dilakukan dengan cara mengunjungi secara langsung berbagai pusat informasi dan literatur, seperti perpustakaan yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, guna mencari dan menelusuri data studi kepustakaan dari berbagai sumber tercetak seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, skripsi, tesis, dan dokumen akademik lainnya. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian secara mendalam dan langsung dari sumber aslinya, dengan mengakses informasi secara fisik, maka dapat memastikan keaslian dan kelengkapan data, serta memperluas pemahaman terhadap topik yang diteliti melalui studi literatur yang komprehensif dan terverifikasi. Pendekatan ini juga mendorong ketelitian dalam proses pengumpulan data serta memberikan nuansa akademis yang lebih kuat dalam penyusunan kerangka teoretis penelitian.

## 6. Analisis Data

Analisis data kualitatif ini merupakan tahapan yang melibatkan suatu proses, dan pengumpulan data dengan sebuah kalimat untuk menarik suatu kesimpulan yang relevan,<sup>20</sup> yang menjadi landasan dalam pembangunan argumentasi ilmiah yang tidak menggunakan data statistik ataupun angka, untuk mengambil kesimpulan dari hasil yang telah dikumpulkan sebagai pemecahan suatu masalah. Data yang digunakan dalam penelitian biasanya diperoleh dari berbagai sumber dan melalui beragam teknik pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian guna memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat rinci dan valid.<sup>21</sup> Analisis data merupakan tahap penting yang bertujuan menyusun dan menelaah data secara sistematis. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori yang relevan, menguraikannya menjadi bagian-bagian kecil yang bermakna, lalu menyusunnya kembali ke dalam pola tertentu agar dapat dirumuskan menjadi kesimpulan yang jelas dan bermanfaat.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita, *Op.cit.*, halaman 60.

<sup>21</sup> Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, halaman 243.

<sup>22</sup> *Ibid.*, halaman 244.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Maskapai Penerbangan dan Landasan Hukum Pertanggungjawaban Maskapai

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, keamanan, lingkungan hidup serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya”. Pelayanan transportasi udara merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen penting yang saling berkaitan dan berperan dalam mendukung kelancaran mobilitas manusia dan barang melalui udara. Komponen utama dalam sistem ini meliputi moda transportasi udara, kargo, maupun pos, ruang lalu lintas udara yang mencakup rute atau jalur penerbangan yang telah ditetapkan oleh otoritas penerbangan, terminal atau bandar udara, serta tempat pelayanan terhadap penumpang dan barang; serta muatan udara, yang terdiri dari penumpang (*passenger*), barang (*cargo*), dan surat atau dokumen pos (*mail*).<sup>23</sup>

##### 1. Definisi dan Jenis Maskapai Penerbangan

Istilah “maskapai” berasal dari bahasa Belanda, yaitu *maatschappij* yang berarti “perusahaan”. Menurut KBBI, maskapai merupakan perseroan dagang, perusahaan. Menurut KBBI, penerbangan merupakan proses, cara, perbuatan

---

<sup>23</sup> Wibowo dan Berlian Puspita. 2023. Tinjauan Yuridis Perbandingan Pertanggungjawaban Maskapai Penerbangan Atas Perubahan Jadwal Penerbangan (Studi Putusan Nomor 334/Pk/Pdt/2014 Dan Studi Putusan Nomor 81/Pdt.G/2019/Pn.Tng). Tesis Sarjana. Universitas Muhammadiyah Malang.

menerbangkan, perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang, lalu lintas dengan pesawat terbang, perihal terbang dengan pesawat terbang, segala sesuatu yang bertalian dengan lalu lintas udara. Maskapai penerbangan dapat diartikan juga sebagai perusahaan penerbangan dengan menjual jasa transportasi melalui lintas udara.<sup>24</sup> Menurut R. S Damardjati, sebagaimana dikutip dari Supriyono menyebutkan bahwa: “maskapai penerbangan adalah entitas usaha milik swasta atau pemerintah, yang khusus bergerak dalam penyelenggaraan jasa transportasi udara bagi penumpang umum yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal”.<sup>25</sup> Terdapat beberapa jenis maskapai penerbangan yang ada di Indonesia, yaitu:

- a. Batik Air, yaitu merupakan maskapai penerbangan swasta Indonesia yang berdiri pada tahun 2012, di mana Batik Air ini merupakan anak dari Lion Air.
- b. Citilink, yaitu sebuah maskapai penerbangan yang beroperasi di bawah naungan Garuda Indonesia. Perusahaan ini sudah ada sejak tahun 2001.
- c. Garuda Indonesia, merupakan salah satu maskapai penerbangan terbesar di Indonesia yang berkantor pusat di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
- d. Wings Air, yaitu anak Perusahaan PT Lion Air Group yang merupakan maskapai domestik ke seluruh Indonesia dan 2 penerbangan internasional ke Malaysia.

---

<sup>24</sup> Bagus Wicaksono. 2019. Evaluasi *Ontime Performance* Maskapai Penerbangan Berjadwal Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Teknik. Universitas Islam Riau. Halaman 4.

<sup>25</sup> Supriyono, et.al. (2022). “Urgensi Perlindungan Hak Kesehatan Penumpang Pesawat Udara Di Masa Pandemi Covid-19”. Jurnal Komunikasi Yustisia. No. 1, halaman 303.



- e. Super Air Jet, merupakan salah satu maskapai penerbangan domestik di Indonesia yang terdiri pada maret 2021.<sup>26</sup>
  - f. Lion Air, merupakan maskapai yang berdiri pada tahun 1999 dan beroperasi pertama kali pada tahun 2000 dan lainnya.<sup>27</sup>
2. Subjek dan Objek Maskapai Penerbangan

Subjek menurut hukum Perdata terbagi menjadi 2 yaitu orang dan badan hukum.<sup>28</sup> Dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang di bagasi pesawat terbang, subjeknya berupa pihak yang bersangkutan dalam hukum yaitu:

- a. Maskapai penerbangan sebagai pihak yang bertanggung jawab.
- b. Penumpang sebagai pihak konsumen atau pemilik barang yang menjadi korban akibat kerusakan atau kehilangan.

Objek menurut hukum perdata adalah tiap-tiap barang dan tiap-tiap hal yang dapat dikuasai oleh hak milik. Objek dalam kasus ini, di antaranya:

- a. Bagasi tercatat (*checked baggage*) milik penumpang. Tanggung jawab terhadap bagasi terdapat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara yang mengatakan bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka, hilang atau rusakny bagasi kabin, hilang atau musnah atau rusakny bagasi tercatat,

---

<sup>26</sup> Aldrin Rachman Pradana. "Daftar Maskapai Penerbangan Indonesia dan Penjelasannya". *m-kumparan-com.cdn.ampproject.org*. 15 Mei 2024. 18:26 WIB.

<sup>27</sup> Nusadaily.com. "Kisah Berdirinya Maskapai Lion Air, Siapa Pemiliknya?". <https://www.nusadaily.com/kisah-berdirinya-maskapai-lion-air-siapa-pemiliknya-5426>. 26 November 2022. 17:14 WIB.

<sup>28</sup> Sarah S. Kuahaty. (2011). "Pemerintah Sebagai Subjek Hukum Perdata Dalam Kontrak Pengadaan Barang Atau Jasa". *Jurnal Sasi*, No. 3, halaman 1.

hilang atau musnah, atau rusaknya kargo, keterlambatan angkutan udara dan kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.<sup>29</sup>

- b. Secara lebih spesifiknya yaitu barang-barang dalam bagasi yang rusak, hilang, atau terlambat dikirim.
3. Hukum Maskapai Penerbangan

Hukum yang mengatur mengenai maskapai penerbangan dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang ini merupakan landasan hukum utama dalam penyelenggaraan kegiatan penerbangan sipil di Indonesia. Undang-Undang ini menggantikan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 dan bertujuan untuk menyesuaikan peraturan penerbangan nasional dengan perkembangan teknologi, keselamatan penerbangan, dan standar internasional *International Civil Aviation Organization (ICAO)*.

Hukum maskapai penerbangan juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*), juga tentang Standar Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 14 Tahun 2009 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011, perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, konvensi internasional yang mengatur penerbangan, seperti yang ditetapkan oleh *International Civil Aviation Organization (ICAO)*, dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang

---

<sup>29</sup> Murnita Farah dan Kadriah. (2018). "Tanggung Jawab Pengangkut Daalam Keterlambatan Penyerahan Bagasi Tercatat (Studi Penelitian di PT. Lion Air Cabang Bandara Sultan Iskandar Muda). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan. No. 4, halaman 753.

penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.

Asas hukum juga menjadi pondasi dalam Undang-Undang.<sup>30</sup> Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi:

Penerbangan diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. manfaat;
- b. usaha bersama dan kekeluargaan;
- c. adil dan merata;
- d. keseimbangan, keserasian, dan keselarasan;
- e. kepentingan umum;
- f. keterpaduan;
- g. tegaknya hukum;
- h. kemandirian;
- i. keterbukaan dan anti monopoli;
- j. berwawasan lingkungan hidup;
- k. kedaulatan negara;
- l. kebangsaan; dan
- m. kenusantaraan.

Asas-asas hukum dalam hukum pengangkutan terbagi menjadi 2 jenis yaitu bersifat publik dan bersifat perdata. Asas-asas yang bersifat publik terdapat dalam penjelasan Undang-Undang, sedangkan Asas-asas yang bersifat perdata yaitu sebuah landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku bagi kedua pihak dalam pengangkutan, seperti pengangkut dan penumpang barang atau pengirim barang yang merupakan asas perdata. Adapun asas hukum yang bersifat publik, di antaranya:

- a. Asas Manfaat, yaitu penerbangan perlu memberikan manfaat optimal bagi kemanusiaan, mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat,

---

<sup>30</sup> Imamura Ginting, 2015. Tanggung Jawab Hukum Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Pesawat Udara Dalam Hal Kehilangan Ataupun Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus di PT. Garuda Indonesia Bandara Kualanamu Deli Serdang). Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Hukum. Universitas Medan Area. Halaman 19.

mendorong keberlanjutan kehidupan warga negara, serta memperkuat pertahanan dan keamanan nasional.

- b. Asas Usaha Besama dan Kekeluargaan, yaitu berarti bahwa kegiatan usaha di bidang penerbangan diselenggarakan untuk mewujudkan cita-cita serta aspirasi bangsa, dengan melibatkan seluruh lapisan masyarakat dan dilandasi oleh semangat kekeluargaan.<sup>31</sup>
- c. Asas Adil dan Merata, yaitu mengandung makna bahwa penyelenggaraan penerbangan harus memberikan layanan yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat, dengan biaya yang dapat dijangkau oleh mereka.
- d. Asas keseimbangan, berarti bahwa penyelenggaraan penerbangan harus dilakukan secara proporsional, dengan menjaga keselarasan antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional. Asas ini mengatur agar konsumen, produsen, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum pada perlindungan konsumen.<sup>32</sup>
- e. Asas kepentingan umum, yaitu menekankan bahwa penyelenggaraan penerbangan harus memprioritaskan pelayanan bagi masyarakat secara luas.
- f. Asas keterpaduan berarti bahwa penerbangan harus menjadi bagian yang menyatu, harmonis, saling mendukung, dan saling melengkapi, baik dalam satu moda transportasi maupun antar berbagai moda transportasi.

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, halaman 20.

<sup>32</sup> Holijah, 2020, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersekala Kecil Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, halaman 18.

- g. Asas tegaknya hukum, di mana mengharuskan pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum, serta mengharuskan setiap warga negara Indonesia untuk senantiasa memiliki kesadaran dan ketaatan terhadap hukum dalam penyelenggaraan penerbangan.
- h. Asas kemandirian, berarti bahwa penyelenggaraan penerbangan harus didasarkan pada keyakinan terhadap kemampuan dan kekuatan sendiri, serta berakar pada kepribadian bangsa.
- i. Asas keselamatan penumpang mengharuskan bahwa setiap pelaksanaan pengangkutan penumpang wajib disertai dengan perlindungan melalui asuransi kecelakaan.<sup>33</sup>

Adapun asas hukum bersifat perdata di antaranya:

- a. Asas konsensual berarti bahwa perjanjian pengangkutan tidak wajib dibuat secara tertulis, cukup dengan adanya kesepakatan antara para pihak. Namun, untuk membuktikan bahwa perjanjian tersebut benar-benar telah terjadi, diperlukan dukungan berupa dokumen pengangkutan.
- b. Asas koordinatif menyatakan bahwa para pihak dalam pengangkutan memiliki kedudukan yang setara, meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan permintaan penumpang atau pengirim barang, hal tersebut tidak menjadikannya sebagai bawahan, melainkan sebagai pihak yang menjalankan kuasa berdasarkan kesepakatan.
- c. Asas campuran menyatakan bahwa pengangkutan merupakan gabungan dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan

---

<sup>33</sup> Imamura Ginting, *Op.cit.*, halaman 21.

pelaksanaan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan dari ketiga jenis perjanjian ini berlaku dalam pengangkutan, kecuali apabila ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan itu sendiri.

- d. Asas pembuktian dengan dokumen menyatakan bahwa setiap kegiatan pengangkutan harus dibuktikan melalui dokumen pengangkutan.<sup>34</sup> Jika tidak ada dokumen tersebut, maka dianggap tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali dalam hal tertentu yang sudah menjadi kebiasaan umum, seperti pengangkutan jarak dekat dalam kota yang biasanya tidak menggunakan dokumen atau tiket penumpang.<sup>35</sup>

## **B. Hak dan Kewajiban Maskapai Penerbangan**

Kepastian dan kejelasan hukum serta hak-hak dan kewajiban para pihak, telah diatur jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 6 (terkait hak pelaku usaha) dan Pasal 7 (terkait kewajiban pelaku usaha).<sup>36</sup>

### **1. Hak Maskapai Penerbangan**

Hak-hak maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha tertuang dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, halaman 22

<sup>35</sup> *Ibid.*, halaman 23.

<sup>36</sup> Chikita Amalia. 2021. Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Dengan Alasan Covid-19. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Halaman 22.



- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Penumpang selaku konsumen tentu memiliki hak, sebagaimana yang tertuang pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak para pihak di atas merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan, yang berarti penggunaan suatu produk ataupun jasa pihak pelaku usaha harus menjamin semua hak tersebut dipenuhi.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Rosmawati, *Op.cit.*, halaman 75.

Secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu:

1. hak atas keamanan dan keselamatan;
2. hak untuk memperoleh informasi;
3. hak untuk memilih;
4. hak untuk didengar;
5. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
6. hak untuk memperoleh ganti rugi;
7. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
8. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
10. hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.<sup>38</sup>

Hak-hak penumpang juga mencakup hak atas bagasi yang dibawa.

Penumpang berhak untuk melaporkan permasalahan yang terjadi pada bagasi mereka, serta menuntut ganti rugi apabila terjadi kehilangan, kerusakan, atau kehancuran terhadap barang di dalam bagasi. Selain itu, penumpang berhak memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Perlindungan ini diatur dalam berbagai regulasi, seperti Konvensi Montreal untuk penerbangan internasional, yang menetapkan batas maksimum kompensasi atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan bagasi. Indonesia mengatur hak-hak tersebut dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan serta peraturan pelaksanaannya yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan.

## 2. Kewajiban Maskapai Atas Barang Bagasi

Kewajiban adalah suatu hal yang harus dipenuhi dan memiliki tanggung jawab didalamnya. Tanggung jawab dapat disebutkan sebagai tindakan yang dilakukan dengan sadar, serta mampu menjalankan tugas juga kewajibannya baik

---

<sup>38</sup> Ahmadi Miru, 2013, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 104.

terhadap diri sendiri, lingkungan, juga terhadap Allah SWT. Seseorang yang memiliki rasa tanggung jawab selalu mempertimbangkan sebelum menentukan jalan yang ingin dilakukan.<sup>39</sup> Pihak maskapai penerbangan memiliki kewajiban sebagai berikut:

a. Menjamin Keselamatan dan Penanganan Bagasi

Maskapai wajib memastikan bagasi ditangani dengan aman dan tidak mengalami kerusakan atau kehilangan.

Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan bagasi yang diangkut”.

b. Menyampaikan Kebijakan Bagasi secara Jelas

Maskapai wajib menyampaikan aturan berat, ukuran, biaya tambahan, dan barang terlarang kepada penumpang.

Pada Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015 berbunyi: “Pengangkut wajib memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai ketentuan bagasi”.

c. Tanggung Jawab atas Kerusakan, Kehilangan, atau Keterlambatan Bagasi

Tanggung jawab pelaku usaha dengan memberikan ganti rugi pada konsumen sebagai akibat kerusakan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan.<sup>40</sup> Maskapai harus memberikan ganti rugi sesuai dengan berat dan nilai barang, jika bagasi rusak, hilang, atau terlambat. Pada Pasal 17 ayat

---

<sup>39</sup> Farid wajdi dan Diana Susanti, *Op.cit.*, halaman 38.

<sup>40</sup> Susanti Adi Nugroho, 2015, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, halaman 164.

(2) Konvensi Montreal 1999 (ratifikasi: Perpres Nomor 95 Tahun 2016) yang berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan pada bagasi terdaftar apabila kerusakan tersebut terjadi dalam pengangkutan udara,” selanjutnya pada Pasal 19 Konvensi Montreal 1999 (ratifikasi: Perpres Nomor 95 Tahun 2016) berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh keterlambatan”.

d. Menyediakan Prosedur Klaim

Maskapai harus menyediakan sarana bagi penumpang untuk melaporkan dan mengajukan klaim kerusakan atau kehilangan bagasi. Pada Pasal 11 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015 berbunyi: “Penumpang yang mengalami kehilangan atau kerusakan bagasi berhak mengajukan klaim”.

e. Kompensasi/Ganti Rugi

Berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang mana pelaku usaha harus mengganti kerugian konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dan ganti kerugian juga bisa tidak terjadi apabila kesalahan memang dari konsumen itu sendiri.<sup>41</sup> Dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2015 berbunyi: “Nilai Ganti Rugi (domestik): Maksimum Rp200.000 per kg bagasi terdaftar, dan Maksimum Rp4.000.000 per penumpang jika berat tidak dapat dibuktikan”. Nilai Ganti Rugi (internasional) Pasal 22 Konvensi Montreal 1999, berbunyi: “Maksimal

---

<sup>41</sup> Misnar Syam, 2023, *Pembalikan Beban Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Depok: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 152.

sekitar 1.288 *SDR* (*Special Drawing Rights*) per penumpang (Rp 27–30 juta, tergantung kurs)”).

### C. Tanggung Jawab Maskapai Menurut Peraturan Perundang-Undangan

Teori tanggung jawab berdasarkan kesalahan pertama kali dianut untuk mendasari pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Teori ini menyatakan bahwa kesalahan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi pada pelaku usaha.<sup>42</sup>

Tabel Pengertian Tanggung Jawab Menurut Peraturan dan Perundang-undangan

No.	Peraturan	Pengertian Tanggung jawab Menurut Peraturan
1.	Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan	Tanggung Jawab Pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.
2.	Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Penerbangan Nomor 77 Tahun 2011	Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.
3.	Konvensi Montreal 1999	Mengatur rezim hukum secara internasional mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap pengguna jasa penerbangan yang mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh pengangkut, baik itu pengangkutan penumpang, bagasi dan kargo dalam penerbangan internasional dengan pesawat udara.
4.	Regulasi Internasional	Maskapai penerbangan bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau kerusakan bagasi, dengan tanggung jawab hingga 1.000 <i>SDR</i> ( <i>Special Drawing Rights</i> ). Untuk

<sup>42</sup> *Ibid.*, halaman 152.

No.	Peraturan	Pengertian Tanggung jawab Menurut Peraturan
		bagasi tercatat, maskapai penerbangan bertanggung jawab meskipun bukan karena kesalahannya, kecuali jika bagasi tersebut rusak. Untuk bagasi tidak tercatat, maskapai penerbangan hanya bertanggung jawab jika memang karena kesalahannya.
5.	Konvensi Warsawa	Tanggung jawab pengangkut udara atas kerugian yang timbul kepada penumpang, bagasi dan barang, dan juga karena kerugian yang disebabkan oleh penundaan.



### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Akibat Kehilangan dan Kerusakan Barang di Bagasi Pesawat Terbang**

Maskapai penerbangan wajib bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang dialami oleh penumpang atau pengirim barang dan pihak ketiga,<sup>43</sup> ketentuan ini diatur jelas dalam Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut”. Terdapat beberapa macam konsep tanggung jawab hukum, di antaranya:

##### **1. Tanggung jawab hukum atas dasar kesalahan (*Based on Fault Liability*)**

Dalam Pasal 1365 KUHPdata berbunyi: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”, yang dapat disebut juga sebagai tindakan melawan hukum yang berlaku kepada siapa saja termasuk perusahaan penerbangan. Dalam Pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain maka bertanggung jawab (*liable*) untuk ganti rugi.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Alex Candra, Muhammad Japri dan Romanus. (2021). “Pertanggungjawaban Maskapai Penerbangan Terhadap Kehilangan Barang Bawaan (Bagasi) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”. *Collegium Studiosum Journal*, No. 2, halaman 74.

<sup>44</sup> Martono dan Agus Pramono, 2013, *Hukum Perdata Internasional & Nasional*, Depok: PT RajaGrafindo Perasada, halaman 10.

Tanggung jawab berdasarkan prinsip kesalahan (*liability based on fault*) mensyaratkan terpenuhinya dua unsur utama, yaitu adanya kesalahan dan kerugian, dengan maksud suatu pihak dalam hal ini perusahaan penerbangan dapat dimintai pertanggungjawaban hukum hanya jika terbukti apabila telah terjadi kesalahan (baik berupa kelalaian, perbuatan melawan hukum, atau pelanggaran terhadap kewajiban hukum), dan kesalahan tersebut secara langsung atau tidak langsung menyebabkan kerugian pada pihak lain (misalnya penumpang atau pihak ketiga).

Jika salah satu dari dua unsur tersebut tidak terpenuhi, maka tanggung jawab tidak dapat dibebankan kepada perusahaan penerbangan, misalnya: Jika terjadi kerugian, tetapi tidak ada kesalahan yang dapat dibuktikan dilakukan oleh perusahaan penerbangan (seperti kerugian timbul karena keadaan kahar atau *force majeure*), maka perusahaan tersebut tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Sebaliknya, jika terdapat kesalahan, namun kesalahan tersebut tidak menyebabkan kerugian apa pun, maka tidak ada dasar untuk menuntut ganti rugi atau pertanggungjawaban hukum dari perusahaan penerbangan. Konsep dari *liability based on fault* ini yaitu memberikan kesempatan untuk pelaku usaha membela diri dengan membuktikan bahwa kelalaian bukan dari pelaku usaha itu sendiri.<sup>45</sup>

Dalam sistem tanggung jawab berdasarkan kesalahan, hal yang menjadi sangat penting adalah hubungan kausal (sebab-akibat) antara kesalahan dan kerugian. Dasar hukum tidak cukup kuat untuk membebankan tanggung jawab ini kepada pelaku usaha tanpa adanya hubungan kausal tersebut. Terdapat juga pada

---

<sup>45</sup> Fahrizal S. Siagian, Geofani Milthree Saragih, & Saied Firouzfar. 2024. "Implementation of Straight Liability and Liability Based on Fault Concepts in Environmentally Sound Economic Development in Indonesia". *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, No. 11, halaman 99.

Pasal 145 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menegaskan bahwa: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut”. Berikut unsur pertanggungjawaban dan kedudukan para pihak.

a. Ada Kesalahan (*Fault*) dan Kerugian (*Damage*)

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, tanggung jawab berdasarkan prinsip kesalahan (*liability based on fault*) mensyaratkan terpenuhinya dua unsur utama, yaitu adanya kesalahan dan kerugian.<sup>46</sup> Artinya, suatu pihak dalam hal ini perusahaan penerbangan dapat dimintai pertanggungjawaban hukum hanya jika terbukti bahwa:

- 1) Telah terjadi kesalahan (baik berupa kelalaian, perbuatan melawan hukum, atau pelanggaran terhadap kewajiban hukum), dan
- 2) Kesalahan tersebut secara langsung atau tidak langsung menyebabkan kerugian pada pihak lain. Jika salah satu dari dua unsur tersebut tidak terpenuhi, maka tanggung jawab tidak dapat dibebankan kepada perusahaan penerbangan. Misalnya:
  - a) Jika terjadi kerugian, tetapi tidak ada kesalahan yang dapat dibuktikan oleh perusahaan penerbangan (*force majeure*).
  - b) Sebaliknya, jika terdapat kesalahan, namun kesalahan tersebut tidak menyebabkan kerugian apa pun.

---

<sup>46</sup> Martono dan Ahmad Sudiro, 2010, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 221.

Dengan demikian, tanpa adanya hubungan kausal ini, tidak ada dasar hukum yang cukup kuat untuk membebaskan tanggung jawab kepada pelaku.<sup>47</sup>

b. Beban Pembuktian dan Besaran Ganti Rugi

Dalam kasus kerusakan dan kehilangan barang di bagasi pesawat terbang yang harus membuktikan adalah korban. Korban harus mampu membuktikan adanya kesalahan maskapai penerbangan, adanya kerugian, dan maskapai penerbangan harus membayar seluruh kerugian yang dialami konsumen. Tanggung jawab ini tidak terbatas (*unlimited liability*), yang berarti seberapa besar kerugian yang didenda konsumen maka harus dibayar penuh kecuali atas dasar kesepakatan.<sup>48</sup> Konvensi Warsawa Tahun 1929 memberikan keuntungan dalam bentuk pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*) yang artinya bahwa tanggung jawab pembayaran ganti rugi kepada korban dibatasi hingga jumlah tertentu.<sup>49</sup>

Konvensi Warsawa dan Ordonansi Pengangkut Udara Indonesia memberikan hak pelaku untuk membebaskan diri dari tanggung jawab dan pembebasan membayar seluruh ganti kerugian dengan ketentuan yang pertama yaitu bahwa pengangkut dan pegawai-pegawainya dapat membuktikan bahwa telah mengerjakan seluruh kegiatan yang semestinya untuk mencegah terjadinya kerugian atau tidak melakukan hal yang merugikan tersebut, dan kedua yaitu pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian

---

<sup>47</sup> Martono dan Agus Pramono, *Op.cit.*, halaman 11.

<sup>48</sup> *Ibid.*, halaman 12.

<sup>49</sup> Mieke Komar Kantaadmaja, 1988, *Berbagai Masalah Hukum Udara Dan Angkasa*, Bandung: Remadja Karya CV, halaman 19.

terjadi akibat adanya kesalahan pada pihak yang dirugikan itu sendiri. Pengangkut juga harus bertanggung jawab penuh apabila konsumen dapat membuktikan bahwa tiketnya tidak diberikan atau tidak ada atau kurang lengkapnya pada dokumen pengangkutan (*airway bill*).<sup>50</sup>

c. Kedudukan Para Pihak

Kedudukan para pihak ini berarti adanya kemampuan saling membuktikan kesalahan dari pihak yang lain. Konsep tanggung jawab hukum dirasa adil jika kedudukan antar pihak penumpang dan/atau pengirim barang dengan perusahaan penerbangan mempunyai kemampuan yang sama sehingga dapat saling membuktikan kesalahan. Dalam konsep tanggung jawab hukum berdasar kesalahan ini tidak dapat diterapkan dalam pengangkutan udara mengingat kedudukan perusahaan penerbangan dengan penumpang dan/atau pengirim barang tidak seimbang, dikarenakan perusahaan menguasai teknologi yang cukup tinggi, sementara pihak penumpang dan/atau tidak terlalu menguasai hal tersebut.<sup>51</sup>

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

Konsep tanggung jawab hukum atas praduga tidak bersalah ini diterapkan sejak Konvensi Warsawa 1929. Perusahaan dianggap bersalah, sehingga perusahaan harus membayar ganti rugi yang telah diderita oleh penumpang. Kepada pengirim barang tanpa dibuktikan kesalahan terlebih dahulu, kecuali perusahaan penerbangan membuktikan tidak bersalah, sementara penumpang-penumpang

---

<sup>50</sup> *Ibid.*, halaman 20.

<sup>51</sup> Martono dan Agus Pramono, *Loc.cit.*

dan/atau pengirim barang tidak harus membuktikan kesalahan perusahaan penerbangan.

Pihak perusahaan penerbangan juga berhak menikmati batas maksimum (*limited liability*) ganti rugi,<sup>52</sup> yang telah ditetapkan dalam konvensi yang berarti jumlah kerugian yang diderita oleh penumpang, perusahaan tidak mengganti secara penuh jumlah total kerugian yang diderita. Unsur-unsur dalam konsep ini yaitu, beban pembuktian terbalik, tanggung jawabnya terbatas, perlindungan hukum, ikut bersalah, dan kesalahan yang disengaja.<sup>53</sup> Unsur-unsur yang dimaksud sebagai berikut.

a. Beban Pembuktian Terbalik (*Reversal of Burden Proof*)

Kesalahan perusahaan penerbangan tidak perlu dibuktikan bersalah oleh penumpang atau pengirim barang, karena perusahaan penerbangan dianggap bersalah. Penumpang tidak akan berhasil membuktikan bahwa perusahaan penerbangan bersalah dikarenakan tidak menguasai teknologi tinggi dalam penerbangan. Dalam konsep praduga bersalah (*presumption of liability concept*), hanya pihak penerbangan yang mampu membuktikan adanya kesalahan yang terjadi dan inilah yang disebut dengan pembuktian terbalik atau sering juga disebut pembuktian negatif. Perusahaan penerbangan dapat bebas dari tanggung jawab atas ganti kerugian apabila karyawan, pegawai, agen atau perwakilannya dapat membuktikan bahwa pihak mereka tidak melakukan kesalahan.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> *Ibid.*, halaman 13.

<sup>53</sup> *Ibid.*, halaman 14.

<sup>54</sup> *Ibid.*, halaman 15.



b. Tanggung Jawab Terbatas (*limited liability*)

Dalam berbagai konvensi internasional yang mengatur tentang angkutan udara, telah ditetapkan secara tegas mengenai batas maksimum jumlah ganti kerugian yang wajib dibayarkan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang maupun pengirim barang apabila terjadi kerugian, baik berupa cedera, kematian, maupun kehilangan atau kerusakan barang, yang di mana memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha. Tanggung jawab terbatas berlaku bagi mereka yang beroperasi melalui perusahaan terbatas dan ada karena bisnis dan pemegang saham merupakan badan hukum yang terpisah. Artinya, potensi tanggung jawab finansial yang dapat dihadapi pemegang saham hanya terbatas pada jumlah modal yang mereka investasikan dalam bisnis tersebut.<sup>55</sup>

Ketentuan ini kemudian diimplementasikan ke dalam peraturan perundang-undangan nasional, yang secara spesifik mengatur bahwa untuk setiap kasus penumpang mengalami kematian, cacat tetap, luka sementara, ataupun kehilangan, kerusakan, atau musnahnya barang yang diangkut, perusahaan penerbangan tidak diwajibkan untuk memberikan ganti rugi secara penuh atau seutuhnya atas kerugian yang dialami oleh penumpang atau pengirim barang tersebut. Kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang mungkin jauh lebih besar dari jumlah kompensasi yang ditetapkan. Perusahaan penerbangan hanya berkewajiban memberikan ganti

---

<sup>55</sup> Eomma. "Keuntungan Tanggung Jawab Terbatas Pada Usaha Kecil". *Keuntungan Tanggung Jawab Terbatas bagi Usaha Kecil-Gorilla Accountants*. 26 Februari 2025.

rugi sesuai dengan batas maksimum yang telah diatur oleh peraturan internasional maupun nasional.

Konsep inilah yang dikenal dengan istilah tanggung jawab terbatas (*limited liability*), di mana tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap kerugian yang timbul akibat kecelakaan, cedera, atau kehilangan barang tidak bersifat tak terbatas, melainkan dibatasi oleh ketentuan hukum yang berlaku. Pembatasan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi perusahaan penerbangan sekaligus melindungi kepentingan penumpang dan pengirim barang, sehingga terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam perjanjian angkutan udara.<sup>56</sup>

c. Perlindungan Hukum (*exoneration*)

Perusahaan penerbangan tentu mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa perusahaan penerbangan dianggap bersalah tanpa dibuktikan terlebih dahulu yang tetap memiliki hak untuk dilindungi. Perlindungan hukum yang dimaksudkan merupakan pembuktian tidak bersalah melalui perusahaan penerbangan baik karyawan, pegawai, agen atau perwakilannya bahwa tindakan merugikan tersebut tidaklah benar adanya, dengan demikian perusahaan penerbangan bebas dari tanggung jawab dan tidak membayar kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang tersebut.

---

<sup>56</sup> Martono dan Agus Pramono, *Op.cit.*, halaman 15.

d. Ikut Bersalah (*contributory negligence*)

Dalam hal ini perusahaan penerbangan dapat membuktikan apabila penumpang atau pengirim barang juga melakukan kesalahan, maka tanggung jawab dibebankan secara bersama bukanlah hanya pada perusahaan-perusahaan saja, dan juga berpotensi mengalikan tuntutan penggugat.<sup>57</sup> Hal ini terjadi apabila sebelumnya sesuatu sudah diperingatkan terlebih dahulu kepada penumpang yang kemudian tidak dipatuhi.

e. Tanggung Jawab Tidak Terbatas (*unlimited liability*)

Tanggung jawab tidak terbatas ini terjadi apabila penumpang mampu membuktikan bahwa perusahaan penerbangan termasuk karyawan, pegawai, agen, atau perwakilannya benar melakukan kesalahan yang dirugikan dengan sengaja (*wilful misconduct*). Penumpang atau pengirim barang yang mampu membuktikan hal tersebut maka akan digantikan seluruh kerugiannya, sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan nasional yang berlaku namun masih memberikan ruang terbuka bagi penumpang atau pengirim barang mendapatkan ganti kerugian yang lebih besar.<sup>58</sup>

3. Tanggung Jawab Hukum Tanpa Bersalah (*Liability Without Fault*)

Tanggung jawab hukum tanpa bersalah (*liability without fault*) sering juga disebut tanggung jawab hukum mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*). Konsep yang dimaksud dengan tanggung jawab hukum tanpa bersalah ini adalah perusahaan penerbangan yang bertanggung jawab mutlak terhadap kerugian yang

---

<sup>57</sup> Bloomberg Law. “Kelalaian Kontribusi dan Pembagian Kesalahan”. <https://pro.bloomberglaw.com/insights/litigation/contributory-negligence-and-apportionment-of-fault/#contributory-negligence>. 13 Februari 2023.

<sup>58</sup> Martono dan Agus Pramono, *Op.cit.*, halaman 16.

dialami oleh pihak ketiga yang timbul akibat kecelakaan pesawat udara atau jatuhnya orang atau barang dari pesawat udara tanpa adanya pembuktian sebelumnya. Tanggung jawab ini diterapkan pada operator kepada pihak ketiga, sehingga dalam konsep ini operator tidak dapat membebaskan diri dari kewajiban membayar ganti rugi (*damages*).

#### 4. Ajaran Hukum (*Doctrine*)

Doktrin merupakan suatu pendapat ilmiah yang telah disusun kemudian di implementasikan secara rasional, yang dianggap sebagai salah satu sumber hukum formil atau berarti pendapat para sarjana hukum atau ahli hukum.<sup>59</sup> Tanggung jawab hukum ini juga dapat dilihat pada Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.” Terkait yang bukan tanggung jawab pengangkut dapat dilihat pada Pasal 148 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan berbunyi:

Tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 141 sampai dengan Pasal 147 tidak berlaku untuk:

- a. angkutan pos;
- b. angkutan penumpang dan/atau kargo yang dilakukan oleh pesawat udara negara; dan
- c. angkutan udara bukan niaga.

Dalam Pasal 149 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Ketentuan lebih lanjut mengenai batas waktu

---

<sup>59</sup> E. Fernando M Manullang. (2022). “Misinterpretasi Ide Gustav Radbruch Mengenai Doktrin Filosofis tentang Validitas dalam Pembentukan Undang-Undang”. *Undang:Jurnal Hukum*, No. 2, halaman 10.

keterlambatan angkutan udara diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri”. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara kehilangan bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian dengan jumlah sebesar Rp200.000 perkilogram dan paling banyak Rp4.000.000 per penumpang dan kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenis, bentuk, ukuran dan merek bagasi tercatat.<sup>60</sup> Pihak maskapai juga bertanggung jawab untuk mengganti kerugian.

Terkait jumlah ganti kerugian dapat dilihat pada Pasal 167 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Jumlah ganti kerugian untuk bagasi kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 143 ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang”. Konvensi Montreal Tahun 1999, merupakan sebuah instrumen hukum internasional yang mengatur tanggung jawab hukum bagi pengangkut dalam penerbangan internasional,<sup>61</sup> mengenai tanggung jawab hukum bagasi tercatat dalam konvensi ini tepatnya dapat dilihat pada Pasal 17 ayat (2) Konvensi Montreal 1999 tentang Kematian dan Cedera Penumpang Kerusakan Bagasi yang berbunyi:

Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita akibat hancur, atau hilang atau rusaknya bagasi tercatat, dengan syarat apabila hancur, hilang atau rusaknya bagasi tercatat tersebut terjadi di dalam pesawat udara atau diantara waktu dimana bagasi tercatat tersebut menjadi tanggung jawab pengangkut. Namun, pengangkut tidak bertanggung jawab apabila kerusakan merupakan akibat dari

---

<sup>60</sup> Princess Anggun Octafiany. (2024). “Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat Terbang Komersial Atas Hilangnya Barang di Bagasi Pesawat Terbang”. *Journal Of Social Scince Research*. No.1, halaman 12181-12196.

<sup>61</sup> Revino Wahyu Mumek, et.al. (2023). “Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara Niaga Menurut Konvensi Montreal 1999 Dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan”. No.3, halaman 2.

cacat yang melekat pada bagasi atau kualitas/ kondisi bagasi yang buruk. Dalam hal bagasi tidak tercatat dan barang pribadi, pengangkut bertanggung jawab apabila kerusakan diakibatkan oleh kesalahannya, pegawainya, atau agennya.

Pada periode kadaluwarsa dapat dilihat dalam Pasal 17 ayat (3) Konvensi Montreal 1999 tentang Kematian dan Cedera Penumpang Kerusakan Bagasi yang berbunyi:

Jika pengangkut mengakui kehilangan bagasi tercatat atau apabila bagasi tercatat tidak tiba setelah periode kadaluwarsa 21 (dua puluh satu) hari dari tanggal seharusnya tiba, penumpang berhak untuk melaksanakan hak-haknya sebagaimana tercantum dalam perjanjian pengangkutan.

Pengertian bagasi yang dimaksud pada Konvensi ini dapat dilihat dalam Pasal 17 ayat (4) Konvensi Montreal 1999 tentang Kematian dan Cedera Penumpang Kerusakan Bagasi yang berbunyi: “Pengertian bagasi pada Konvensi ini adalah bagasi tercatat dan tidak tercatat, kecuali didefinisikan lain.”

Dalam proses pengangkutan udara niaga, maskapai mempunyai tanggung jawab untuk melindungi hak pengguna jasa.<sup>62</sup> Tanggung jawab mengenai kerusakan hilang pada kargo dapat dilihat dalam Pasal 18 ayat (1) tentang Kerusakan Kargo dalam Konvensi Montreal yang berbunyi: “Pengangkut bertanggung jawab, baik atas kerugian akibat hancur, hilang atau rusaknya kargo dengan syarat peristiwa yang mengakibatkan kerusakan tersebut, terjadi pada saat pengangkutan udara berlangsung.”

Adapun alasan pengangkut tidak bertanggung jawab dalam hal ini dapat dilihat pada Pasal 18 ayat (2) tentang Kerusakan Kargo dalam Konvensi Montreal, yang berbunyi:

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, halaman 3.

Namun pengangkut tidak bertanggung jawab, sejauh dapat membuktikan bahwa hancur, hilang atau rusaknya kargo merupakan akibat dari satu atau lebih hal-hal sebagai berikut:

- (a) cacat yang melekat, kualitas atau kondisi yang buruk dari kargo;
- (b) cacat pada kemasan kargo yang disebabkan oleh pihak selain dari pengangkut, pegawai atau agennya;
- (c) terjadinya perang atau konflik bersenjata;
- (d) tindakan pihak berwenang yang dilaksanakan pada saat masuk, keluar, atau transitnya kargo.

Tanggung jawab terhadap kerugian kargo ketika sudah berada pada pengangkut,<sup>63</sup> dapat dilihat dalam Pasal 18 ayat (3) Perjanjian Montreal yang berbunyi: “Pengangkutan udara sesuai dengan makna pada ayat 1 dalam Pasal ini, berlangsung pada periode selama kargo berada di bawah tanggung jawab pengangkut.”

Terkait periode pengangkutan yang dianggap sebagai pengangkutan udara dapat dilihat pada Pasal 18 ayat (4) dalam Perjanjian Montreal yang berbunyi:

Periode pengangkutan udara tidak mencakup periode pengangkutan darat, laut, atau sungai/ danau yang dilakukan diluar suatu Bandar udara. Apabila pengangkutan tersebut dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan udara, untuk tujuan pemuatan, penghantaran atau pemindah-muatan, segala kerusakan dianggap merupakan akibat dari peristiwa yang terjadi selama pengangkutan udara berlangsung, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya. Apabila pengangkut mengganti pengangkutan dengan moda transportasi lain tanpa persetujuan pengirim, baik secara keseluruhan atau sebagian yang dimaksudkan untuk diangkut melalui udara berdasarkan kesepakatan para pihak, maka pengangkutan dengan moda transportasi lain tersebut dianggap tercakup dalam periode pengangkutan udara.

---

<sup>63</sup> Risky Prayoga dan Muazzin. (2019). “Tanggung Jawab Pengangkutan Udara Terhadap Penumpang Disabilitas Karena Perbuatan Melawan Hukum Menurut Hukum Internasional”, No. 1, halaman 10.

Dalam perlindungan konsumen diatur hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.<sup>64</sup> Tanggung jawab maskapai selaku pelaku usaha terhadap penumpang selaku konsumen ini juga diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Maskapai penerbangan selaku pelaku usaha harus menjalankan kewajibannya sebagai bentuk tanggung jawab kepada konsumen, sesuai dalam Pasal 7 terkait kewajiban pelaku usaha pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>64</sup> Mulia Rachman Hakim dan Gunawan Djajaputra. (2024). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Penumpang Yang Mengalami Kerugian Materil Dan Immateril, Dikarenakan Maskapai Yang Membatalkan Jadwal Penerbangan”, No, 1, Halaman 183.



- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kepastian dan kejelasan hukum terkait tanggung jawab para pihak terutama maskapai penerbangan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang yang berlaku terutama Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>65</sup>

## **B. Mekanisme Pengajuan Klaim Bagasi Hilang atau Rusak**

Mekanisme dalam arti pengajuan klaim bagasi hilang atau rusak ini berarti suatu proses atau tahapan pada suatu sistem beroperasi. Mekanisme biasanya memberikan pemahaman berupa serangkaian langkah hingga hasil akhir, dalam hal ini yaitu serangkaian langkah yang dapat dilakukan untuk pengajuan klaim terkait bagasi yang hilang atau rusak di bagasi pesawat terbang. Mekanisme ini tentunya memiliki proses yang biasanya dapat diuraikan dengan cara sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah atau kejadian, yaitu dengan mengenali masalah yang akan dijelaskan.

---

<sup>65</sup> Muhammad Luthfi Mayang. 2020. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan Udara Atas Kehilangan Bagasi Tercatat (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 609 K/SUS-BPSK 2012). Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Halaman 17.

2. Analisis dan perumusan mekanisme, dalam hal ini yaitu menganalisis timbulnya awal kerusakan tersebut.
3. Penentuan urutan langkah atau tahapan, maksud penentuan ini yaitu langkah-langkah dalam pengajuan klaim tersebut.
4. Pemahaman hasil dan dampak, yaitu pemahaman terkait hasil dan dampak berupa jumlah dan bentuk ganti kerugian yang diberikan pihak maskapai.
5. Verifikasi dan validasi, yaitu kebenaran dan kelengkapan segala dokumen kemudian memvalidasi kelayakan proses dari hasil pencarian dan investigasi klaim tersebut.<sup>66</sup>

Dalam pengangkutan orang maupun barang, terdapat perjanjian atau kontrak sebelum orang atau barang tersebut diangkut oleh perusahaan penerbangan yang selaku pelaku usaha. Perjanjian tersebut merupakan suatu bentuk perjanjian hukum antara dua pihak, yaitu penyedia jasa angkutan dan pengguna jasa. Penyedia jasa menyatakan kesediaannya untuk mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, menggunakan alat angkut yang layak dan melakukan pengangkutan sesuai jadwal dan tujuan yang telah ditentukan.<sup>67</sup> Pihak pengguna jasa sepakat untuk membayar sejumlah biaya yang telah disetujui bersama sebelumnya. Perjanjian ini menimbulkan hubungan hukum keperdataan, di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

---

<sup>66</sup> Pengertian dan Istilah. “Arti mekanisme dan tahapan yang berlangsung di dalamnya”. [https://m-kumparan-com.cdn.ampproject.org/v/s/m.kumparan.com/amp/pengertian-dan-istilah/arti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA?amp\\_js\\_v=a6&amp\\_gsa=1&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#aoh=17479487966677&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amp\\_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3A%2F%2Fkumparan.com%2Fpengertian-dan-istilah%2Farti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA](https://m-kumparan-com.cdn.ampproject.org/v/s/m.kumparan.com/amp/pengertian-dan-istilah/arti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA?amp_js_v=a6&amp_gsa=1&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#aoh=17479487966677&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amp_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3A%2F%2Fkumparan.com%2Fpengertian-dan-istilah%2Farti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA), 3 januari 2024. 15.53. WIB.

<sup>67</sup> Lilawati Ginting, et.al. (2022). “Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Tiket Pesawat”. KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu, No. 4, halaman 521.

Pengguna jasa wajib membayar ongkos angkut sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Adanya hubungan hukum keperdataan yang terjadi melalui perjanjian sebelumnya, tentu masing-masing pihak memiliki hak dan kewajibannya yang harus dipenuhi. Apabila salah satu pihak tidak mendapatkan haknya terutama konsumen, maka dapat melakukan serangkaian mekanisme pengajuan klaim atas haknya yang tidak terpenuhi tersebut seperti kerusakan atau kehilangan barang di bagasi pesawat yang ditumpangi.

Pihak yang dirugikan bisa melaporkan permasalahannya juga kepada petugas yang ada di Bandar Udara (Bandara) untuk arahan selanjutnya. Sebelum penumpang mengajukan pelaporan untuk mengklaim barang di bagasi pesawatnya yang rusak atau hilang, terlebih dahulu dipertimbangkan apakah kerusakan tersebut dari maskapai penerbangannya atau berasal dari Administrasi Keamanan Transportasi (TSA). Administrasi Keamanan Transportasi merupakan lembaga pemerintah Amerika Serikat yang bertanggung jawab untuk memastikan keamanan sistem transportasi nasional, terutama di Bandara. Penumpang dapat menyimpan bukti-bukti seperti mengambil gambar atau foto kerusakan barang dan mengambil label barcode yang ditempelkan pada barang bagasinya sebelum mengajukan klaim, karena pengajuan klaim pada umumnya tidak dapat dilakukan dua kali.<sup>68</sup>

Dalam proses atau mekanisme pengajuan klaim, terdapat kewajiban bagi pihak yang mengajukan klaim untuk segera melakukan pemberitahuan kepada

---

<sup>68</sup> Bisnis.com. "Koper Hilang Atau Rusak di Pesawat, Begini Cara Mengurusnya". <https://www.tempo.co/gaya-hidup/koper-hilang-atau-rusak-di-pesawat-begini-cara-mengurusnya-650592>. 22 Februari. 13.20 WIB.

pihak terkait apabila mereka mengalami suatu peristiwa atau kejadian tertentu yang mengakibatkan terjadinya kerusakan dan atau kerugian. Pemberitahuan ini harus dilakukan dengan tepat waktu dan lengkap agar proses klaim dapat berjalan dengan lancar serta pihak asuransi atau lembaga terkait dapat melakukan penilaian dan verifikasi atas kerusakan atau kerugian yang dialami oleh pihak yang mengajukan klaim. Hal ini merupakan langkah penting dalam rangka memastikan hak bagi pihak yang dirugikan dapat terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>69</sup>

Penumpang yang masih berada dalam bandara dapat melakukan hal tersebut, namun apabila penumpang sudah berada di luar bandara atau sudah pindah bandara maka dapat melakukan laporan tersebut dengan cara menghubungi layanan pelanggan, untuk informasi selanjutnya dan pihak maskapai hanya memberikan informasi mengenai lamanya waktu terkait laporan klaim tersebut. Proses pengajuan klaim yang dilakukan di luar pengadilan cukup memakan waktu yang singkat.<sup>70</sup> Tergantung besaran kerugian, pengajuan klaim ini banyak juga yang dilakukan dengan jalur pengadilan.

Dalam prinsipnya, ketika penumpang atau konsumen telah sampai pada tujuan dan bagasi tercatat, dalam *airways bill* sudah tidak adanya pendampingan. Penumpang dapat melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bagasi tercatat tersebut pada bagian *Lost and Found* yang ada di bandara. Saat melapor,

---

<sup>69</sup> Arikha Saputra, Dyah Listiyorini, & Muzayanah. 2021. "Tanggung Jawab Asuransi Dalam Mekanisme Klaim Pada Perjanjian Asuransi Berdasarkan Prinsip *Utmost Good Faith*". Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha, No. 1, halaman 215.

<sup>70</sup> Harry Fauzi, et. al. 2016. "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (Studi Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Medan). Law Journal, No. 2, halaman 145.

penumpang dapat melampirkan dokumen kepemilikan barang seperti *boarding pass*, dan sebagainya. Dokumen yang dapat dilampirkan dapat berupa:

1. Identitas diri,
2. Tiket pesawat yang digunakan saat *check in* atau *claim tag* atau *airways bill* atau bukti lainnya.<sup>71</sup>

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam Standar Akuntan Keuangan (SAK) Nomor 28 tahun 2009 mengenai perusahaan asuransi kerugian, klaim diartikan sebagai jumlah yang telah disetujui, termasuk biaya penyelesaian klaim. Secara umum, setiap proses pembayaran, baik itu pembayaran klaim asuransi maupun pembayaran uang muka, harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.<sup>72</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), klaim merupakan tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Klaim dalam hal ini berupa proses pengajuan ganti rugi pada perusahaan asuransi di bandara ketika bagasi penumpang rusak, hilang, atau terlambat.

Syarat pengajuan tuntutan ganti kerugian diatur pada Pasal 21 dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara,<sup>73</sup> yang berbunyi:

---

<sup>71</sup> Sitti Ma'rifah Nisrina Arifin & Dea Larissa. 2020. "Pertanggungjawaban Hilang Atau Rusaknya Barang Bagasi Pesawat Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar". Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Jurnal Ilmiah, No. 2, halaman 325.

<sup>72</sup> Aji Fathur, et.al. 2021. "Perancangan Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink Pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta". Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK), halaman 957.

<sup>73</sup> Fandi Abrara. 2020. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Tercatat Angkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Mnuda Aceh). Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Halaman 33.

- (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.

Dalam Pasal 22 ayat (2) mengenai barang yang rusak maupun hilang dalam Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 mengenai tata cara pengajuan tuntutan ganti kerugian,<sup>74</sup> ketentuan pengajuan ini berbunyi: “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.”

Kebanyakan dari masyarakat hanya mengetahui mekanisme ganti kerugian pada pengajuan *Property Irregularity Report (PIR)* dan disuruh untuk menunggu hingga waktu yang belum pasti.<sup>75</sup> Mekanisme pengajuan klaim yang dapat dilakukan oleh penumpang selaku konsumen atau pihak yang dirugikan yaitu dengan cara sebagai berikut:

---

<sup>74</sup> *Ibid*, halaman 34.

<sup>75</sup> Tri Rahmi Khairunnisa. 2015. “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Kehilangan Bagasi Tercata”. Jurnal Online Mahasiswa (JOM), No. 2, halaman 11.

1. Melaporkan kehilangan pada petugas dan maskapai penerbangan (*lost and found*), dengan menunjukkan identitas diri, menginformasikan mengenai perjalanannya, dan menjelaskan dengan rinci tentang barang yang hilang.
2. Ikuti pedoman Konvensi Montreal, tujuannya untuk mendapatkan klaim yang sesuai dengan perjanjian yang diatur dalam konvensi tersebut.
3. Mengurus *Property Irregularity Report (PIR)*, berupa dokumen dari maskapai penerbangan yang berisi catatan mengenai kerusakan atau kehilangan barang penumpang.
4. Proses pencarian barang, apabila dalam 3 hari tidak mendapatkan kabar, maka penumpang wajib menanyakan informasi kembali. Salah satu maskapai seperti Garuda Indonesia, memiliki kebijakan dengan waktu pencarian selama 14 hari dan akan dikirim pada alamat yang diberikan dan apabila tidak ditemukan maka dinyatakan hilang permanen, penumpang dapat mengajukan kembali klaim kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana dalam kebijakan maskapai tersebut.
5. Melaporkan ke pihak yang berwajib, laporan kepolisian menjadi bukti dalam proses pengklaiman apabila adanya pencurian.
6. Menghubungi Perusahaan asuransi, setelah dokumen pendukung yakni laporan dari maskapai, PIR, dan laporan kepolisian telah lengkap maka hubungi pihak penyedia asuransi perjalanan dan ajukan klaim sesuai dengan ketentuan yang ada.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Raden Putri Alpadillah Ginanjar. "Cara Lapor Kehilangan Bagasi Saat Penerbangan". <https://www.tempo.co/hukum/cara-lapor-kehilangan-bagasi-saat-penerbangan-1206536>. 13 Februari 2025. 12.48 WIB.

Dalam melakukan pengajuan klaim kerusakan atau kehilangan barang di bagasi pesawat terbang, menurut Pak Robi sebagaimana dikutip dari Hilman Prayuda mengatakan bahwa prodesur pengajuan klaim dari bagasi tercatat antara lain dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Penumpang menunjukkan *copy Property Irregularity Report (PIR)* kepada petugas *Lost and Found* yang saat ini dikenal dengan *Baggage Service*.
2. Mengisi Formulir *Missing Baggage Questionery (MBQ)*, setelah itu petugas melakukan *tracing*, yaitu menunjuk detail isi MBQ yang ditulis penumpang. Kemudian akan dilakukan pencarian bagasi kembali oleh petugas. Selama masa tunggu ini penumpang diberikan uang sebesar Rp200.000 yang hanya berlaku selama 3 hari.
3. Setelah dilakukan pencarian 2-3 hari bagasi tidak ditemukan, petugas *Baggage Service* membantu meliris klaim bagasi, dan Apabila barang ditemukan, penumpang akan menandatangani *final release* yang isinya membebaskan pengangkut dari tuntutan dan penumpang mengembalikan uang dengan dibuatkannya surat pemberitahuan bagasi dari *Airlines* di atas meterai 10.000.<sup>77</sup>

Pengajuan klaim biasanya dilakukan dalam beberapa waktu tertentu sesuai dengan ketentuan dari maskapai yang ditumpangi. Pada dasarnya, ketentuan waktu dalam pengajuan klaim diatur dalam Pasal 147 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang berbunyi:

---

<sup>77</sup> Hilman Prayuda. (2015). "Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terhadap Bagasi Tercatat Pada Pengangkutan Udara Domestik (Studi di Bandara Internasional Lombok)". Jurnal Ilmiah, No. 1, Halaman 11.



- (1) Klaim atas kerusakan bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat diambil oleh penumpang.
- (2) Klaim atas keterlambatan atau tidak diterimanya bagasi tercatat harus diajukan pada saat bagasi tercatat seharusnya diambil oleh penumpang.
- (3) Bagasi tercatat dinyatakan hilang setelah 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tiba di tempat tujuan.
- (4) Klaim atas kehilangan bagasi tercatat diajukan setelah jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

Dalam hal ini, Perusahaan penerbangan termasuk badan hukum. Badan Hukum menurut Soebekti sebagaimana dikutip dari Handri Raharjo mengatakan bahwa: “Suatu badan atau perkumpulan yang dapat memiliki hak-hak dan melakukan perbuatan seperti menerima serta memiliki kekayaan sendiri, dapat digugat, dan menggugat di muka hakim”.<sup>78</sup> Dasar hukum badan hukum yaitu: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), NBW (*Nieuw Burgerlijk Wetboek*) Belanda, Undang-Undang tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang tentang Perkoperasian, dan Undang-Undang tentang Yayasan, dan lain sebagainya.<sup>79</sup>

Pengangkutan udara ini termasuk badan usaha yang memiliki status badan hukum, jika berbentuk Perseroan Terbatas, seperti Perseroan Terbatas (PT), yaitu Lion Air, Citilink, dan lain sebagainya, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti Garuda Indonesia. Dalam mekanisme pengajuan klaim terkait bagasi yang hilang atau rusak, tentunya menggunakan penyelesaian sengketa guna mendapatkan keadilan bagi pihak yang dirugikan. Beberapa jenis alternatif penyelesaian sengketa, yaitu:

---

<sup>78</sup> Handri Raharjo, 2013, *Hukum Perusahaan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, halaman 18.

<sup>79</sup> *Ibid.*, halaman 21.

1. Arbitrase

Penyelesaian sengketa secara alternatif yang mirip dengan lembaga peradilan seperti prosedur yang dipakai, kekuatan putusan, keterikatan dengan hukum yang berlaku. Landasan hukum arbitrase di Indonesia adalah Pasal 377 HIR (*Herzien Inlandch Reglement*).<sup>80</sup>

2. Negosiasi

Negosiasi merupakan suatu proses tawar menawar yang bertujuan untuk mencapai suatu kesepakatan.<sup>81</sup> Negosiasi ini dilakukan bisa dikarenakan adanya suatu sengketa atau juga belum ada kata sepakat.

3. Konsiliasi

Merupakan salah satu jenis penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yaitu konsiliator, konsiliator bertugas untuk melakukan komunikasi di antara pihak sehingga dapat ditemukan sebuah solusi oleh para pihak itu sendiri.<sup>82</sup>

4. Pencari Fakta

Pencari fakta tersebut mempunyai kewenangan juga untuk memberikan rekomendasi penyelesaian masalah. Tugas umum pencari fakta adalah mengumpulkan fakta, memverifikasi fakta, menginterpretasi fakta, melakukan wawancara dan hearing, menarik kesimpulan, dan memberikan rekomendasi.

---

<sup>80</sup> Maskur Hidayat, 2016, *Strategi & Taktik Media*, Jakarta: Kencana, halaman 11.

<sup>81</sup> *Ibid.*, halaman 13.

<sup>82</sup> *Ibid.*, halaman 14.

## 5. Ombudsman

Yaitu pejabat yang ditunjuk untuk menginvestigasi menyelidiki tindakan-tindakan instansi pemerintah yang berpotensi melanggar hak-hak individu. Ombudsman ditandai dengan unsur tersendiri seperti pemilihan seseorang yang ditunjuk dilakukan oleh parlemen yang tidak berpihak dan independen,<sup>83</sup> menerima rasa keluhan-keluhan yang ada dari masyarakat berkaitan dengan administrasi pemerintah yang tidak adil, dan berwenang untuk mengkritik, menginvestigasi dan mempublikasi pada kegiatan administrasi yang dilakukan pemerintah, namun bukan membatalkan atau memutuskan untuk membatalkan suatu kegiatan tersebut. Ombudsman yang telah berhasil menjalankan fungsinya seperti *Commonwealth Ombudsman* di Australia dengan bidang yang telah berhasil ditangani berupa perpajakan, perumahan, tanah, administrasi, dan lain sebagainya.<sup>84</sup>

## 6. *Small Claim Court*

Pengadilan kasus kecil merupakan pengadilan yang menggunakan sistem peradilan yang dengan prosedur dan pembuktian yang sederhana atau sumir bagi kasus yang jumlah klaimnya lebih kecil dan tanpa menggunakan jasa seorang pengacara.<sup>85</sup>

## 7. Musyawarah

Musyawarah dilaksanakan untuk menyelesaikan sengketa yang dilakukan oleh lembaga adat tertentu (*alternative dispute resolution*) tradisional.

---

<sup>83</sup> *Ibid.*, halaman 15.

<sup>84</sup> *Ibid.*, halaman 16.

<sup>85</sup> *Ibid.*, halaman 17.

Musyawarah yang masih menggunakan lembaga adat seperti lembaga yang ada di Jawa Timur, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Barat, Yogyakarta, Papua, Aceh, dan beberapa daerah lainnya. Musyawarah ini dilakukan dan dihadiri oleh pihak yang bersangkutan atau yang bersengketa dan dihadiri oleh tetua adat yang akan memimpin jalannya permusyawaratan.<sup>86</sup> Pada permasalahan kerusakan atau kehilangan barang di bagasi pesawat lebih sering menggunakan jenis penyelesaian sengketa secara negosiasi, yang di mana dilakukan dengan cara tawar menawar mengenai jumlah ganti kerugian, tetapi tetap mengikuti aturan yang berlaku, sampai terjadinya suatu kesepakatan antar kedua belah pihak, tetapi apabila pihak yang dirugikan tidak sepakat atas negosiasi tersebut maka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa juga diatur pada Pasal 23 dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, yang bunyinya:

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.

### **C. Ketentuan Ganti Kerugian Akibat Kehilangan dan Kerusakan Barang di Bagasi Pesawat Terbang**

Perusahaan penerbangan atau setiap pelaku usaha diminta untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas produknya, para pelaku usaha juga harus

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, halaman 18.

mempertanggungjawabkan atas apa yang terjadi pada setiap produknya. Pelaku usaha diminta untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya agar para konsumen terus melirik dan tidak timbul keraguan untuk terus memilih dan menggunakan barang atau jasa mereka. Dalam tanggung jawab mutlak yang telah disebutkan sebelumnya, tentu tanggung jawab tersebut memiliki alasan dengan konsep tersebut, alasan itu seperti:

1. Risiko atau beban kerugian ditanggung oleh pihak yang memproduksi barang-barang yang cacat atau gagal berproduksi.
2. Barang atau jasa yang diedarkan ke masyarakat berarti terjamin aman dan layak untuk digunakan.<sup>87</sup>

Apabila suatu barang yang dikirim melalui jasa penerbangan tidak sampai di tempat tujuan dalam keadaan selamat, maka perusahaan penerbangan memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pihak yang berkepentingan, baik itu penumpang maupun pengirim barang. Kewajiban ini bersumber dari tanggung jawab perdata yang melekat pada perusahaan penerbangan sebagai penyedia jasa angkutan udara. Dalam hal terjadi kelalaian atau kesalahan yang menyebabkan kerugian, penumpang dan/atau pengirim barang memiliki hak untuk menggugat perusahaan penerbangan melalui jalur hukum di pengadilan guna menuntut kompensasi yang layak.

Dalam konteks ini, asuransi penerbangan memainkan peran strategis dan sangat vital sebagai mitra usaha perusahaan penerbangan. Fungsi utama asuransi

---

<sup>87</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, halaman 40.

penerbangan adalah untuk membantu meringankan beban finansial yang mungkin timbul akibat risiko-risiko yang menyertai operasional penerbangan. Melalui mekanisme pembagian risiko (*risk sharing*), perusahaan asuransi dapat menilai, mengelola, dan menanggung sebagian risiko yang dihadapi oleh maskapai penerbangan. Terkait risiko yang besar, perusahaan asuransi penerbangan biasanya melakukan reasuransi, yaitu membagi kembali risiko tersebut kepada perusahaan asuransi lain, sehingga potensi kerugian tidak sepenuhnya ditanggung oleh satu pihak saja. Dengan demikian, asuransi tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan finansial, tetapi juga sebagai instrumen stabilitas usaha dalam industri penerbangan yang penuh dengan ketidakpastian.<sup>88</sup>

Ketentuan ganti kerugian ini merupakan aturan hukum yang dibuat guna mewajibkan maskapai penerbangan untuk memberikan kompensasi bagi para penumpang yang apabila barang di bagasi tercatat milik penumpang telah hilang, rusak, atau bahkan musnah selama dalam pengawasan sebuah maskapai penerbangan. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa barang bagasi yang menjadi tanggung jawab pihak maskapai yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin penumpang.

Fungsi jasa angkutan udara pada prinsipnya terdapat beberapa yang harus dicapai, yaitu:

1. Melaksanakan penerbangan yang aman (*Safety*);
2. Melaksanakan penerbangan yang tertib dan teratur (*regularity*);
3. Melaksanakan penerbanganyang nyaman (*comfortable*);

---

<sup>88</sup> Martono dan Ahmad Sudiro, *Op.cit.*, halaman 199.

4. Melaksanakan penerbangan yang ekonomis.<sup>89</sup>

Ketentuan ganti rugi ini diatur dalam Pasal 240 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang berbunyi: “Badan usaha bandar udara bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh pengguna jasa bandar udara dan/atau pihak ketiga yang diakibatkan oleh pengoperasian bandar udara.”

Bentuk ganti kerugian yang dimaksud pada Pasal 240 ayat (2) dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berbunyi:

Tanggung jawab terhadap kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. kematian atau luka fisik orang;
- b. musnah, hilang, atau rusak peralatan yang dioperasikan; dan/atau
- c. dampak lingkungan di sekitar bandar udara akibat pengoperasian bandar udara.

Ganti rugi juga wajib diasuransikan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 240 ayat (3) dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang berbunyi: “Risiko atas tanggung jawab terhadap kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diasuransikan.” Pelanggaran terkait maskapai penerbangan yang tidak melaksanakan ketentuan ganti rugi tentu juga dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Pasal 240 ayat (4) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, berbunyi:

Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. peringatan;
- b. pembekuan sertifikat; dan/atau
- c. pencabutan sertifikat.

---

<sup>89</sup> Herry Gunawan, 2014, *Pengantar Transportasi dan Logistik*, Jakarta: PT RajaGrafindo, halaman 118.

Ganti kerugian tentu saja menimbulkan sanksi karena telah melanggar hak konsumen. Sanksi yang dimaksud tentu saja merupakan sanksi perdata. Sanksi-sanksi yang bisa dikenakan bagi pelaku usaha di antaranya:<sup>90</sup>

1. Sanksi administratif

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 60, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berhak menjatuhkan sanksi administratif pada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 yaitu sanksi dengan denda uang ganti kerugian maksimum sebesar Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

2. Sanksi pidana pokok

Terdapat 2 bentuk sanksi pidana dalam hal ini, yaitu:

- a. Sanksi kurungan untuk Pasal 8, 9, 10, 13 ayat (2), 17 ayat (1) huruf a, b, c, dan e, dan Pasal 18 dikenakan penjara 5 tahun atau denda Rp2.000.000.000 (dua ratus juta rupiah). Pasal 11, 12, 13 ayat (1), 14, 16, 17 ayat (1) huruf d dan f dikenakan penjara 2 tahun atau denda Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah).
- b. Sanksi pidana lain diluar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila konsumen mengalami cacat berat, sakit berat, atau luka berat dalam Pasal 62 ayat (3).

---

<sup>90</sup> Happy Susanto, *Op.cit.*, halaman 41.



### 3. Sanksi tambahan

Dalam aturan mengenai sanksi atas sebuah pelanggaran yang dibuat pelaku usaha dapat dilihat pada Pasal 63 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>91</sup> Sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang terdapat dalam Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berbunyi:

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

Dalam pengaturan sanksi terkait bagasi ini, diatur pada Pasal 26 ayat (1) dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang berbunyi: “Direktur Jendral dapat memberikan sanksi administratif kepada pengangkut yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.” Sanksi administratif yang dimaksud tertuang dalam Pasal 26 ayat (2), yang berbunyi:

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:

- a. Peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu masing-masing 1 (satu) bulan;
- b. Apabila peringatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tidak ditaati dilanjutkan dengan pembekuan izin angkutan usaha niaga untuk jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender.

---

<sup>91</sup> Anastasia Isabelle Regina Bolendea. (2019). “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Obat Radisional Berbahan Kimia Obat Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, No. 2, halaman 5.

Pencabutan izin usaha juga sebagai bentuk ganti rugi, sebagaimana tertuang dalam Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: “Apabila pembekuan izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan habis jangka waktunya dan tidak ada usaha perbaikan, dilakukan pencabutan izin usaha.” Pengenaan sanksi administratif ini tentunya tidak menghilangkan tanggung jawab bagi pengangkut sebagaimana dalam Pasal 26 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: “Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghapus tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang, dan/atau tidak pengirim barang serta pihak ketiga.”

Pelanggaran pada hak konsumen ini masih sangat kerap juga terjadi dalam konteks kerusakan maupun kehilangan barang di bagasi pesawat terbang. Penegakan hukum perlindungan bagi konsumen pun hanya dapat berjalan apabila didukung oleh perangkat aparat hukum yang tegas dalam penetapan sanksi atau hukuman terhadap para pelaku usaha yang masih melanggar hak-hak para konsumen.<sup>92</sup>

Pihak maskapai juga bertanggung jawab untuk mengganti kerugian, terkait jumlah ganti kerugian dapat dilihat pada Pasal 167 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Jumlah ganti kerugian untuk bagasi kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 143 ditetapkan setinggi-tingginya sebesar kerugian nyata penumpang”. Penetapan jumlah ganti kerugian juga dapat dilihat

---

<sup>92</sup> *Ibid.*, halaman 43.

pada Pasal 168 ayat (1) dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berbunyi: “Jumlah ganti kerugian untuk setiap bagasi tercatat dan kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 dan Pasal 145 ditetapkan dengan Peraturan Menteri.”

Ganti kerugian yang diberikan berdasarkan beratnya sebagaimana tertuang dalam Pasal 168 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang berbunyi:

Besarnya ganti kerugian untuk kerusakan atau kehilangan sebagian atau seluruh bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 144 atau kargo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 145 dihitung berdasarkan berat bagasi tercatat atau kargo yang dikirim yang hilang, musnah, atau rusak.

Bentuk ganti kerugian yang dibebankan kepada pengangkut juga diatur dalam Pasal 168 ayat (3) dalam Undang-Undang Penerbangan, yang berbunyi: “Apabila kerusakan atau kehilangan sebagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan seluruh bagasi atau seluruh kargo tidak dapat digunakan lagi, pengangkut bertanggung jawab berdasarkan seluruh berat bagasi atau kargo yang tidak dapat digunakan tersebut.”

Aturan selanjutnya mengenai ganti kerugian atas bagasi pada pesawat terbang dapat dilihat juga pada Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yang terjadi apabila tidak dilaksanakan, berbunyi:

Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap:

- a. penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- c. hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat;
- d. hilang, musnah, atau rusaknya kargo;
- e. keterlambatan angkutan udara; dan
- f. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang dalam hal menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha,<sup>93</sup> dikarenakan hak-hak para penumpang juga perlu dilindungi dan dipenuhi melalui pertanggungjawaban pihak maskapai penerbangan yang sebagaimana tertuang dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Perusahaan yang tidak menanggapi ganti kerugian, atau menolak, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan maka dapat digugat melalui BPSK atau ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen,<sup>94</sup> dapat dilihat dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat

---

<sup>93</sup> Anastasia Isabelle Regina Bolendea, *Loc.cit.*, halaman 5.

<sup>94</sup> Sekararrum Intan Munggaran, et.al. (2019). "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian". *Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, No. 2, halaman 11.

digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Penerbangan Internasional tunduk kepada Konvensi Warsawa 1929 di mana Konvensi ini berlaku di Indonesia, oleh karena itu penumpang yang mengalami kerugian atas hilangnya bagasi tercatat mendapat ganti kerugian,<sup>95</sup> yaitu pada Pasal 22 Konvensi Warsawa tentang Pengangkutan Internasional Melalui Udara, berbunyi:

1. Dalam hal kerugian yang disebabkan keterlambatan seperti yang tercantum dalam Pasal 19 tentang pengangkutan penumpang, tanggung jawab pengangkut dibatasi 4.150 SDR untuk tiap penumpang.
2. Dalam hal pengangkutan bagasi, tanggung jawab pengangkut terhadap hancur, hilang, rusak, keterlambatan dibatasi 1.000 SDR bagi tiap penumpang kecuali pada saat penerimaan bagasi oleh pengangkut penumpang membuat pernyataan khusus mengenai nilai bagasi tersebut di lokasi, dan telah membayar nilai tambahan bila diperlukan. Jika telah melakukan hal tersebut, pengangkut bertanggung jawab untuk membayar sejumlah yang dinyatakan dan tidak melebihinya, kecuali dapat membuktikan bahwa nilai yang dinyatakan oleh penumpang ternyata terlalu besar dari nilai sesungguhnya.
3. Dalam pengangkutan kargo, tanggung jawab pengangkut untuk kemusnahan, kerusakan, atau keterlambatan dibatasi pada nilai 17 SDR per kg, kecuali pengirim telah membuat pernyataan khusus tentang nilai kargo tersebut di tempat tujuan, dan telah membayar sejumlah nilai tambahan bila dibutuhkan, pada saat paket tersebut diserahkan kepada pengangkut. Jika pengangkut melakukan hal tersebut, pengangkut bertanggung jawab untuk membayar nilai yang dinyatakan, dan tidak melebihinya kecuali pengangkut dapat membuktikan bahwa nilai yang dinyatakan terlalu besar dari nilai sesungguhnya.
4. Dalam hal terjadinya kehancuran, kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan sebagian dari kargo atau benda apapun didalamnya, berat yang diperhitungkan untuk menentukan jumlah tanggung jawab pengangkut hanyalah total berat dari pakatnya saja, meskipun begitu, apabila kehancuran, kehilangan, kerusakan

---

<sup>95</sup> Hendra Winata dan Martono. (2019). "Analisis Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Hilangnya Bagasi Tercatat Yang Memuat Barang Berharga Tanpa Sepengetahuan Pengangkut Berdasarkan Konvensi Warsawa 1929 Sebagai Lex Spesialis", No. 2, halaman 4.

atau keterlambatan bagian dari kargo, atau benda apapun di dalamnya, mempengaruhi nilai paket lain yang termasuk di dalam satu surat muatan udara, atau di dalam tanda terima yang sama, apabila semua itu tidak diterbitkan, dengan catatan yang disimpan dalam bentuk lainnya sebagaimana dirujuk di Pasal 4 ayat 2, berat total paket atau paket-paket juga dipertimbangkan dalam penentuan batasan tanggung jawab.

5. Ketentuan sebelumnya pada ayat 1 dan ayat 2 Pasal ini tidak berlaku apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh tindakan atau kealpaan pengangkut, pegawai, atau agennya, yang dilakukan dengan niat untuk menimbulkan kerugian atau secara sembrono dan dengan sepengetahuan bahwa mungkin menimbulkan kerugian; dengan syarat, bahwa dalam hal tindakan, atau kelalaian tersebut dapat dibuktikan bahwa pegawai/agen tersebut melakukan tugasnya.
6. Batas-batas yang disebutkan dalam Pasal 21 dan Pasal ini tidak boleh menghalangi pengadilan untuk memberikan, sesuai dengan hukumnya sendiri, sebagai tambahan, seluruh atau sebagian biaya pengadilan dan biaya perkara yang dilakukan oleh penuntut, termasuk bunga. Ketentuan sebelumnya tidak berlaku bila jumlah ganti rugi yang diberikan tidak termasuk biaya pengadilan dan biaya perkara yang lain, tidak melebihi jumlah yang ditawarkan pengangkut secara tertulis kepada penuntut dalam waktu 6 (enam) bulan sejak tanggal kejadian penyebab kerugian, atau sebelum dimulai tindakan.

Konsumen berhak menuntut ganti rugi kepada pihak Perusahaan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>96</sup> Tanggung jawab maskapai selaku pelaku usaha terhadap penumpang selaku konsumen ini diatur dalam Pasal 19 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

---

<sup>96</sup> Mulia Rachman Hakim dan Gunawan Djajaraputra, *Op.cit.*, halaman 6.

- sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
  - (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
  - (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ganti rugi juga bisa tidak terjadi dan pengangkut udara dapat dibebaskan dari tanggung jawab terhadap pihak yang menuntut kompensasi sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 20 Konvensi Montreal 1999, yang berbunyi:

Bila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan atau merupakan akibat dari kelalaian, pelanggaran, atau pembiaran tindakan pihak yang meminta kompensasi, atau orang yang diberikan kuasa, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab kepada peminta tanggung jawab sepenuhnya atau sebagian, hanya apabila kelalaian, kealpaan, atau tindakan tersebut merupakan pemicu atau bagian dari terjadinya kerugian. Jika dalam kasus kematian atau cedera penumpang, pengangkut dimintakan tanggung jawab oleh orang selain penumpang tersebut, pengangkut juga dibebaskan dari tanggung jawabnya jika dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh atau merupakan akibat dari kelalaian, kealpaan, atau tindakan penumpang tersebut. Pasal ini berlaku untuk semua ketentuan tanggung jawab dari Konvensi ini, termasuk dalam, Pasal 21 ayat 1.

Untuk mencegah kehilangan atau kerusakan bagasi, maskapai dapat mengimbau penumpang agar tidak menyimpan barang berharga dalam bagasi tercatat, melakukan pendataan barang, serta meningkatkan sistem pengamanan guna mengurangi risiko kehilangan dan kerusakan.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> Irawan Yuniarto Raharjo, Imam Ismanu, M. Zairul Alam. 2014. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Bentuk Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Di PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya)". Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, halaman 17.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tanggung jawab maskapai penerbangan akibat kehilangan atau kerusakan barang di bagasi pesawat sebagaimana telah diatur dalam UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan. Tanggung jawab timbul karena adanya suatu kausal atau hubungan sebab-akibat. Maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian atau kerusakan barang yang terjadi selama proses pengangkutan, termasuk kehilangan atau kerusakan bagasi.
2. Mekanisme pengajuan klaim bagasi hilang atau rusak dapat dilakukan dengan melaporkan kejadian tersebut segera setelah tiba di tujuan, mengisi formulir klaim, dan menyerahkan dokumen-dokumen pendukung seperti tiket, *boarding pass*, dan bukti identifikasi. Maskapai penerbangan akan melakukan investigasi dan memproses klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Ketentuan ganti kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang di bagasi pesawat terbang diatur berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 tahun 2011, diantaranya: Ganti kerugian sebesar RP200.000 per kilogram dengan maksimal RP4.000.00 per penumpang. Ganti kerugian sesuai jenis, bentuk, ukuran, dan merek bagasi tercatat.



**B. Saran**

1. Sebaiknya pihak maskapai penerbangan lebih meningkatkan pertanggungjawaban atas pelayanannya serta memperhatikan dan menghimbau seluruh pegawai dan tim akan pentingnya kesadaran dan kejujuran dalam sebuah pekerjaan atau bertanggung jawab, dengan mengetahui hak-hak dan kewajiban para pihak, tentu dapat meminimalisir risiko terjadinya kerusakan bahkan kehilangan barang di bagasi tercatat.
2. Sebaiknya pihak konsumen sudah mempelajari mekanisme pengajuan klaim sebelum mengajukan proses klaim, guna menyelesaikan serangkaian proses mekanisme terkait barang di bagasi pesawat yang rusak atau hilang dengan lancar. Sebaiknya juga kepada pihak maskapai penerbangan atau perusahaan penerbangan untuk mengadakan sosialisasi dan edukasi yang jelas kepada penumpang terkait ketentuan barang bawaan dan prosedur pengajuan klaim di bandara, serta turut membantu melalui pelayanan yang terbaik kepada para korban dan tidak mempersulit suatu proses pengajuan klaim tersebut.
3. Sebaiknya ketentuan ganti kerugian yang diterima oleh konsumen dapat disesuaikan dengan jumlah total kerugian yang telah diperbuat oleh pihak maskapai penerbangan, sehingga timbul rasa keadilan bagi pihak korban, dan mendorong pihak maskapai untuk lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta melakukan upaya pencegahan terhadap kejadian serupa di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Amirudin dan Zainal Azikin. 2020. *Pengantar Hukum Perusahaan*. Yogyakarta: Prenadamedia Group.
- Ahmadi Miru. 2013. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Bambang Sugono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Eka N.A.M Sihombing dan Chintya Hadita. 2021. *Penelitian Hukum*. Malang: Setara Press.
- Farid Wajdi dan Diana Susanti. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jatim: Setara Press.
- Handri Raharjo. 2013. *Hukum Perusahaan*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Herry Gunawan. 2014. *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Holijah. 2020. *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Bersekala Kecil Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Imade Pasek Diantha. 2019. *Metodelogi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta Timur: PrenadaMedia Group.
- Jonaedi Effendi dan Jhonny Ibrahim. 2021. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: Kencana.
- Martono dan Agus Pramono. 2013. *Hukum Perdata Internasional & Nasional*. Depok: PT RajaGrafindo Perasada.
- Martono dan Ahmad Sudiro. 2010. *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Maskur Hidayat. 2016. *Strategi & Taktik Media*. Jakarta: Kencana.
- Mieke Komar Kantaadmaja. 1988. *Berbagai Masalah Hukum Udara Dan Angkasa*. Bandung: Remadja Karya CV.

Misnar Syam. 2023. *Pembalikan Beban Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Philip Kotler. 2000. *Principles Of Marketing*. Jakarta: Erlangga.

Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Susanti Adi Nugroho. 2015. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.

## **B. JURNAL/SKRIPSI/TESIS**

Abady Dwi Saputra, et. al. “Studi Tingkat Kecelakaan Pesawat Terbang Di Indonesia Dari Tahun 1988-2012”. *Warta Penelitian Perhubungan*. Volume 27. Nomor 4. Juli-Agustus 2015.

Aji Fathur, et.al. “Perancangan Sistem Informasi Klaim Bagasi Pesawat Citilink Pada PT. Gapura Angkasa Halim Jakarta”. *Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK)*: Jakarta. Universitas Indraprasta PGRI. 14 Januari 2021.

Alex Candra, et al. “Pertanggungjawaban Maskapai Penerbangan Terhadap Kehilangan Barang Bawaan (Bagasi) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan”. *Collegium Studiosum Journal*. Volume 4. Nomor 2. 30 November 2021.

Anastasia Isabelle Regina Bolendea. “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Obat Radisional Berbahan Kimia Obat Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *Lex Privatum*. Volume 7. Nomor 2. Tahun 2019.

Arikha Saputra, et al. “Tanggung Jawab Asuransi Dalam Mekanisme Klaim Pada Perjanjian Asuransi Berdasarkan Prinsip *Utmost Good Faith*”. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*. Volume 9. Nomor 1. Februari 2021.

Bagus Wicaksono. 2019. *Evaluasi Ontime Performance Maskapai Penerbangan Berjadwal Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*. Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Teknik. Universitas Islam Riau.

Chikita Amalia. 2021. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Dengan Alasan Covid-19*. Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Hukum. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- E. Fernando M Manullang. "Misinterpretasi Ide Gustav Radbruch Mengenai Doktrik Filosofis tentang Validitas dalam Pembentukan Undang-Undang". *Undang: Jurnal Hukum*. Volume 5. Nomor 2. Tahun 2022.
- Fahrizal S. Siagian, Geofani Milthree Saragih, & Saied Firouzfar. "*Implementation of Straight Liability and Liability Based on Fault Concepts in Environmentally Sound Economic Development in Indonesia*". *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Volume 1. No. 11. 01 Juni 2024.
- Fandi Abrara. 2020. Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Tercatat Angkutan Udara Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Mnuda Aceh). Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Hukum. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Harry Fauzi, et. al. "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (Studi Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Medan). *USU Law Journal*. Volume 4. No. 2. Maret 2016.
- Hendra Winata dan Martono. "Analisis Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Penumpang Akibat Hilangnya Bagasi Tercatat Yang Memuat Barang Berharga Tanpa Sepengetahuan Pengangkut Berdasarkan Konvensi Warsawa 1929 Sebagai Lex Spesialis". Volume 2, Nomor 2. Tahun 2019.
- Hilman Prayuda. "Tanggung Gugat Maskapai Penerbangan Terhadap Bagasi Tercatat Pada Pengangkutan Udara Domestik (Studi di Bandara Internasional Lombok)". *Jurnal Ilmiah*. Volume 2. Nomor 1. Tahun 2015.
- Imamura Ginting. 2015. Tanggung Jawab Hukum Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Pesawat Udara Dalam Hal Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus di PT. Garuda Indonesia Bandara Kualanamu Deli Serdang). Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Hukum. Universitas Medan Area.
- Irawan Yuniarto Raharjo, Imam Ismanu, M. Zairul Alam. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Bentuk Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Di PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya)". *Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*. Juni 2014.
- Lilawati Ginting, et.al. "Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Tiket Pesawat". *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*. Volume 1. Nomor 4. Tahun 2022.
- Marsheila Audrey Nuralisha dan Siti Mahmuda. "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Kreditur Terjadi

- Wanprestasi". Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam. Volume 5. Nomor 2. Tahun 2023
- Muhammad Ferdian. "Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara". Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara. Volume 11. Nomor 4. Tahun 2020.
- Muhammad Luthfi Mayang. 2020. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan Udara Atas Kehilangan Bagasi Tercatat Tercatat (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 609 K/SUS-BPSK 2012). Skripsi. Memenuhi Gelar Sarjana Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mulia Rachman Hakim Dan Gunawan Djajaputra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Penumpang Yang Mengalami Kerugian Materil Dan Immateril, Dikarenakan Maskapai Yang Membatalkan Jadwal Penerbangan". Volume 9. Nomor 1. Tahun 2024.
- Murnita Farah dan Kadriah. "Tanggung Jawab Pengangkut Daolam Keterlambatan Penyerahan Bagasi Tercatat (Studi Penelitian di PT. Lion Air Cabang Bandara Sultan Iskandar Muda)". Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Bidang Hukum Keperdataan. Volume 2. Nomor 4. November 2018.
- Princess Anggun Octafiany. "Ganti Rugi Terhadap Penumpang Pesawat Terbang Komersial Atas Hilangnya Barang di Bagasi Pesawat Terbang". *Journal Of Social Scince Research*. Vollume 4. Nomor 1. Tahun 2024.
- Revino Wahyu Mumek, et al. "Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara Niaga Menurut Konvensi Montreal 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan". *lex crimen*. Volume 12. Nomor 3. Tahun 2023.
- Risky Prayoga dan Muazzin. "Tanggung Jawab Pengangkutan Udara Terhadap Penumpang Disabilitas Karena Perbuatan Melawan Hukum Menurut Hukum Internasional". Volume 3. Nomor 1. Tahun 2019.
- Sarah S. Kuahaty. "Pemerintah Sebagai Subjek Hukum Perdata Dalam Kontrak Pengadaan Barang Atau Jasa". Jurnal Sasi. Volume 17. Nomor 3. Juli-September 2011.
- Sekararrum Intan Munggaran, et al. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian". Jurnal Ilmu Hukum Kenoktariatan". Volume 2. Nomor 2. Tahun 2019.
- Sitti Ma'rifah Nisrina Arifin & Dea Larissa. "Pertanggungjawaban Hilang Atau Rusaknya Barang Bagasi Pesawat Di Bandara Sultan Hasanuddin

Makassar”. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Jurnal Ilmiah. Volume 1. Nomor 2. Mei 2020.

Supriyono, et al. “Urgensi Perlindungan Hak Kesehatan Penumpang Pesawat Udara Di Masa Pandemi Covid-19”. Jurnal Komunikasi Yustisia. Nomor 1. Maret 2022.

Tri Rahmi Khairunnisa. “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Kehilangan Bagasi Tercata”. Jurnal Online Mahasiswa (JOM). Volume 2. Nomor 2. Oktober 2015.

Tri Susilowati dan Andhika Panji Saputra. “Peranan Unit *Lost and Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdana Kusuma”. Jurnal Mitra Manajemen. Volume 12. Nomor 1. 10 Februari 2021.

Wibowo dan Berlian Puspita. 2023. Tinjauan Yuridis Perbandingan Pertanggungjawaban Maskapai Penerbangan Atas Perubahan Jadwal Penerbangan (Studi Putusan Nomor 334/Pk/Pdt/2014 Dan Studi Putusan Nomor 81/Pdt.G/2019/Pn.Tng). Tesis Sarjana. Universitas Muhammadiyah Malang.

### C. INTERNET

Aldrin Rachman Pradana. “Daftar Maskapai Penerbangan Indonesia Dan Penjelasannya”. *m-kumparan-com.cdn.ampproject.org*. 15 Mei 2024. 18:26 WIB.

Bisnis.com. “Koper Hilang Atau Rusak di Pesawat, Begini Cara Mengurusnya”. <https://www.tempo.co/gaya-hidup/koper-hilang-atau-rusak-di-pesawat-begini-cara-mengurusnya-650592>. 22 Februari. 13.20 WIB.

Bloomberg Law. “Kelalaian Kontribusi dan Pembagian Kesalahan”. <https://pro.bloomberglaw.com/insights/litigation/contributory-negligence-and-apportionment-of-fault/#contributory-negligence>. 13 Februari 2023.

Eomma. “Keuntungan Tanggung Jawab Terbatas Pada Usaha Kecil”. *Keuntungan Tanggung Jawab Terbatas bagi Usaha Kecil - Gorilla Accountants*. 26 Februari 2025.

Nandy. “Penemu Pesawat Terbang: Ini Sejarahnya”. <https://www.gramedia.com/literasi/penemupesawatterbang/?srsltid=AfmBOopQAB1nL0huu6FgWMWWLikBPleGd52e1Coe7o5Nm7MaCvHok7o>. Gramedia Blog.

Nusadaily.com. “Kisah Berdirinya Maskapai Lion Air, Siapa Pemiliknya?”. <https://www.nusadaily.com/kisah-berdirinya-maskapai-lion-air-siapa-pemiliknya-5426>. 26 November 2022. 17:14 WIB.

Pengertian dan Istilah. “Arti mekanisme dan tahapan yang berlangsung di dalamnya”. [https://m-kumparan-com.cdn.ampproject.org/v/s/m.kumparan.com/amp/pengertian-dan-istilah/arti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA?amp\\_js\\_v=a6&amp\\_gsa=1&usqp=mq33IAQIUAKwASC AAgM%3D#aoh=17479487966677&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amp\\_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3A%2F%2Fkumparan.com%2Fpengertian-dan-istilah%2Farti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA](https://m-kumparan-com.cdn.ampproject.org/v/s/m.kumparan.com/amp/pengertian-dan-istilah/arti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA?amp_js_v=a6&amp_gsa=1&usqp=mq33IAQIUAKwASC AAgM%3D#aoh=17479487966677&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amp_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3A%2F%2Fkumparan.com%2Fpengertian-dan-istilah%2Farti-mekanisme-dan-tahapan-yang-berlangsung-di-dalamnya-21tZfV2cOrA). 3 Januari 2024. 15:53 WIB.

PR. “Barang Yang Masuk Bagasi Dan Kabin Pesawat-Jangan Keliru!!”. [https://sttkd.ac.id/berita/barangyangmasukbagasidankabinpesawatjangan\\_keliru/#:~:text=Memastikan%20Barang%20Aman,Pengertian%20Bagasi%20dan%20Kabin%20Pesawat,yang%20ditentukan%20oleh%20maskapai%20penerbangan](https://sttkd.ac.id/berita/barangyangmasukbagasidankabinpesawatjangan_keliru/#:~:text=Memastikan%20Barang%20Aman,Pengertian%20Bagasi%20dan%20Kabin%20Pesawat,yang%20ditentukan%20oleh%20maskapai%20penerbangan). 07 Maret 2025.

Raden Putri Alpadillah Ginanjar. “Cara Laporkan Kehilangan Bagasi Saat Penerbangan” <https://www.tempo.co/hukum/cara-lapor-kehilangan-bagasi-saat-penerbangan-1206536>. 13 Februari 2025. 12:48 WIB.

Satya Festiani. “Kemenhub Diharapkan Tegas Soal Lion Air”. <https://news.republika.co.id/berita/nk5tql/copylink>. Ahad. 22 Februari 2015. 13:23 WIB.

Yusuf Abdul Azis. “Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan, Sumber Dan Metode”. [https://deepublishstore.com/blog/studipustaka/?srsltid=AfmBOorCiQ2\\_mZCqVAQ5acWD8cbczlokqV06WZCPxjlYUe0VpH3BqlQv](https://deepublishstore.com/blog/studipustaka/?srsltid=AfmBOorCiQ2_mZCqVAQ5acWD8cbczlokqV06WZCPxjlYUe0VpH3BqlQv). 10 Mei 2023.

#### **D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

KUHPerdata

Konvensi Montreal 1999

Konvensi Warsawa 1929

Peraturan Menteri Perhubungan

