

ABSTRAK

Pesawat terbang menjadi pilihan utama dalam perjalanan bisnis dan liburan karena kecepatan dan efisiensinya, namun masalah kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat masih menjadi tantangan utama. Maskapai sering kali hanya mengacu pada standar minimum yang ditetapkan oleh regulasi, seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara, tanpa memberikan perlindungan yang cukup kepada penumpang. Hal ini mengakibatkan ketidakjelasan bagi penumpang mengenai hak-hak mereka terkait kompensasi atas kehilangan bagasi, dan seringkali kompensasi yang diberikan tidak sebanding dengan kerugian yang dialami, baik secara materiil maupun immateriil. Kasus kehilangan bagasi yang dialami penumpang LION AIR menunjukkan pentingnya maskapai untuk lebih transparan dan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur klaim dan ganti rugi, serta perlunya evaluasi terhadap regulasi yang ada untuk lebih melindungi hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan terhadap penumpang pesawat terbang yang bagasinya hilang dan tanggung jawab maskapai penerbangan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yang menggunakan analisis deskriptif, menggunakan sumber data bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Penelitian ini menunjukkan hasil berupa penumpang pesawat berhak atas keselamatan, kenyamanan, dan kompensasi atas kerugian, seperti kehilangan bagasi. Maskapai bertanggung jawab untuk memberikan informasi jelas dan ganti rugi sesuai dengan nilai kerugian. Peraturan yang ada perlu disesuaikan dengan prinsip perlindungan konsumen agar memberikan keadilan yang lebih baik bagi penumpang yang dirugikan.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Tanggungjawab Maskapai Penerbangan, Bagasi Penumpang Hilang.*