ABSTRAK

Perlindungan Hukum bagi Penumpang Pesawat Udara Garuda Indonesia terhadap kehilangan atau Kerusakan Barang Bawaan

Pengangkutan udara pada saat ini sudah menjadi alat pengangkutan yang banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia karena sifatnya yang efektif dan efesien bagi para pengguna jasanya. Pengangkutan ini sebagian besar menawarkan biaya yang relatif tinggi untuk perjalanan menggunakan pengangkutan ini namun dengan biaya yang relatif tinggi masih terdapat salah satu pelayanan yang diberikan dirasa kurang baik, konsumen merasa perlindungan terhadap kehilangan atau kerusakan barang bawaannya tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Dalam menyelesaikan permasalahan kehilangan atau kerusakan barang bawaan PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. mempunyai peraturan tersendiri yang akan mereka gunakan. Peraturan tersebut disebut dengan *Standard Operating Procedure*.Peraturan tersebut seharusnya tidak bertentangan dengan peraturan yang sudah ada sebelumnya.

Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure* yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. dan untuk mengetahui perlindungan hukum kepada konsumen dengan adanya *Standard Operating Procedure.*Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Empiris.Spesifikasi pada penelitian ini adalah deskriptif analisis.Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, kemudian disusun secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Standard Operating Proedure* yang digunakan oleh PT.Garuda Indonesia sudah dijalankan sesuai dengan peraturan yang ada yaitu Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Dari pelaksanaan *Standard Operating Procedure* tersebut secara umum sudah memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai penumpang pesawat sesuai dengan peraturan yang sudah ada.Bagi pihak konsumen seharusnya meningkatkan rasa keingintahuannya terhadap prosedur barang bawaannya dan lebih aktif dalam kasus kehilangan dan kerusakan barang bawaannya.Untuk pihak maskapaipun juga harus tetap meningkatkan kinerja nya dan juga mempermudah dalam pemberitahuan informasi kepada konsumen.

Kata kunci : Barang, Bagasi, Standard Operating Prosedure