

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEHILANGAN BARANG BAGASI PADA MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023)

Oleh

YOHANES LUMBAN TOBING

Kehilangan bagasi tercatat menjadi salah satu permasalahan saat menggunakan jasa pengangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kehilangan bagasi tercatat khususnya pada maskapai penerbangan serta menilai kesesuaian pertimbangan hakim dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Data sekunder seperti peraturan hukum, buku, jurnal, artikel, dan pendapat para ahli digunakan untuk menganalisis norma hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan maskapai penerbangan menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta ganti rugi yang sepadan apabila terjadi kehilangan bagasi tercatat, dengan kewajiban membayar biaya angkutan serta mematuhi ketentuan penerbangan, termasuk tidak memasukkan barang berharga dalam bagasi tercatat. Di sisi lain, maskapai penerbangan berhak menerima biaya angkutan, namun berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan dengan selamat dan bertanggung jawab atas kehilangan bagasi sesuai Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 2 huruf c Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 yang menguatkan putusan BPSK dan Pengadilan Negeri Padang telah sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen karena menempatkan kepentingan konsumen sebagai prioritas melalui pemberian ganti rugi setara dengan kerugian nyata, serta menolak pembatasan nominal kompensasi sebagaimana diatur dalam regulasi teknis. Dengan demikian, putusan ini tidak hanya mencerminkan penerapan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum, tetapi juga memperkuat posisi BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen yang efektif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Bagasi Tercatat, Maskapai Penerbangan

ABSTRACT
CONSUMER PROTECTION AGAINST LOSS OF CHECKED BAGGAGE IN
AIRLINES

(A Study Of Supreme Court Decision Number 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023)

By

YOHANES LUMBAN TOBING

The loss of checked baggage is one of the recurring problems in the use of air transportation services. This research aims to analyze the legal protection provided to consumers who experience the loss of checked baggage in airlines and to assess the conformity of judicial considerations in Supreme Court Decision Number 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 in relation to the provisions of consumer protection laws and regulations.

This study employs normative legal research with a statute approach and case approach. Secondary data, such as statutory provisions, legal literature, journals, articles, and expert opinions, are used to examine the legal norms related to consumer protection.

The findings reveal that the legal relationship between consumers and airlines creates reciprocal rights and obligations. Consumers are entitled to comfort, safety, accurate information, and adequate compensation in the event of lost checked baggage, while being obliged to pay transportation fees and comply with airline regulations, including the prohibition on placing valuables in checked baggage. Conversely, airlines are entitled to receive transportation fees but are legally obliged to ensure safe carriage and to take full responsibility for lost baggage pursuant to Article 19 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Article 2(c) of Minister of Transportation Regulation No. 77 of 2011. Supreme Court Decision Number 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023, which upheld the rulings of BPSK and the Padang District Court, is consistent with consumer protection principles because it prioritizes consumer interests by awarding compensation equivalent to the actual loss suffered, while rejecting nominal compensation limitations under technical regulations. Accordingly, this decision not only reflects the application of the principles of benefit, justice, balance, safety, security, and legal certainty but also stands as a landmark decision that reinforces the role of BPSK as an effective forum for consumer dispute resolution.

Keywords: Consumer Protection, Checked Baggage, Airlines