

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

Skripsi

Oleh:

**YOHANES LUMBAN TOBING
NPM 2112011363**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

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

Oleh

YOHANES LUMBAN TOBING

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

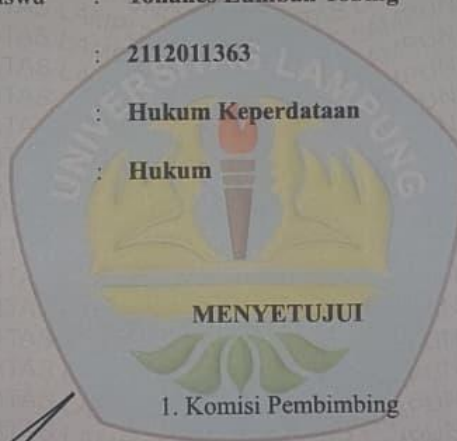
: **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KEHILANGAN BARANG BAGASI PADA
MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Putusan
Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-
BPSK/2023)**

Nama Mahasiswa : **Yohanes Lumban Tobing**

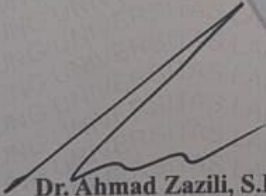
NPM : **2112011363**

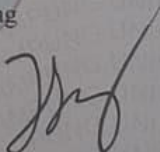
Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**

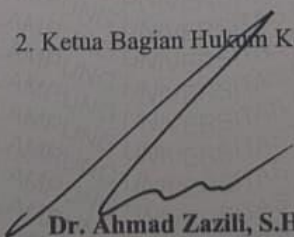


1. Komisi Pembimbing


Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001


Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIK. 231811920315101

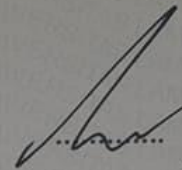
2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan


Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

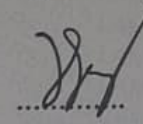
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ahmad Zazili, S. H., M. H.

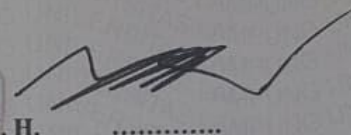


Sekretaris/Anggota : Harsa Wahyu Ramadhan, S. H., M. H.



Penguji

Bukan Pembimbing : Dr. Sepriyadi Adhan S, S. H., M. H.



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakih, S.H., M.S.

NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 07 Oktober 2025

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanes Lumban Tobing

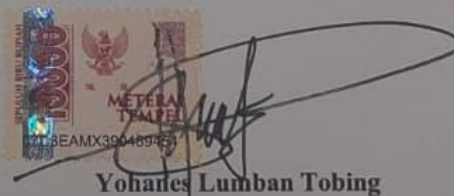
NPM : 2112011363

Bagian : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEHILANGAN BARANG BAGASI (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023)** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 39 Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 19 Tahun 2024 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 07 Oktober 2025



The signature is written in black ink over a blue official stamp and a yellow meter stamp. The blue stamp contains the text 'UNIVERSITAS LAMPUNG' and 'FAKULTAS HUKUM'. The yellow stamp contains the text 'METERAN' and 'TAMBAH'.

Yohanes Lumban Tobing

NPM 2112011363

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Yohanes Lumban Tobing, lahir pada tanggal 27 November 2002 di Pringsewu, Lampung, sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara, merupakan putra dari Bapak Arnold Yoseph Lumban Tobing dan Ibu Karolina Aruan, S.KM..

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Fransiskus Pringsewu pada tahun 2009, Sekolah Dasar Fransiskus Pringsewu pada tahun 2015, Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Pringsewu pada tahun 2018 dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Pringsewu pada tahun 2021. Penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi (SBMPTN) pada tahun 2021. Penulis aktif sebagai Anggota Pengurus Divisi Antar Anggota Antar Fakultas (A3F) Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas Forum Mahasiswa Hukum Kristen (UKM-F FORMAHKRIS) periode 2023/2024 serta anggota HIMA Perdata. Penulis mengikuti kegiatan Magang MBKM Fakultas Hukum Universitas Lampung di Pengadilan Negeri Gedong Tataan 1 Maret-28 Juni 2024.

MOTO

“Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus.”

(Filipi 4: 13)

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakkan, dan bertekunlah dalam doa!”

(Roma 12: 12)

“Don’t worry about a thing, ‘cause every little thing is gonna be allright”

(Bob Marley)

PERSEMBAHAN

Saya bersyukur dengan tulus pada Tuhan Yesus Kristus atas karunia, kasih, berkat, dan kemurahan hati-Nya yang memungkinkan Saya menyelesaikan skripsi ini. Dengan doa dan rasa syukur yang tulus, serta dengan rendah hati, Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orangtua Saya Terkasih,
Bapak Arnold Yoseph Lumban Tobing dan Ibu Karolina Aruan, S.KM.

Terima kasih telah senantiasa membesarkan, mendidik, mendoakan, berkorban dan memberikan yang terbaik untuk Saya dalam segala fase kehidupan Saya. Terima kasih untuk segala rasa sayang dan bimbingan untuk hidup dalam Kristus Yesus yang menjadikan Saya mampu bertahan di kehidupan yang keras dan penuh ketidakpastian ini. Semoga Saya mampu menjadi individu yang baik, dapat membanggakan kalian, serta lebih takut akan Tuhan. Kiranya dengan bekal yang kalian beri, Saya dapat meraih cita-cita yang telah kalian restui dan dukung di kehidupan ini.

SANWACANA

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat dan kasih karunia penyertaan-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEHILANGAN BARANG BAGASI PADA MASKAPAI PENERBANGAN (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023)”** sebagai persyaratan guna meraih gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat dilakukan dengan baik. Maka pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakih, S.H., M.S. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. Selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan sabar dalam membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya selama proses pengerjaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. Selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dengan sabar dalam membimbing, memberikan saran, masukan, motivasi dan pengarahan serta pengertiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

5. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S., S.H., M.H. Selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun terhadap penulisan skripsi ini;
6. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum. Selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun terhadap penulisan skripsi ini;
7. Bapak Syamsir Syamsu, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu atas arahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Bapak Torkis Lumban Tobing, S.H., M.S. selaku dosen dan Bapak Uda yang telah memberikan masukan, saran, dan nasihat kepada penulis serta selalu mendoakan dan menguatkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya;
9. Para dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya bagian Hukum Keperdataan yang selama ini mengabdikan dan mendedikasikan dirinya untuk memberikan ilmu dan bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
10. Kakakku Agnes Taruli Tobing, S.T. yang memberikan masukan dan saran terhadap penulis dan membantu secara materiil, serta selalu mendoakan untuk menguatkan penulis dalam menjalani hari-harinya;
11. Kakakku Imelda Margaretha Tobing, S.T. yang memberikan masukan dan saran terhadap penulis dan membantu secara materiil, serta selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menjalani studinya;
12. Sahabat-sahabatku Michinya Formahkris Daniel Ray Sitorus, Rubel Johanes Nababan, Paskalino Dwi Krisnawan, Alexander Dirac Manurung, Maekhel Brena Suranta Sembiring, Hinton Sinurat, Yohanes Teguh Mamahit Sihotang, Stevan Santiago Rawis, Netty Sihotang, Irmayanti Ompusunggu, Sylvia Lesmana Clara Situmorang, Queen Mary Lumban Tobing, Christin Margareth Sihaloho, Kezya Luzanta Felyza Siagian, Joice Yokhebed Demina Sitepu, Laura Angela Tarigan, Jonathan Dwinanda Parulian Sihombing, Chetrien Setia Naftaly, Kristiandy Sianturi, Lasma Nainggolan yang telah menjadi tempat

suka dan duka selama masa perkuliahan, terima kasih untuk setiap momen berharga yang kita buat;

13. Kakak-kakakku Riani Deyana Lumban Tobing, Cindy Margaretha Siahaan, Irene Christine Malau, Arcefrida Imanuella, Rieke Honey Debora Sitompul yang telah memberi semangat dan menjadi keluarga Penulis selama masa perkuliahan;
14. Abang-abangku Agung Simbolon, Natanael Alexander Tambunan, Anugerah Siburian, Adrian Daulat Limbong, Amaldo Septian Lumban Toruan, Ryan Petric R. Siagian, Ronang Tio Rumapea, Jonathan Juan Panggabean, Audrey Natanael Nababan, Ruben Claudio Purba, Giofrancoyola Sidabalok, Aditya Seto Nugroho yang telah memberi semangat dan menjadi keluarga Penulis selama masa perkuliahan;
15. Sahabatku dan adik-adikku Feren, Salsa, Nindi, Nicken, Kartika, Ferdynan, Raju, Kevin, Revaldo, Fernando, Juan, Joy, Della, Dioz, Robert, Sergio, Adriano, Sopian, Nathanael, Vier, Juand, Christiani, Keisya, Fidel, Nicky yang telah memberi semangat dan menjadi keluarga selama masa perkuliahan;
16. Keluargaku FORMAHKRIS, tempatku menimba ilmu baik, terima kasih telah menjadi keluarga dan memberikan pengalaman berharga bagi Penulis selama masa perkuliahan;
17. Almamaterku tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung

Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu memberikan semangat dan pelajaran berharga bagi Penulis selama Penulis berkuliah dan menyelesaikan skripsi di Universitas Lampung ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan perlindungan dan kebaikan bagi kita semua.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
MENYETUJUI.....	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Permasalahan	5
1.3. Ruang Lingkup	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Kegunaan Penelitian	6
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1. Hukum Pengangkutan Udara	7
2.1.1. Pengertian Hukum Pengangkutan Udara	7
2.1.2. Perjanjian Pengangkutan.....	10
2.1.3. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Udara	11
2.1.4. Para pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Udara	12
2.2. Barang Bagasi.....	14
2.3. Perlindungan Konsumen.....	16
2.3.1. Pengertian Konsumen	16
2.3.2. Pengertian Perlindungan Konsumen	18
2.3.3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	21
2.3.4. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	22
2.4. Kerangka Pikir	24
 III. METODE PENELITIAN	 25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Tipe Penelitian	25
3.3. Pendekatan Masalah	26
3.4. Data dan Sumber Data	26

3.5. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6. Metode Pengolahan Data	28
3.7. Analisis Data.....	28
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Perusahaan mengenai Bagasi	30
Tercatat yang Hilang.....	30
4.2 Kesesuaian Pertimbangan Hakim Dalam Putusan Mahkamah Agung	44
Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 Dengan Pengaturan Perlindungan.	44
Konsumen Penumpang Pesawat	44
4.2.1 Duduk Perkara.....	46
4.2.2 Dalil dan Petitum Para Pihak serta Pertimbangan Hakim.....	47
4.2.3 Analisis Pertimbangan Hukum Hakim putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023.....	53
V. PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara kepulauan yang sangat besar dan terdiri dari banyak pulau-pulau, baik itu pulau besar maupun pulau-pulau yang kecil. Untuk mencapai satu pulau ke pulau yang lain tentu membutuhkan alat transportasi atau pengangkutan. Untuk bisa mencapai pulau-pulau tersebut tentu harus menggunakan alat transportasi baik itu transportasi darat seperti kereta api, mobil, sepeda motor dan lain-lain, transportasi laut menggunakan kapal laut dan transportasi udara yang menggunakan pesawat udara. Maka dari itu peran pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.¹

Transportasi udara pada saat ini memang mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional. Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak terlepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Ada beberapa alasan konsumen menggunakan jasa transportasi udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya.

Di zaman modern ini, orang ingin hidup serba cepat, maka kebiasaan pergi dengan menggunakan kereta api, kapal laut, mobil, sepeda motor dan lain-lain untuk keluar kota mulai ditinggalkan. Masyarakat akan lebih memilih berpergian menggunakan pesawat udara untuk pergi keluar kota jarak jauh. Waktu 12 jam yang diperlukan

¹ Soakardono R. *Hukum Dagang Indonesia jilid 11*, (Jakarta: Rajawali Press, 1981), hlm. 4

transportasi lain, bisa ditempuh hanya dalam waktu 1 jam saja menggunakan pesawat udara. Selain itu, semakin banyaknya maskapai penerbangan di Indonesia, baik dari dalam negeri maupun luar negeri membuat pesawat udara menjadi transportasi favorit yang dipilih oleh konsumen. Dengan kata lain, pesawat udara telah menjadi alat pengangkutan yang penting dalam kehidupan manusia, seperti yang diungkapkan oleh K. Martono “Pengangkutan merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan, mempengaruhi semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Selain pengangkutan darat dan pengangkutan laut, pengangkutan udara merupakan sarana penting dan merupakan urat nadi dalam kehidupan bangsa dan negara dalam menunjang pembangunan nasional”.²

Namun, transportasi udara juga memiliki kelemahan dibandingkan dengan transportasi lainnya dimana transportasi udara pasti membutuhkan biaya yang lebih besar karena harus membangun bandar udara beserta fasilitasnya agar sebuah pesawat udara bisa lepas landas (*take off*) dan mendarat (*landing*). Maka dari itu sebuah bandara harus memiliki lahan yang cukup luas dan butuh proses yang lama untuk membangun sebuah bandar udara karena banyak faktor yang harus diperhatikan agar tidak menimbulkan kerugian dari pihak manapun.

Perusahaan angkutan udara atau biasa disebut *airlines* yang beroperasi di Indonesia cukup banyak dan saling bersaing untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat agar menggunakan jasa mereka (*airlines*) apabila akan pergi ke suatu tujuan yang menggunakan angkutan udara. Setiap perusahaan penerbangan menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumennya untuk menyimpan barang bawaan mereka Tujuan diberikan fasilitas tersebut adalah memberi rasa aman dan nyaman kepada para penumpang, fasilitas ini biasa dikenal dengan bagasi pesawat udara.

Fasilitas bagasi yang diberikan oleh pihak maskapai penerbangan tersebut memudahkan para penumpang pesawat udara untuk membawa barang-barang yang banyak. Dengan kata lain, keberadaan bagasi pesawat udara sangat menguntungkan

² Koko. Martono. *Hukum Udara, Angkutan Udara dan Angkasa*, (Mandar Maju, Bandung, 1997), hlm. 59

bagi para penumpang. Namun dalam beberapa tahun ini konsumen resah dengan terjadinya kasus kehilangan barang-barang penumpang yang ada dalam bagasi tercatat pesawat udara, seperti pada kasus kehilangan yang dialami oleh Rahmat Fauziy yang kehilangan laptop dan surat berharga dalam penerbangan maskapai Citilink QG 804 pada tahun 2013 yang lalu. Kasus lainnya yaitu yang dialami oleh Titi Yusnawati yang kehilangan perhiasan senilai 500 juta rupiah dalam penerbangan maskapai Lion Air pada tahun 2014 yang lalu, kasus kehilangan yang dialami oleh Noveria Nazara yang kehilangan tas berisi uang 28 juta rupiah pada maskapai penerbangan Wings Air pada tahun 2017 yang lalu, peristiwa yang sempat viral yakni hilangnya uang angpau seorang anak bernama Ceyrens Luvia dalam koper pada bagasi pesawat Lion Air pada tahun 2019 yang lalu, dan juga kasus yang dialami oleh Rendy Lesmana yang kehilangan seekor burung kacer seharga 150 juta rupiah pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia pada tahun 2019 yang lalu. Hal itu membuat kepercayaan para penumpang terhadap maskapai penerbangan menjadi berkurang, juga kenyamanan dalam menggunakan pesawat udara sebagai alat transportasi juga berkurang.

Kasus hilang dan rusaknya barang penumpang di bagasi tercatat pesawat udara telah menjadi potret buruknya perlindungan konsumen di bidang jasa pengangkutan angkutan udara. Banyak pengangkut yang mengabaikan masalah bagasi milik penumpang sehingga penumpang angkutan udara merasa tidak nyaman mengenai barang-barang bawaan mereka. Padahal, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang tersendiri yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Setiap kerugian yang dialami oleh penumpang merupakan masalah hukum khususnya merupakan tanggung jawab perusahaan penerbangan atau pengangkut (*carrier*) terhadap penumpang dan pemilik barang, baik sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan maupun sebagai konsumen.

Pertanggungjawaban pihak penerbangan atau pihak pengangkut sebenarnya sudah diatur didalam Pasal 2 Butir C Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap hilang, musnah atau rusaknya bagasi tercatat. Namun dalam hal ganti kerugian barang bagasi yang rusak maupun hilang akibat dari kesalahan pihak penerbangan,

sering terjadi perbedaan pendapat antara pemilik barang dengan pihak penerbangan, dan hal ini merupakan sumber permasalahan yang harus diselesaikan, untuk menyelesaikan permasalahan antara penumpang dengan pihak penerbangan tersebut hukum menjalankan fungsinya sebagai penyedia mekanisme yang tepat untuk bisa dituju oleh kedua belah pihak dan merampungkannya.

Salah satu kasus mengenai barang bagasi yang rusak atau hilang di Indonesia saat ini dapat kita lihat berdasarkan Studi Putusan Nomor: 44/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg. Dimana salah satu perusahaan penerbangan yaitu PT LION MENTARI digugat oleh salah satu penumpang pada penerbangan maskapai Lion Air dengan route Bandar Lampung (TKG) menuju Padang (PDG) pada tanggal 25 November 2022 bernama Yonnis Fendri karena kehilangan barang di bagasi pesawat dan telah melaporkan kehilangan bagasi di Bandara Internasional Minangkabau (PDG) pada tanggal 25 November 2022. Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, PT LION MENTARI memberikan ganti rugi kepada Yonnis Fendri sebesar Rp2.600.000,- (dua juta enam ratus ribu rupiah) namun ditolak oleh Yonnis Fendri dikarenakan nilai ganti rugi yang ditawarkan PT LION MENTARI tidak sesuai dan sangat jauh lebih rendah dibanding dengan jumlah kerugian yang dialami oleh Yonnis Fendri dan Yonnis Fendri sebelumnya tidak pernah mendapatkan dari pelayanan maskapai terkait resiko kehilangan bagasi tercatat dan ketentuan ganti rugi yang harus dibayarkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011.

Kemudian Yonnis Fendri melakukan gugatan perkara sengketa konsumen yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang Provinsi Sumatera Barat yang selanjutnya disebut dengan BPSK kepada pihak PT LION MENTARI untuk mendapatkan ganti rugi yang bernilai setara mengacu kepada ketentuan ganti kerugian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi setelah pihak dari BPSK Kota Padang memutuskan mengabulkan gugatan dari Yonnis Fendri, pihak PT LION MENTARI sebagai tergugat sebelumnya di BPSK mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Padang atas keberatan mengenai putusan dari BPSK yang sudah ditetapkan. Sehingga perkara tersebut kembali dilanjutkan di Pengadilan Negeri Padang. Kemudian dengan mengingat dan memperhatikan Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Majelis Hakim Pengadilan Negeri Padang menolak permohonan keberatan dari PT LION MENTARI. Begitu juga saat PT. Lion Mentari mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung, permohonan kasasi tersebut juga ditolak pada putusannya oleh Mahkamah Agung.

Berdasarkan uraian kasus diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Perlindungan Konsumen Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Bagasi Pada Maskapai Penerbangan”.

1.2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hak dan kewajiban konsumen dan perusahaan mengenai bagasi tercatat yang hilang?
2. Bagaimana kesesuaian pertimbangan hakim dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 dengan pengaturan perlindungan konsumen penumpang pesawat udara?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini termasuk ke dalam ilmu hukum perdata yang berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen. Lingkup substansi penelitian ini adalah mengkaji perlindungan konsumen terhadap kehilangan barang bagasi pada maskapai penerbangan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ditulis maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen dan perusahaan mengenai bagasi tercatat yang hilang.
2. Untuk menganalisis kesesuaian pertimbangan hakim dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 dengan pengaturan perlindungan konsumen penumpang pesawat udara.

1.5. Kegunaan Penelitian

Berikut ini kegunaan penelitian yang diharapkan oleh penulis melalui penelitian ini:

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat berkontribusi sebagai sumbangsih pemikiran dan ilmu pengetahuan hukum terkhusus dalam lingkup perlindungan hukum bagi penumpang pesawat terhadap kehilangan barang bagasi.

2. Kegunaan praktis

Berikut ini kegunaan penelitian yang diharapkan penulis secara praktis:

- a. Menambah wawasan dan pemahaman bagi penulis, penelitian ini juga menjadi sarana memperoleh ilmu untuk setiap orang mengenai perlindungan hukum bagi penumpang pesawat terhadap kehilangan barang bagasi.
- b. Sebagai tugas penulis dalam melatih kemampuan penulis di bidang ilmu hukum, terutama dalam bidang hukum perdata.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum tentang Hukum Pengangkutan Udara

2.1.1. Pengertian Hukum Pengangkutan Udara

Pengangkutan merupakan bidang yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Hal ini disebabkan karena peran pengangkutan itu sendiri yang sangat penting dalam memperlancar arus lalu lintas barang dan orang yang timbul sejalan dengan meningkatnya perkembangan masyarakat, sehingga menjadikan pengangkutan sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat.

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa. Muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, bisa disimpulkan pengangkutan adalah suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.³ Apabila dirumuskan dalam definisi, maka Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat angkut, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.⁴

Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Sedangkan pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), pada umumnya bersifat lisan tetapi selalu didukung oleh dokumen

³ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*, (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991) hlm. 19

⁴ *Ibid*, hlm. 20

angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi. Perjanjian pengangkutan dapat pula dibuat secara tertulis yang disebut carter (*charterparty*). Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan alamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu⁵:

- a) Asas yang bersifat publik, merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan dan pihak pemerintah (penguasa). Adapun asas-asas yang bersifat publik antara lain:
 - 1) Asas Manfaat, setiap manusia harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan prikehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara;
 - 2) Asas Adil dan Merata, penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
 - 3) Asas Keseimbangan, penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;
 - 4) Asas Kepentingan Umum, penyelenggara pengangkut harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
 - 5) Asas Keterpaduan, pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun moda pengangkutan;
 - 6) Asas Kesadaran Hukum, pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia agar selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan;

⁵ Elfrida Gultom. *Hukum Pengangkutan Darat* (Literata lintas Media, Jakarta, 2009), hlm. 18

- 7) Asas Keselamatan Penumpang, pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan baik untuk pengangkut maupun untuk pengguna jasa.
- b) Asas yang bersifat perdata, merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Adapun asas-asas yang bersifat perdata, antara lain:
 - 1) Asas Konsensual, pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Maka dalam hal ini apabila sudah ada suatu kesepakatan antar para pihak yang saling terucap maka perjanjian pengangkutan sudah terbentuk, namun hanya saja ada kalanya diperlukan dokumen pengangkutan untuk mengangkut suatu hal tertentu;
 - 2) Asas Koordinatif, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara, tidak ada pihak yang berada di atas maupun pihak yang berada di bawah. Jadi bukan berarti pengangkut selaku pemberi jasa mempunyai kewenangan yang lebih tinggi daripada pengguna jasa dan pengangkut dapat berbuat semena-mena kepada pengguna jasa. Hal ini tidak dibenarkan karena kedudukan mereka adalah seimbang.

Definisi pengangkut menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 1 angka 26 “Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan undang-undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga”. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk suatu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan Pengangkutan udara yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat udara sipil dengan memungut bayaran.⁶ Sementara itu perusahaan angkutan udara atau biasa disebut

⁶ Abdulkadir Muhammad. “Hukum Pengangkutan Niaga” *Loc. Cit*, hlm. 69

dengan maskapai penerbangan dapat didefinisikan yaitu sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama. Sebelum menyelenggarakan pengangkutan udara, terlebih dahulu harus ada perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang atau pemilik barang. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁷

2.1.2. Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, ada hubungan hukum di antara pihak-pihak atau orang-orang tersebut, dan hubungan hukum inilah yang disebut perikatan. Sebab dari peristiwa itulah lalu timbul di satu pihak adanya tuntutan suatu prestasi dari pihak lain yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan dari pihak lain itu.⁸

Perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian merupakan sumber daripada perikatan atau dapat juga dikatakan bahwa perikatan itu timbulnya karena perjanjian. Perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab memang yang paling banyak perikatan itu timbul dari adanya perjanjian. Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan, tetapi didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi dan mengikat.⁹

Dokumen pada pengangkutan udara terdiri dari tiket penumpang dan tanda pengenalan bagasi pada perjanjian pengangkutan dibuat secara lisan namun perjanjian ini tetap mengikat kedua belah pihak, pernyataan ini dipertegas pada Pasal 1338 KUH Perdata yang menetapkan: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku

⁷ Subekti. *Aneka Perjanjian, cet ke-5*, (Alumni, Bandung, 1982), hlm 81

⁸ Hadisoeparto, Hartono, *Seri Hukum Perdata, Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*, (Liberty, Yogyakarta, 2004), hlm. 32

⁹ Abdulkadir Muhamad. "Hukum Pengangkutan Niaga" *Loc. Cit*, hlm. 46

sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”. Jadi dalam hal ini masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi guna untuk melancarkan kegiatan pengangkutan.

2.1.3. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Udara

Pasal 1 angka 29 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan menetapkan, perjanjian pengangkutan udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain. Dasar dari perjanjian pengangkutan udara adalah suatu perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban dan merupakan sebuah perjanjian, maka perjanjian pengangkutan pun harus memenuhi syarat-syarat sahnyanya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu sebagai berikut:

- a) Kata sepakat dari para pihak, diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata, kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya;
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, diatur dalam Pasal 1330 KUH Perdata adalah suatu kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang;
- c) Suatu hal tertentu, diatur dalam Pasal 1333 KUH Perdata suatu perjanjian harus mempunyai objek suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya sedangkan mengenai jumlahnya dapat tidak ditentukan jumlahnya;
- d) Suatu sebab yang halal, diatur dalam Pasal 1336 KUH Perdata yang menyatakan bahwa jika tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal ataupun jika ada suatu sebab lain daripada yang dinyatakan, perjanjian demikian adalah sah.

Syarat pertama dan kedua adalah mengenai subjeknya atau pihak-pihak dalam perjanjian sehingga disebut syarat subjektif. Dalam hal syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya bukan batal demi hukum melainkan salah satu pihak

mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat adalah mengenai objeknya suatu perjanjian sehingga disebut syarat objektif. Dalam hal syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan.¹⁰

2.1.4. Para pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Udara

Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan udara adalah sebagai berikut:

a) Pengangkut

Secara umum, di dalam KUHD tidak dijumpai definisi pengangkut, kecuali dalam pengangkutan laut. Definisi pengangkut pada pengangkutan kapal dilihat dalam Pasal 466 KUHD berisi pengangkut adalah barangsiapa yang baik dengan perjanjian carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, maupun dengan perjanjian jenis lain, mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang (Pasal 521 KUHD, yang seluruhnya atau sebagian melalui laut).¹¹

Jika dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang. Secara umum hak pengangkut adalah menerima pembayaran ongkos angkutan dari penumpang atau pengirim barang atas jasa angkutan yang telah diberikan, dan juga hak untuk menolak pelaksanaan mengangkut penumpang yang tidak jelas isentitasnya. Hal tersebut dapat ditemukan di dalam tiket pesawat yang menyatakan bahwa hak pengangkut untuk menyerahkan penyelenggaraan atau pelaksanaan perjanjian angkutan kepadaperusahaan penerbangan lain, serta mengubah tempat-tempat pemberhentian yang telah disetujui.

Secara umum kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang atau penumpang beserta bagasinya dan menjaga dengan sebaik-baiknya

¹⁰ Hasanuddin Rahman. *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003), hlm. 8

¹¹ H.M.N Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5: Hukum Pelayaran Laut dan Perairan Darat*, (Djambatan, Jakarta, 2003), hlm. 187-188

hingga sampai di tempat tujuan. Ada beberapa kewajiban pokok pengangkut khususnya pada pengangkutan udara, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengangkut penumpang dan/atau barang serta menerbitkan dokumen angkutan sebagai imbalan, haknya memperoleh pembayaran biaya angkutan;
- 2) Mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan pesawat udara niaga;
- 3) Dapat menjual kiriman yang telah disimpan (bukan karena sitaan) yang karena sifat dari barang tersebut mudah busuk, yang lebih dari 12 (dua belas) jam setelah pemberitahuan tidak diambil oleh penerima kiriman barang;
- 4) Bertanggung jawab atas kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut.

b) Penumpang

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Ada beberapa ciri penumpang, yaitu sebagai berikut:

- 1) Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan;
- 2) Membayar biaya angkutan; dan
- 3) Pemegang dokumen pengangkutan.

Penumpang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan. Kedudukan penumpang pada pengangkutan udara ada 2 macam yaitu sebagai subjek hukum dan objek hukum. Dikatakan sebagai subjek hukum karena penumpang merupakan orang yang mengikatkan diri kepada pihak pengangkut. Sedangkan penumpang dikatakan sebagai objek hukum karena penumpang merupakan muatan yang diangkut oleh pihak pengangkut.¹²

¹² Abdulkadir Muhammad. "Hukum Pengangkutan Niaga" *Loc. Cit*, hlm. 60

Secara umum hak penumpang adalah hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan pesawat udara yang telah ditunjuk atau dimaksudkan dalam perjanjian pengangkutan udara yang bersangkutan, hak untuk menerima ganti kerugian apabila penumpang mengalami kerugian, hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan selama dalam perjalanan menuju ke tempat yang dituju. Secara umum kewajiban penumpang adalah membayar upah atau ongkos kirim kepada pengangkut. Manfaat terjadinya pengangkutan ini yaitu meningkatkan nilai dan daya guna dari orang atau barang yang diangkut. Kegiatan jasa maskapai penerbangan udara masih ada terjadi kelalaian yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan udara sehingga seringkali terjadi wanprestasi.

2.2. Tinjauan Umum tentang Barang Bagasi

Kegiatan pengangkutan udara barang bagasi diangkut dan dibawa ke dalam bagasi penumpang pesawat udara, pihak penumpang dan pihak pengangkut bersepakat dengan ditandai adanya dokumen pengangkutan udara yaitu tanda pengenalan bagasi. Pihak penumpang sudah mempercayakan barang yang dibawa tersebut kepada pihak pengangkut untuk diangkut pada pihak pengangkut.

Ketentuan-ketentuan barang yang tidak diperbolehkan untuk dibawa oleh penumpang harus ditaati. Pemberitahuan tentang barang ini bertujuan untuk keamanan bersama dalam setiap penerbangan, pihak penumpang dan awak kabin pesawat dilarang membawa barang-barang berbahaya dan barang-barang berharga ke dalam pesawat baik sebagai barang tentengan ke dalam kabin ataupun di dalam bagasi. Barang-barang berbahaya seperti senjata api, segala benda runcing yang dapat melukai orang, dan benda yang mudah terbakar.¹³ Sedangkan barang-barang berharga seperti uang, perhiasan, serta dokumen penting.

Barang-barang yang dibawa oleh penumpang dalam perjanjian ada 2 (dua) macam, yaitu¹⁴:

¹³ Desmond Hutagaol. *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, (Erlangga, Jakarta, 2013), hlm. 123

¹⁴ Purwosutjipto, H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, (Djambatan, Jakarta, 2003), hlm. 96

- 1) Barang bawaan, yaitu barang-barang kecil yang dapat dibawa serta oleh penumpang dalam tempat duduknya, misalnya koper tangan (*handbag*). Adanya barang-barang ini tidak perlu dilaporkan kepada pengangkut dan terhadap barang-barang ini tidak dipungut biaya;
- 2) Barang-barang bagasi, yaitu barang-barang yang dilaporkan kepada pengangkut dan untuk itu penumpang mendapat tanda pengenalan bagasi. Sampai berat tertentu penumpang dapat melaporkan barang bagasi tanpa biaya.

Bagasi dalam terminologi pada pengangkutan udara ada 2 (dua) macam yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Sebagaimana kita temui dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bagasi tercatat dan bagasi kabin dibedakan sebagai berikut:

- 1) Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama;
- 2) Bagasi kabin adalah barang yang dibawa penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Pengangkut bertanggung jawab pada bagasi tercatat apabila bagasi tercatat tersebut dianggap hilang, musnah, atau rusak dan tidak ditemukan dalam waktu 14 hari kalender sejak tanggal yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut. Yang dimaksud “dalam pengawasan pengangkut” pada Pasal 144 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah sejak barang diterima oleh pengangkut pada saat pelaporan (*check-in*) sampai dengan barang tersebut diambil oleh penumpang di bandar udara tujuan. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat hilang, musnah, atau rusaknya bagasi kabin kecuali penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.

Pada kegiatan pengangkutan barang, pengangkut mempunyai peranan penting sebagai pihak yang menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Sebagai pihak yang mengusahakan pengangkutan, pengangkut dibebani tanggung jawab tertentu terhadap barang-barang yang diserahkan dari pengirim untuk diangkut. Seperti

yang kita ketahui bahwa tanggung jawab pengangkut terletak pada kewajiban pengangkut yaitu menyelenggarakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat.

2.3. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

2.3.1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung pada posisi mana ia berada. Secara literal arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹⁵

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Shidarta menjelaskan beberapa unsur-unsur definisi konsumen menurut UUPK.¹⁶

a) Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pengguna barang/jasa.

b) Pemakai

Sesuai dengan bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata "pemakai" menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah "pemakai" dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 3.

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 4-9.

prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).

c) Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini "produk" sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

d) Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang semakin kompleks, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e) Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekadar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

f) Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoretis hal demikian terasa cukup baik untuk

mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu

AZ. Nasution, memberikan batasan-batasann mengenai konsumen, yaitu sebagai berikut:

- 1) Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara, adalah setiap orang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan;
- 3) Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁷

Secara umum konsumen dapat diartikan setiap orang yang menggunakan atau memakan suatu barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat. Yang menjadi penekanan dalam pengertian konsumen adalah aktifitas atau kegiatan memakai atau menggunakan suatu produk barang dan/atau jasa, sedangkan bagaimana cara memperolehnya atau menggunakannya bukan menjadi persoalan.

2.3.2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Unsur-unsur dari makna perlindungan konsumen yaitu unsur tindakan melindungi, unsur adanya pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara melindungi. Berdasarkan unsur-unsur ini berarti perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.¹⁸ Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat. Menurut Yusuf Shofie,

¹⁷ AZ. Nasution, 1999, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Daya Widya) hlm 13

¹⁸ Freddy Luth Putra Purba. Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara Oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan), *Jurnal Hukum Ekonomi: Transparency* (2013). hlm. 3

undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu:¹⁹

- 1) perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha;
- 2) ketentuan tentang pencantuman klausula baku.

Dengan adanya pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari atau akibat perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Berkenaan dengan perlindungan konsumen dapat dirinci bidang-bidang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:²⁰

- 1) keselamatan fisik;
- 2) peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
- 3) standar untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa;
- 4) pemerataan fasilitas kebutuhan pokok;
- 5) upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melakukan tuntutan ganti kerugian;
- 6) program pendidikan dan penyebarluasan informasi;
- 7) pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetik.

Sementara itu, Janus Sidabalok mengemukakan ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut:²¹

- 1) melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa Indonesia sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD 1945;
- 2) melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi;
- 3) melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;

¹⁹ Yusuf Shofie. 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT Citra Aditya) hlm 26

²⁰ Taufik Simatupang. 2004, *Aspek Hukum Periklanan*, (Bandung: PT Aditya Bakti) hlm 11-13

²¹ Janus Sidabalok. 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti) hlm 6

- 4) melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Dalam perlindungan konsumen terdapat hak-hak yang melekat dengan sendirinya pada konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²²

- a) hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b) hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c) hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d) hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar tersebut telah di akui di kanca internasional. UUPK dalam hal ini juga menungankan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a) hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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;
- h) hak untuk mendapatkan penyelesaian 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.

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen, Loc. Cit.*, hlm. 16-27.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

2.3.3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen, yaitu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, maka usaha itu memerlukan perhatian dan keterlibatan banyak pihak, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya harus berdasarkan lima asas perlindungan konsumen, sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Asas manfaat, yang berarti mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini intinya adanya bahwa perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan pihak yang satu lebih tinggi dari pihak lain, melainkan adanya kesejajaran sesuai dengan apa yang menjadi haknya atau dengan kata lain penyelenggaraan secara proporsional.
- 2) Asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, sehingga dalam penegakan hukum tidak boleh adanya pandang bulu, tetapi harus melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Asas keseimbangan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan sprituil. Selain itu asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha atau produsen, pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan hukum konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat

perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang perlindungan konsumen harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.²³

2.3.4. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, secara tegas mencantumkan tujuan perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:

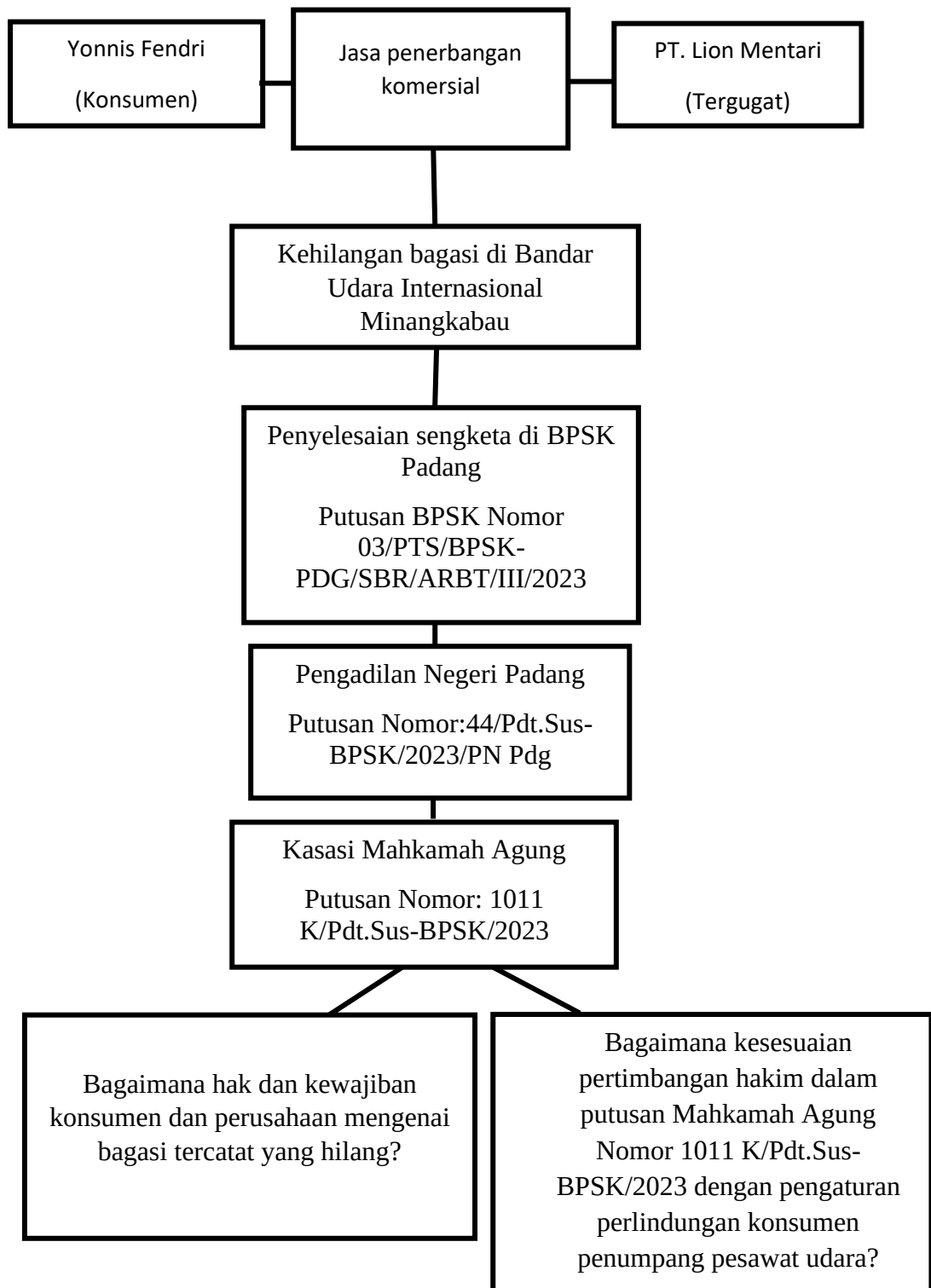
- 1) meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari segala akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

²³ Ahmad Zazili. *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2008), hlm. 80-81.

- 5) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas secara jelas dapat ditangkap bahwa undang-undang perlindungan konsumen mempunyai suatu misi yang besar yaitu untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang adil dan makmur sesuai yang diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945.

2.4. Kerangka Pikir



III. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran, secara sistematis, metodologis, dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu. Sistematis artinya menggunakan sistem tertentu, metodologis artinya menggunakan metode atau cara tertentu dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu. Penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta atau data yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.²⁴

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian normatif (*normative legal research*). Penelitian hukum ini dilakukan berdasarkan bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan melakukan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen dan maskapai penerbangan mengenai bagasi tercatat yang hilang serta pengaturan perlindungan konsumen penumpang pesawat udara.²⁵

3.2. Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada pokok bahasan di atas, maka tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif analitis yaitu analisis terhadap data yang digunakan, dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Tipe penelitian deskriptif analitis mengungkapkan peraturan perundang-undangan

²⁴ Abdulkadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 2

²⁵ Soerjono Soekanto & Sri Maulida. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 3-14

yang berkaitan dengan teori-teori hukum.²⁶ Melalui tipe penelitian ini, penulis menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan sebagai rujukan dalam menyelesaikan permasalahan menjadi objek kajian.

3.3. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan normatif. Terdapat beberapa pendekatan yang lazim digunakan dalam penelitian hukum normatif adalah sebagai berikut:²⁷

- a. Pendekatan undang-undang (*statute approach*);
- b. Pendekatan kasus (*case approach*);
- c. Pendekatan historis (*historical approach*);
- d. Pendekatan komparatif (*comparative approach*); dan
- e. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pada kelima pendekatan yang disebutkan diatas, pendekatan yang cocok dengan penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang diteliti. Sedangkan pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus dan peristiwa yang sedang diteliti, yaitu peristiwa kehilangan bagasi tercatat milik Yonnis Fendri. Melalui kedua pendekatan itu penulis berusaha menemukan, memahami dan mencocokkan aturan hukum, regulasi yang ada, terhadap fakta.

3.4. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah sesuatu hal yang krusial di dalam sebuah penelitian. Sumber data dalam suatu penelitian merupakan subjek dari mana suatu penelitian diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder adalah data yang berasal dari peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dokumen hukum, buku literatur hukum dan bahan hukum lainnya. Data sekunder terdiri dari:

²⁶ Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 107.

²⁷ *Ibid*.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, bahan hukum yang bersifat autoritatif dan memiliki otoritas. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- d) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara
- e) Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/III/2023
- f) Putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 44/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg
- g) Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023
- h) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016 tentang Pengesahan *Convention For The Unification Of Certain Rules For International Carriage By Air* (Konvensi Unifikasi Aturan-Aturan Tertentu Tentang Angkutan Udara Internasional)

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang bertujuan sebagai bahan pendukung untuk membantu, memahami, menganalisis dan menjelaskan bahan hukum primer.²⁸ Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan kepustakaan yaitu berupa literatur, buku-buku yang berkaitan dengan pokok bahasan.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memperjelas bahan hukum primer dan sekunder seperti artikel atau jurnal.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan dengan pendekatan normatif dan sumber data sekunder yang berasal dan dikumpulkan dengan melakukan penelusuran melalui perpustakaan, serta media

²⁸ Mukti Fajar dan Achmad Yulianto, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm.138

internet. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik studi pustaka dan studi dokumen. Studi pustaka yaitu mengkaji informasi tertulis seperti produk hukum, buku jurnal, media internet yang berasal dari berbagai sumber dan publikasi secara luas. Dalam melaksanakan studi pustaka penulis menginventarisasi bahan hukum, membaca, mencatat, mengutip, bahan hukum yang diperoleh sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Studi dokumen adalah metode pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen adalah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan maupun sumber-sumber informasi.

3.6. Metode Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh lalu diolah melalui beberapa langkah agar data yang terkumpul dapat sesuai dan menunjang penelitian terkait permasalahan yang sedang diteliti. metode pengolahan data yang sudah terkumpul dilakukan dengan cara:

a) Pemeriksaan Data

Pemeriksaan data dilakukan dengan membaca data yang telah terkumpul untuk dikoreksi terkait kelengkapan data dan memvalidasi data agar bermanfaat dan mampu menjawab secara lengkap permasalahan yang sedang diteliti.

b) Rekonstruksi Data

Rekonstruksi data dilakukan dengan menyusun dan mengklasifikasi data secara teratur, berurutan, logis, sehingga data dapat disajikan dengan rapih, mudah dipahami, dan memudahkan dalam penyusunan data.

3.7. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif. Metode analisis kualitatif merupakan penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, norma-norma yang hidup dan berkembang di masyarakat. Melelalui metode ini, data yang telah diperoleh kemudian diinterpretasikan melalui kalimat

secara deskriptif dengan jelas dan telah sesuai dengan peristiwa yang menjadi permasalahan.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis penulis terkait hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, serta peraturan pelaksana seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan hak-hak konsumen, termasuk hak untuk memperoleh ganti rugi yang setara nilainya dengan kerugian yang dialami, sementara peraturan sektor transportasi udara memberikan pengaturan teknis mengenai tanggung jawab pengangkut.

Dalam kasus yang terjadi pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023, konsumen Yonnis Fendri mengalami kehilangan bagasi tercatat dan mendapatkan tawaran ganti rugi dari PT Lion Mentari (Lion Air) yang hanya mengacu pada PM 77/2011, yaitu Rp2.600.000,00, jauh dibawah nilai kerugian sebenarnya. Penawaran tersebut tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK yang mengamanatkan ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Fakta bahwa pihak maskapai tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai risiko kehilangan bagasi serta ketentuan ganti rugi yang berlaku bertentangan dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan

Konsumen tentang hak konsumen atas informasi, dan Pasal 7 huruf b UUPK tentang kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar kepada konsumen. Ketidakpatuhan ini memperlihatkan bahwa penerapan perlindungan konsumen belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya, terutama jika pelaku usaha hanya mengacu pada peraturan teknis tanpa mempertimbangkan asas dan tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Oleh karena itu, langkah Yonnis Fendri untuk mengadukan permasalahan ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bentuk pemenuhan haknya sebagai konsumen dan bagian dari upaya penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kasus ini menegaskan pentingnya sinkronisasi antara peraturan teknis seperti PM 77/2011 dengan ketentuan umum dalam UUPK, agar tidak terjadi pengurangan hak-hak konsumen dan supaya tanggung jawab pelaku usaha benar-benar sejalan dengan prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Berdasarkan hasil analisis terhadap Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023 dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, dapat disimpulkan bahwa pertimbangan Hakim Mahkamah Agung dalam perkara ini telah sesuai dengan prinsip-prinsip dasar yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mahkamah Agung secara tegas menolak permohonan kasasi yang diajukan oleh pihak PT Lion Mentari (Lion Air) dan menguatkan putusan BPSK serta Pengadilan Negeri Padang, termasuk terkait amar mengenai pemberian ganti rugi kepada konsumen sebesar Rp9.911.400,00. Jumlah ganti rugi ini ditetapkan berdasarkan nilai kerugian nyata yang dialami oleh konsumen akibat hilangnya bagasi, bukan berdasarkan pembatasan nominal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Mahkamah Agung lebih mengutamakan asas keadilan substantif dan perlindungan konsumen yang holistik, daripada sekedar berpegang pada aturan teknis yang bersifat administratif. Dengan demikian, pendekatan yang digunakan oleh Mahkamah Agung sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 huruf c tentang hak atas informasi yang benar, dan Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi yang setara dengan kerugian konsumen.

Selain itu, Mahkamah Agung juga memperkuat posisi BPSK sebagai lembaga non-litigasi yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen, termasuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha. Dengan mengakui dan tidak membatalkan sanksi administratif sebesar Rp30.000.000,00 yang dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada pihak maskapai, Mahkamah Agung memperlihatkan dukungannya terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, murah, dan efisien.

Putusan ini menjadi contoh nyata bagaimana hukum perlindungan konsumen di Indonesia dapat diterapkan secara efektif untuk memberikan keadilan bagi masyarakat. Selain itu, putusan ini juga menunjukkan bahwa hakim tidak terjebak pada batasan formal, melainkan menempatkan perlindungan hak konsumen sebagai fokus utama dalam penegakkan hukum.

5.2. Saran

Saran dari penelitian yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Kehilangan Barang Bagasi Pada Maskapai Penerbangan (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023)” penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Maskapai Penerbangan

Pelaku usaha, khususnya di sektor transportasi udara, perlu memahami bahwa kewajiban hukum mereka tidak hanya terbatas pada standar operasional internal atau regulasi teknis, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan yuridis terhadap konsumen. Maskapai penerbangan harus lebih transparan

dalam memberikan informasi kepada penumpang, termasuk risiko kehilangan bagasi dan besaran ganti rugi yang berlaku, sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 7 huruf b UUPK. Selain itu, maskapai perlu meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki sistem penanganan bagasi, dan menyediakan mekanisme klaim yang cepat, transparan, serta memuaskan konsumen tanpa harus melalui proses sengketa.

2. Bagi Pemerintah

Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan maupun Kementrian Perdagangan perlu melakukan peninjauan kembali dan sinkronisasi terhadap Permenhub PM 77 Tahun 2011 dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama dalam hal pembatasan nilai ganti rugi. Ketentuan tersebut perlu disesuaikan dengan perkembangan nilai barang agar ganti rugi lebih adil, proporsional, dan konsisten dengan prinsip restitusi penuh yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan untuk lebih memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait penerbangan. Dalam setiap transaksi, konsumen disarankan untuk membaca ketentuan pengangkutan, menyimpan bukti perjalanan, dan mengasuransikan barang-barang berharga. Jika terjadi sengketa, konsumen harus berani menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau jalur litigasi demi menuntut haknya secara penuh.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Gultom, Elfrida. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata lintas Media.
- Hadisoepipto, Hartono. 2004. *Seri Hukum Perdata, Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*. Yogyakarta: Liberty.
- Hassan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Ikapi.
- Hutagaol, Desmond. 2013. *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*. Jakarta: Erlangga.
- Martono. Koko. 1997. *Hukum Udara, Angkutan Udara dan Angkasa*. Bandung: Mandar Maju.
- Muhammad, Abdulkadir. 1991. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nasution, AZ 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nurdewa, Fajar Mukti dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Purwosutjipto, H.M.N. 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5: Hukum Pelayaran Laut dan Perairan Darat*. Jakarta: Djambatan.
- Rahman. Hasanuddin. 2003. *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Rifai, Ahmad. 2014 *Penemuan Hukum Oleh Hakim Dalam Perspektif Hukum Progresif*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT Citra Aditya.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Simatupang, Taufik. 2004. *Aspek Hukum Periklanan*. Bandung: PT Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Maulida. 2007. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soekardono, R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia jilid 11*. Jakarta: Rajawali Press.
- Subekti, R. 1982. *Aneka Perjanjian, cet ke-5*. Bandung: Alumni.

B. JURNAL

- Ferdian, Muhammad. 2020. Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara-Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, Vol. 11, No. 1.
- Isnantiana, Nur Iftifah. 2017 Legal Reasoning Hakim Dalam Pengambilan Putusan Perkara Di Pengadilan. *Jurna Islamadina*, Vol. 18, No. 2.
- Juliana, Anasthasia. 2016. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Kerugian Konsumen Selaku Penumpang Atas Kehilangan Dan Kerusakan Barang Bagasi Tercatat (Studi Kasus PT. Lion Mentari Airlines), *Jurnal Hukum: Diponegoro Law Review*, Vol. 5, No. 2.
- Purba, Freddy Luth Putra. 2013. Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara Oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan), *Jurnal Hukum Ekonomi: Transparency*.

Yahanan, Annalisa dan Hassan, Kamal Halili. 2010. Hak Ganti Rugi Penumpang Dan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Telaah Undang-Undang Penerbangan Indonesia, *Hukum dan Dinamika Masyarakat Vol. 7, No. 2*.

C. TESIS

Zazili, Ahmad. 2008. *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*. (Tesis). Universitas Diponegoro, Semarang.

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara

Presiden Nomor 95 Tahun 2016 tentang Pengesahan *Convention For The Unification Of Certain Rules For International Carriage By Air* (Konvensi Unifikasi Aturan-Aturan Tertentu Tentang Angkutan Udara Internasional)

E. PUTUSAN PENGADILAN

Putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 44/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg

Putusan Mahkamah Agung Nomor 1011 K/Pdt.Sus-BPSK/2023