

ABSTRAK

Kehilangan bagasi tercatat dalam pengangkutan udara merupakan salah satu bentuk kerugian yang sering dialami oleh konsumen jasa penerbangan. Permasalahan muncul ketika kerugian yang dialami penumpang tidak sebanding dengan limitasi ganti rugi yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas kehilangan bagasi tercatat dalam Putusan Nomor 6/Pdt.G.S/2018/PN.Dps serta menganalisis penerapan batas tanggung jawab ganti rugi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 terhadap maskapai penerbangan yang terbukti melakukan kelalaian dalam penanganan bagasi tercatat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa kehilangan bagasi tercatat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perkara ini diberikan melalui perlindungan hukum represif melalui mekanisme litigasi di pengadilan. Majelis hakim menilai bahwa hilangnya bagasi akibat kelalaian maskapai merupakan bentuk perbuatan melawan hukum yang melanggar hak konsumen atas keamanan dan kepastian pelayanan jasa penerbangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hakim memberikan ganti rugi berdasarkan kerugian nyata (*actual loss*) yang dialami oleh Penggugat. Selain itu, penerapan limitasi ganti rugi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tidak diterapkan secara mutlak karena terbukti terdapat kelalaian dari pihak maskapai dalam penanganan bagasi penumpang.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Bagasi Tercatat, Maskapai, Kelalaian