

**PERLINDUNGAN HAK BAGI PELAKU USAHA MASKAPAI  
PENERBANGAN SESUAI DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PUTUSAN  
PENGADILAN NEGERI NO. 10/PDT.SUS-BPSK/2016/PN.JKT.BRT JO.  
PUTUSAN BPSK NO. 006/A/BPSK-DKI/XII/2015)**

**Viola Monica**

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)  
(E-mail: violamonica82@yahoo.com)

**Prof. Dr. Ahmad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn.**

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Trisakti, Magister Manajemen pada Fakultas Manajemen STIE IPWI, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Profesor Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)  
(E-mail: ahmads@fh.untar.ac.id)

**Abstract**

*The Airline has the obligation to compensate for losses suffered due to damage or loss of consumer goods. However, based on the applicable laws and regulations, not all damage or loss of items in the aircraft baggage is borne by the airline service provider. This study aims to describe the responsibilities that must be borne by airlines based on Law No.8 of 1999 concerning consumer protection and Law No.1 of 2009 concerning aviation and also to see the protection of the rights of airlines in the BPSK Decision No. 006 / A / BPSK-DKI / XII / 2015. This study uses the normative method and uses a library study of aviation-related statutory documents and interviews with related parties. The result of this research is that compensation is given if checked baggage, namely the baggage given to the airline at check-in is lost or damaged, while for cabin baggage where the goods carried by the consumer are not covered by the company. From the BPSK's decision in the Leo Christoffel case, Qatar Airways as an airline has suffered a lot because it is asked to bear half of the losses suffered by consumers. This is clearly not in accordance with the flight law where lost in cabin baggage will not be compensated by the airline.*

**Keywords:** *baggage, compensation, airlines, losses*

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Seperti sektor usaha lainnya, dalam hal pengangkutan udara niaga ada dua pihak yang terikat dalam perjanjian, yakni pengangkut atau maskapai penerbangan dan juga pihak yang menggunakan jasa dari maskapai penerbangan tersebut atau konsumen. Hubungan di antara kedua belah pihak

tersebut terjadi atas dasar perjanjian jual beli yang terjalin dan diatur dengan pasal-pasal yang telah disetujui oleh masing-masing pihak. Di dalam perjanjian tersebut, terdapat hak dan kewajiban yang perlu dipenuhi oleh masing-masing pihak. Kewajiban dan hak yang terdapat di dalam sebuah perjanjian tersebut disebut “Prestasi.”

Praktik perjanjian baku terkadang dibentuk dalam posisi yang tidak seimbang. Produsen (Pelaku Usaha) dapat memanipulasi perjanjian yang telah dibuat tersebut ke dalam ketentuan klausula baku. Biasa perjanjian yang telah dibuat itu hanya akan menguntungkan satu pihak saja yakni pelaku usaha. Lemahnya posisi konsumen yang sedemikian rupa dalam posisi tawar-menawar terhadap pengadaan suatu perjanjian dapat menyebabkan posisi konsumen lebih ditekan oleh produsen dikarenakan konsumen yang memang membutuhkan barang/jasa yang disediakan oleh pihak produsen.<sup>1</sup> Oleh karena itu, tak jarang konsumen yang dengan terpaksa harus menerima isi dari perjanjian baku sebagaimana yang telah ditentukan tersebut. Produsen juga seringkali mengambil kesempatan dalam pembuatan perjanjian baku tersebut, karena pada dasarnya tujuan dari pelaku usaha yaitu untuk mengambil keuntungan yang sebanyak-banyaknya.

Selain dalam perjanjian jual beli yang terjalin antara pedagang dan konsumennya diatur dalam peraturan perundang-undangan, terutama bagi sektor usaha yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat. Salah satunya adalah bisnis transportasi udara, yang memiliki peraturan perundang-undangan sendiri, yakni UU no. 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Suatu sistem perlindungan hukum total akan memberi perlindungan kepada para penumpang, yang dimulai dari taraf pembuatan pesawat tersebut hingga saat para penumpang sampai di tempat yang dituju, atau apabila penumpang kemudian

---

<sup>1</sup> Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hal. 53.

mengalami kecelakaan, sampai penumpang tersebut atau ahli warisnya yang memiliki hak mendapat ganti rugi dengan cara yang cepat, mudah, dan murah.<sup>2</sup>

Salah satu ketentuan yang diatur dalam UU tersebut adalah kehilangan barang ketika menggunakan jasa dari maskapai penerbangan tersebut. Pengangkut (produsen) bertanggungjawab atas segala kerugian yang dirasakan oleh penumpang (konsumen) antara lain apabila dikarenakan kehilangan dan kerusakan bagasi selama pengangkutan berlangsung. Dalam bidang penerbangan, ada perjanjian baku mengenai ketentuan-ketentuan yang sudah dibakukan oleh pihak maskapai. Ketentuan-ketentuan tersebut berbeda-beda dalam setiap maskapai. Dalam hal barang bawaan penumpang yang hendak dimasukkan ke dalam pesawat, dapat kita bedakan menjadi dua jenis, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin.

Barang bagasi yang hilang milik penumpang seringkali disebut dengan *mishandling* yakni ketika para petugas maskapai kadang juga kurang teliti ketika menyusun barang milik penumpang yang kemudian akan dikembalikan lagi nantinya kepada penumpang. Maskapai dalam hal ini sudah mengantisipasi yaitu dengan memberi peringatan yang memperingati para penumpang untuk tidak memasukan barang berharga yang dibawanya ke dalam bagasi. Dimulai dengan peringatan secara tertulis maupun melalui peringatan secara langsung, dari pihak maskapaipun menganggap bahwa tak perlu melakukan pengeledahan terhadap penumpang untuk mengetahui apa benar ada barang berharga di tas milik penumpang untuk kemudian dibawa ke dalam bagasi. Pengeledahan untuk mengetahui adanya barang berharga itu kemudian dianggap juga tidak perlu dilakukan karena hal tersebut berkaitan dengan hak privasi dari penumpang yang kemudian dapat membuat penumpang merasa tidak nyaman. Pengeledahan oleh pihak maskapai dilakukan hanya demi

---

<sup>2</sup> E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1984), hal. 163.

mengetahui apakah calon penumpang membawa benda-benda yang kemudian dapat membahayakan nyawa penumpang lain, keselamatan penerbangan ataupun benda-benda yang dilarang oleh Undang-Undang. Pihak maskapai menganggap semua calon penumpang pesawat mengetahui bahwa barang bawaan penumpang yang berharga sebaiknya tidak diletakkan dalam tas yang kemudian akan dimasukkan ke dalam bagasi pesawat.

Beberapa penelitian sudah dilakukan sebelum yang dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya sudah dilakukan untuk melihat anggung jawab dan juga kewajiban dari masapai penerbanan dalam menghadapi tuntutan kehilangan barang dari penumpangnya. Penelitian yang dilakukan oleh Purba dkk dilakukan untuk menganalisa putusan tanggung jawab dari PTUN Jakarta Selatan terkait dengan kasus PT. Metro Batavia.<sup>3</sup> Penelitian lainnya yang serupa juga menunjukkan bahwa ada ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pihak maskapai kepada konsumennya yang mendapat kerugian akibat kehilangan barang. Sebagian besar membahas mengenai perlindungan hak konsumen yang ditunaikan oleh maskapai penerbangan.

Dalam penulisan ini, Penulis mengangkat kasus mengenai Putusan Pengadilan Negeri Nomor 10/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN.JKT.BRT yang membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Nomor 006/A/BPSK-DKI/XII/2015. BPSK memberi putusan yang pada salah satu poinnya adalah menghukum Qatar Airways Q.C.S.C (Tergugat) untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Leo Mualdy Christoffel (Penggugat) yang merupakan konsumen pengguna jasa penerbangan yang disediakan oleh Qatar Airways, untuk membayar sebesar 50% dari total kerugian, yaitu sebesar 8.500,- US Dollar; Rp. 3.200.000,- dan 50 Swiss Franc yang dialami oleh Leo.

---

<sup>3</sup> Fredy Luth Putra Purba, "Perlindungan Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara oleh Maskapai Penerbangan (Studi Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan)", *Transparent: Jurnal Hukum Ekonomi*, Edisi Februari-Maret 2013, hal. 4.

Selain itu, Qatar Airways juga dihukum untuk membayar biaya pengacara Penggugat sebesar Rp. 10.000.000,-..

Keputusan tersebut bertentangan dengan ketentuan terkait tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap barang bawaan konsumen. Barang bawaan penumpang yang akan diangkut untuk kemudian dimasukkan ke dalam pesawat, dibedakan menjadi dua jenis, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Bagasi Tercatat merupakan benda-benda yang dibawa oleh konsumen maskapai yang kemudian diberikan penumpang dan diserahkan ke pengangkut untuk kemudian dibawa dengan pesawat udara yang sama. Sedangkan Bagasi Kabin merupakan benda-benda bawaan penumpang yang kemudian dibawa bersama penumpang dan ada dalam pengawasan penumpang sendiri. Jika barang di bagasi tercatat hilang, maka maskapai penerbangan harus melakukan ganti rugi. Sementara itu jika yang hilang adalah barang di bagasi kabin, maka hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab dari maskapai penerbangan.<sup>4</sup>

Dari perspektif Hukum Perdata Internasional, ada beberapa konsep tanggung jawab dalam dunia penerbangan, terutama tanggung jawab antara perusahaan penyedia jasa transportasi udara terhadap penumpang, pengirim barang ataupun pihak ketiga. Dalam continental law system ataupun common law system, menunjukkan bahwa perusahaan penyedia jasa penerbangan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh penumpangnya. Keputusan tersebut kemudian membuat peneliti tertarik untuk menganalisa lebih dalam terkait tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap benda milik konsumen jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Peneliti juga tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait dengan

---

<sup>4</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

perlindungan hak maskapai penerbangan selaku pelaku usaha dalam Putusan BPSK No. 006/A/BPSK-DKI/XII/2015

## **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijabarkan tersebut, maka terdapat sebuah permasalahan utama yang akan peneliti kaji dan temukan jawabannya dalam penelitian ini, yaitu:

Bagaimana perlindungan hak bagi maskapai penerbangan atas tuntutan ganti rugi yang dialami oleh penumpang terkait dengan Putusan Mahkamah Agung No. 117 PK/Pdt.Sus-BPSK/2017 jo. Putusan BPSK No. 006/A/BPSK-DKI/XII/2015 Putusan BPSK No. 006/A/BPSK-DKI/XII/2015?

## **C. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan di dalam penulisan skripsi ini yaitu metode penelitian normatif atau kepustakaan. Penelitian hukum normatif adalah suatu kegiatan ilmiah yang menyangkut analisis dan konstruksi yang dilakukan dengan metode tertentu, yang sifatnya sistematis dan konsisten guna menyatakan kebenaran.<sup>5</sup> Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode studi pustaka yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen baik dalam bentuk bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang berkaitan dengan isu yang akan dibahas. Bahan Hukum Primer yang Penulis gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Putusan BPSK Nomor 006/A/BPSK-DKI/XII/2015, Putusan Pengadilan Negeri Nomor Pengadilan Negeri Nomor 10/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN.JKT.BRT, dan Putusan Mahkamah Agung No. 117 PK/Pdt.Sus-BPSK/2017. Selain itu, Penulis juga

---

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan ke-3, (Jakarta: UI-Press, 2010), hal. 12.

melakukan pengumpulan data, yaitu dengan wawancara terhadap pihak terkait guna mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan.

## II. PEMBAHASAN

### A. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Secara Etimologis, tanggung jawab dapat diartikan sebagai sebuah kondisi di mana diwajibkan untuk menanggung segala sesuatunya, kalau ada sesuatu yang boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan.<sup>6</sup> Dalam hukum perdata, tanggung jawab timbul karena adanya perikatan yang melahirkan kewajiban dan juga hak. Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), dijelaskan bahwa hak dan kewajiban bersumber dari undang-undang.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan peraturan-peraturan yang mengandung kaidah atau asas yang sifatnya mengatur, dan memuat sifat yang merujuk pada perlindungan konsumen. Di dalam Undang-undang tersebut terdapat aturan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, termasuk di dalamnya mengatur hak, kewajiban serta tanggung jawab para pihak dalam perjanjian.<sup>7</sup>

Dalam UU Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK), dijelaskan kewajiban Maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yang diatur dalam Undang-undang. Kewajiban tersebut adalah:

1. Menjalankan usahanya dengan beritikad baik
2. Membagikan informasi yang benar kepada konsumen, informasi yang jujur dan jelas tentang jaminan dan kondisi barang dan/atau jasa serta

---

<sup>6</sup> WJS. Purwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hal. 1014.

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal.

- memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikan.
3. Melakukan pelayanan kepada konsumen dengan benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
  4. Menjamin mutu dan kualitas dari barang dan jasa yang ingin diberikan pada konsumen sesuai dengan standar mutu masing-masing sektor usaha.
  5. Memberikan konsumen kesempatan untuk menguji dan/atau mencoba barang dan jasa yang ditawarkan serta memberikan garansi dalam kurun waktu tertentu
  6. Memberikan biaya kompensasi atau ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Berdasarkan poin nomor enam di Pasal tujuh tersebut, dijelaskan bahwa salah satu kewajiban bagi pelaku usaha yaitu melakukan ganti rugi kepada konsumen jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sejak awal. Untuk ketentuan ganti rugi sendiri akan dibahas lebih jelas pada Bab VI tentang tanggung jawab pelaku usaha di UU no 8 tahun 1999, tepatnya diatur di dalam Pasal 19 tentang Perlindungan Konsumen. Pada ayat (1) dijelaskan kewajiban dalam memberikan ganti rugi yang disebabkan penggunaan produk atau jasa yang mereka gunakan.

Pada ayat berikutnya, dijelaskan besar ganti rugi yang harus ditunaikan oleh Maskapai Penerbangan. Berikut adalah Pasal 19 ayat (2) yang menjelaskan mekanisme pemberian ganti rugi terhadap konsumen atau pihak ketiga yang dirugikan. Pasal tersebut menyebutkan bahwa penggantian barang yang hilang bisa digantikan dengan uang tunai atau bisa digantikan dengan barang atau jasa yang memiliki nilai sejenis dengan barang yang hilang tersebut.

Pelaku usaha bukannya tidak bisa menggugurkan tanggung jawabnya untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Pada ayat (5) Pasal 19, dijelaskan bahwa jika pelaku usaha dapat membuktikan hal tersebut adalah kelalaian dari konsumen atau bukan disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha, maka ganti rugi yang menjadi kewajiban bagi Pelaku Konsumen akan gugur.

Dalam UUPK juga dijelaskan mekanisme dalam penyelesaian sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen. Penyelesaian sengketa tersebut bisa sampai pada fase pengadilan dan di luar pengadilan. Jika berlanjut lewat jalur non pengadilan, maka akan dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini secara khusus dibentuk pemerintah untuk menangani penyelesaian perkara antara konsumen yang dirugikan dengan pelaku usaha. Biasanya perkara yang dibawa ke BPSK adalah perkara yang tidak mencapai kesepakatan perihal nominal atau jumlah ganti rugi yang harus ditunaikan oleh Perusahaan.<sup>8</sup>

Dalam Pasal 60 ayat (2) diatur batas maksimal ganti rugi yang bisa dikabulkan oleh BPSK. Menurut pasal tersebut, jumlah ganti rugi maksimal yang bisa dibebankan kepada pelaku usaha adalah senilai Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Secara garis besar, UUPK memberikan tanggung jawab kepada pelaku usaha untuk menunaikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian produk barang ataupun jasa yang diberikan kepada konsumen. UUPK menjelaskan tanggung jawab yang harus ditunaikan oleh pelaku usaha di berbagai sektor ketika ada konsumen yang dirugikan karena produk barang dan jasa mereka, mulai dari tenggat waktu ganti rugi, alur penyelesaian lewat

---

<sup>8</sup> Yusuf Shofie dan Somi Anwar, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap berbagai Persoalan BPSK*, (Jakarta: Pustaka, 2004), hal. 7.

jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan, dan juga jumlah maksimal ganti rugi yang harus ditunaikan oleh pelaku usaha dalam bentuk uang.

### **B. Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terkait Barang Konsumen dari UU No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan**

Tanggung jawab mengenai angkutan penerbangan di Indonesia diatur dalam UU No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan yang menggantikan UU No. 15 tahun 1992. a dari munculnya Konvensi Cape Town 2001 yang sebagian besar isinya diadopsi oleh UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang merupakan pengganti Undang-Undang No. 15 tahun 1992 tentang Penerbangan.

Dalam terminologi penerbangan udara, ada dua jenis bagasi yang dibawa oleh penumpang. Dua jenis bagasi tersebut dibedakan dalam Pasal 1 angka 24 dan 25. Dua jenis bagasi tersebut adalah:

- 1) Bagasi tercatat merupakan benda-benda milik penumpang yang diberikan oleh penumpang kepada pihak maskapai penerbangan untuk disimpan dan dibawa oleh pesawat udara yang sama.
- 2) Bagasi Kabin merupakan benda-benda milik penumpang yang dibawa sendiri oleh penumpang ke dalam pesawat dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Tanggung jawab dari maskapai Penerbangan berbeda terhadap kedua jenis bagasi tersebut. Untuk bagasi kabin yang berada dalam pengawasan penumpang sendiri selama di dalam pesawat, maka pihak maskapai penerbangan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang menimpa bagasi kabin. Hal tersebut dicantumkan dalam Pasal 143. Pihak Maskapai baru bertanggung jawab jika penumpang yang mengalami kerugian dapat menunjukkan bukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian maskapai penerbangan atau kelalaian dari karyawan maskapai penerbangan tersebut.

Jika penumpang mampu menunjukkan bukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian maskapai penerbangan, maka besar ganti ruginya diatur dalam pasal 167. Dalam Pasal 167, tercantum bahwa besar kerugian yang ditanggung oleh pihak penyedia jasa penerbangan adalah sesuai dengan kerugian nyata yang diderita oleh konsumen. Tidak ada bentuk kerugian lain yang ditanggung oleh maskapai penerbangan, seperti biaya pengacara, ataupun biaya menunggu.

Tanggung jawab bagasi kabin akan berbeda dengan bagasi tercatat. Hal tersebut tercantum pada Pasal 144. Pasal tersebut menjelaskan bahwa pengangkut atau maskapai penerbangan tersebut bertanggung jawab jika penumpang mengalami kerugian dikarenakan bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada di dalam pengawasan pengangkut. Pada penjelasan mengenai Pasal 144, dijelaskan bahwa “Pengawasan Pengangkutan” adalah periode di mana barang diterima dari penumpang ketika melakukan check in sebelum masuk ke dalam pesawat sampai dengan pengambilan barang tersebut ketika sampai di bandara tujuan.

Dalam peraturan penerbangan, ada beberapa prinsip tanggung jawab yang digunakan untuk menentukan tanggung jawab atau pemberian ganti rugi yang harus ditunaikan oleh maskapai penerbangan. Beberapa prinsip tersebut adalah:

- 1) Prinsip pertanggungjawaban berdasarkan praduga bersalah (*presumption of liability*). Berdasarkan prinsip ini, setiap pengangkut dianggap harus selalu bertanggung jawab pada setiap kerugian yang muncul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Namun apabila maskapai tersebut kemudian bisa membuktikan bahwa dirinya tak bersalah, maka maskapai tersebut bisa terbebas dari kewajiban membayar ganti rugi dari kerugian tersebut. Yang di maksud dengan tak bersalah yaitu apabila pihak maskapai tidak melakukan kelalaian, sudah mengambil tindakan

yang diperlukan guna menghindari kerugian, atau kejadian yang dapat memunculkan kerugian bagi konsumen atau penumpang itu tidak mungkin dapat dihindarkan. Beban pembuktian (*bonus of proof*) kemudian diberi pada pihak pengangkut, bukan kepada pihak yang di rugikan dalam pengangkutan yang diadakan oleh pengangkut.

- 2) Prinsip bertanggung jawab atas Pasal 1365 KUHPerdara. Pada prinsip ini, setiap maskapai seharusnya bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan olehnya dan membayar ganti rugi atas segala kerugian yang muncul dari kesalahan yang dilakukannya. Dalam prinsip ini, beban untuk melakukan pembuktian ada pada pihak yang di rugikan dan bukan pada maskapai.<sup>9</sup>
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Dalam prinsip ini, pengangkut wajib bertanggung jawab atas setiap kerugian yang muncul dalam kegiatan pengangkutan yang diselenggarakan tanpa harus melakukan pembuktian terlebih dahulu mengenai ada atau tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini menitikberatkan pada penyebab bukan kesalahannya.<sup>10</sup>

Dalam kasus penimpaan tanggung jawab kepada maskapai penerbangan dalam Undang-Undang Penerbangan, maka ada beberapa prinsip yang digunakan. Jika yang hilang, rusak, atau musnah adalah barang yang berada di bagasi tercatat, maka prinsip yang digunakan yaitu prinsip pertanggungjawaban mutlak. Hal tersebut dikarenakan maskapai penerbangan selaku pengangkut akan langsung dianggap bersalah tanpa memerlukan pembuktian apapun. Hal yang akan dibahas, baik lewat jalur pengadilan ataupun non pengadilan lewat

---

<sup>9</sup> Syaiful Watni, dkk. *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggung Jawab Pengangkut dalam Sistem Pengangkutan Multimoda*. (Bandung: Penerbit Alumni, 2001), hal. 99.

<sup>10</sup> E. Saefullah Wiradipradja, *Pengantar Hukum Udara dan Ruang Angkasa*, (Bandung: Alumni, 2014) hal. 199.

BPSK, adalah besar dan bentuk tanggung jawabnya. Penumpang yang mendapat kerugian atas barang bagasi tercatatnya wajib melakukan pembuktian bahwa kesalahan ada pada pihak pengangkut. Penumpang kemudian hanya perlu memberitahukan bahwa ada kerugian yang terjadi terhadapnya, karena pengangkut dianggap bersalah, maka pengangkut menerapkan tanggung jawab batas maksimum (*limited liability*).

Dalam menentukan jumlah ganti rugi, maka Undang-Undang Penerbangan menggunakan Prinsip Tanggung Jawab terbatas (*Limitation Of Liability*). Peraturan perundang-undangan memberikan batasan terhadap jumlah ataupun batas waktu dari pertanggungjawaban maskapai penerbangan. Misalnya dalam pertanggung jawaban maskapai mengenai penerbangan terhadap ganti rugi terhadap korban kecelakaan, maka pada pasal 30 UU Penerbangan dicantumkan batasan pihak-pihak yang bisa menerima ganti rugi atau kompensasi dari maskapai penerbangan.

Sementara itu, besar-kecilnya ganti rugi yang harus dibayarkan oleh maskapai pada konsumen yang barangnya hilang atau rusak dijelaskan oleh pasal 168 poin (1) dan (2). Pada pasal tersebut, besaran kerugian yang ditanggung oleh maskapai penerbangan diatur dalam peraturan pelaksanaannya, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan (selanjutnya disebut Permenhub) no. 77 thn. 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara.

Walaupun begitu, dalam pasal 168 ayat (2), dijelaskan secara umum besaran denda yang harus dibayarkan oleh maskapai penerbangan kepada konsumennya. Jumlah ganti rugi yang dibayarkan oleh pengangkut adalah sebesar berat bagasi tercatat.

Jumlah ganti rugi yang lebih rinci dijelaskan di Permenhub nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara. Pasal 2 huruf C menjelaskan bahwa maskapai penerbangan selaku pengangkut harus bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen,

terkait dengan rusak dan hilangnya barang dalam bagasi tercatat. Di pasal 5 ayat (1) barulah dijelaskan kewajiban yang harus ditunaikan oleh pengangkut kepada bagasi tercatat yang rusak, hilang ataupun musnah. Jumlah kerugian yang ditetapkan tersebut adalah:

- 1) Pengangkut harus membayar dendanya berdasarkan berat bagasi yang hilang berdasarkan berat yang tercatat. Pengangkut harus membayarkan RP 200.000 tiap KG. Namun jumlah denda yang dibayarkan maksimal hanya berjumlah Rp 4.000.000 /orang.
- 2) rusak bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.

Bagasi tercatat yang dianggap hilang seperti yang dimaksudkan dalam ayat (1), jika tak bisa ditemukan dalam waktu 14 hari sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan. Pengangkut harus memberi uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan, belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 (tiga) hari kalender.

Secara garis besar, UU Perlindungan Konsumen lebih berpihak kepada kepentingan konsumen. Hal ini bisa dimengerti karena lahirnya undang-undang ini untuk membela hak-hak dari konsumen dalam perjanjian jual beli yang selama ini dianggap tidak seimbang dengan pelaku usaha. Praktik perjanjian baku sering dibuat dalam kondisi yang tidak imbang. Produsen (Pelaku Usaha) dapat memanipulasi suatu perjanjian tersebut yang kemudian dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian baku yang dibuat tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak saja, yakni pihak pelaku usaha.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hal. 53.

**C. Perlindungan Hak bagi Maskapai Penerbangan atas Tuntutan Ganti Rugi yang Dialami oleh Penumpang Terkait dengan Putusan BPSK No. 006/A/BPSK-DKI/XII/2015**

UU Perlindungan Konsumen mencantumkan mengenai hak dari pelaku usaha yang ada di dalam pasal 6. Hak-hak Pelaku usaha yang dijelaskan dalam pasal 6 adalah:

1. Pelaku usaha berhak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Pelaku usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Pelaku usaha berhak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Pelaku usaha berhak untuk mendapatkan rehabilitasi untuk nama baiknya jika kemudian dapat dibuktikan secara hukum bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen bukan dikarenakan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>12</sup>

Putusan BPSK dalam kasus sengketa Qatar Airways dengan Leo Christoffel adalah sebagai berikut:

1. Mengabulkan sebagian Gugatan Konsumen.
2. Kerugian ditanggung oleh kedua belah pihak maskapai dan penumpang masing-masing 50%.

---

<sup>12</sup> UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6

3. Menolak bertanggung jawab atas biaya hidup Konsumen, selama cuti 2 (dua) minggu di Jakarta sebesar Rp.15.000.000,-.
4. Mengabulkan untuk membayar biaya jasa pengacara sebesar Rp. 10.000.000,-.
5. Menghukum Tergugat, yakni pihak maskapai untuk membayar 50% dari kehilangan uang sebesar 8.500,- US Dollar, Rp. 3.200.000,- dan 50 Swiss Franc ditambah jasa hukum pengacara sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).<sup>13</sup>

Dalam putusan tersebut, pihak Qatar Airways dinyatakan bersalah dan dijatuhi hukuman untuk mengganti 50% dari kehilangan uang yang dialami oleh Leo. Selain itu, BPSK juga mengabulkan tuntutan dari Leo untuk meminta Qatar Airways membayar jasa pengacara dari penggugat senilai Rp 10.000.000,-(sepuluh juta rupiah). Langkah mereka sesuai dengan yang tercantum di dalam UU Perlindungan Konsumen, di mana jika salah satu pihak, baik konsumen dan juga pelaku usaha tidak menerima atau masih keberatan dengan hasilnya, maka kedua pihak diperbolehkan untuk melakukan banding ke Pengadilan Negeri yang berkedudukan di wilayah sengketa.

Qatar Airways sebenarnya sudah mengingatkan lewat *print out ticket* bahwa Qatar Airways tidak bertanggung jawab dengan hilang atau rusaknya barang milik pribadi penumpang di dalam kabin. Hal tersebut juga diatur dalam Condition of Carriage Section pada Article 9 point 12 (<http://www.qatarairways.com/global/en/conditions-ofcarriage.page>) yang berbunyi sebagai berikut:

*“We will not accept liability for damage to and or loss or destruction of any of your personal property in consequence of your leaving it unattended in*

---

<sup>13</sup>Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 10/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN.JKT.BRT

*any of our aircraft and or in any property, airport facilities or vehicles we use.”<sup>14</sup>*

Sesuai dengan prosedur undang-undang, pengawasan barang bagasi tercatat sudah dilakukan sejak penumpang melakukan *check in* sebelum memasuki bandara. Qatar Airways selalu memastikan bahwa barang berharga jenis, termasuk barang elektronik dan juga uang. Barang berharga sebaiknya berada di dalam bagasi kabin yang berada langsung di bawah pengawasan penumpang. Hal tersebut ditegaskan oleh *Chief Lost and Found* Qatar Airways Indonesia di Bandara Soekarno Hatta.<sup>15</sup> Para petugas yang bertugas di loket *check in* bahkan selalu mengingatkan agar barang berharga pribadi sebaiknya dibawa ke dalam kabin sehingga penumpang dapat mengawasinya secara langsung. Hal tersebut juga menjadi upaya preventif akan kehilangan barang-barang berharga milik konsumen yang dapat menimbulkan urusan hukum yang panjang. Qatar Airways juga sudah menekankan hal tersebut karena biasanya penumpang tidak terlalu peduli terhadap barang berharga mereka. Jika mereka merasa barangnya berat, walaupun itu berharga, maka barang tersebut akan dimasukkan ke dalam bagasi pesawat. Kemungkinan rusaknya akan lebih besar karena selama penerbangan, hal tersebut tidak terawasi. Mereka mendorong penumpang untuk membawa sendiri barang-barang tersebut agar lebih aman dan juga meminimalisir terjadinya sengketa, seperti yang terjadi dengan pihak Leo. Bahkan di beberapa bandara, Qatar Airways memasang *banner* untuk selalu menghimbau penumpang membawa sendiri barang berharga mereka.

Klausula yang terdapat dalam tiket tersebut seharusnya sudah menjadi landasan perjanjian yang kuat. Dalam KUHPerdara tepatnya pada pasal 1320,

---

<sup>14</sup> Condition of Carriage Section Article 9 point 12 Qatar Airways. Dilihat di <http://www.qatarairways.com/global/en/conditions-ofcarriage.page>

<sup>15</sup> Peneliti, *wawancara* dengan Chief Lost and Found Qatar Airways Indonesia (Jakarta: Kantor Management Qatar Airways Indonesia, 19 Desember 2020)

terdapat 4 syarat sahnya sebuah perjanjian atau perikatan. Pertama, Ada kata sepakat bagi kedua belah pihak; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab yang halal. Keempat syarat tersebut sudah dipenuhi ketika penumpang sepakan untuk membayarkan sejumlah uang kepada konsumen. Dalam melakukan perjanjian jual beli tersebut, pihak konsumen juga sepakat tanpa ada paksaan dari salah satu pihak sehingga perjanjian tersebut sah di mata hukum.

Dalam kasus Leo Christoffel di mana ia kehilangan barang yang disimpan di dalam kabin pribadi, dalam perjanjian saat pembelian tiket di awal, sudah tercantum klausa bahwa pihak maskapai penerbangan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dari barang penumpang yang disimpan di dalam kabin. Namun hal tersebut tidak dihiraukan oleh Leo Christoffel. Ia tetap membawa sengketa tersebut kepada BPSK karena merasa dirugikan atas kehilangan uang yang dideritanya.

Jika dikaitkan dengan kewajiban konsumen yang ada di UU Perlindungan Konsumen, yaitu yang terdapat di Pasal 5 mengenai kewajiban tersebut. Pasal 5 berbunyi bahwa membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Pasal tersebut mewajibkan bagi konsumen untuk bisa membaca perjanjian jual beli (dalam hal ini tiket). Aksi Leo yang membawa sengketa tersebut kepada BPSK walaupun di dalam tiketnya sudah terdapat Klausa yang menyatakan bahwa pihak maskapai tidak bertanggung jawab terhadap barang pribadi, berarti Leo tidak membaca dan tidak memahami isi perjanjian tersebut dengan baik.

Dalam kasus hilangnya uang tunai milik Leo dalam kasus sengketanya dengan Qatar Airways, salah satu hal yang disoroti adalah tuntutan Pihak Konsumen yang menjelaskan bahwa hilangnya uang milik konsumen dikarenakan kelalaian maskapai penerbangan. Menurut legal advisor Qatar

Airways yang peneliti mewawancarai, pihak Qatar Airways juga sudah melakukan usaha untuk mencegah terjadinya pencurian. Walaupun barang bawaan di kabin bukan merupakan tanggung jawab dari maskapai penerbangan, namun Qatar Airways tetap ingin menjaga keamanan dan kenyamanan dari seluruh penumpang yang memilih Qatar Airways sebagai layanan transportasi udaranya.<sup>16</sup>

Pihak konsumen menjelaskan bahwa hilangnya uang miliknya di kabin dikarenakan kelalaian dalam melakukan upaya pencegahan dan tidak melakukan apa-apa terhadap masalah kehilangan yang menimpanya. Linda menjelaskan bahwa saat itu pihak Qatar sudah bertanya kepada konsumen perihal penumpang yang dicurigai melakukan perbuatan tersebut. Namun penumpang menjawab bahwa tidak ada penumpang yang dicurigai sehingga pihak maskapai tidak mungkin melakukan barang penggeledahan terhadap seluruh penumpang yang baru menjalani perjalanan panjang. Penggeledahan di dalam kabin pesawat juga bukan merupakan wewenang dari awak pesawat yang bertugas pada saat itu.

Tindakan pencurian uang tunai tidak bisa diselesaikan oleh pihak lost and found ataupun pihak keamanan bandara. Hal tersebut harus melibatkan pihak kepolisian yang berkedudukan di wilayah bandara tersebut. Menurut Peraturan dari Kementerian Perhubungan, terjadinya pencurian juga bukan merupakan hal yang menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan.

Dalam keputusan BPSK, hal tersebut menjadi salah satu pertimbangan atas dijatuhinya kewajiban bagi Qatar Airways terkait dengan penggantian sebagian dari uang konsumen yang hilang dalam penerbangan tersebut. Peneliti menilai bahwa BPSK tidak mempertimbangkan Klausula perjanjian jual beli dalam bentuk tiket yang memuat bahwa pihak Qatar Airways tidak bertanggung jawab

---

<sup>16</sup> Peneliti, wawancara dengan Legal Advisor Qatar Airways Indonesia (Jakarta: Kantor Management Qatar Airways Indonesia, 19 Desember 2020)

ketika barang pribadi yang dibawa penumpang di dalam kabin pesawat mengalami kerusakan ataupun hilang. Perjanjian jual beli tersebut sah di mata hukum karena kedua belah pihak sudah setuju. Bahkan menurut pihak Qatar Airways, hal tersebut terjadi karena kelalaian dari pihak konsumen yang tidak membaca klausa dalam tiket yang menjadi perjanjian jual beli antara konsumen dan pelaku usaha.

Klausula perjanjian jual beli antara penumpang sebagai konsumen dalam usaha pengangkutan dengan maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha adalah klausula baku. Klausula Baku sendiri merupakan setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak yaitu pelaku usaha, yang kemudian dituangkan ke dalam dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan konsumen wajib memenuhinya.<sup>17</sup> Berdasarkan aturan tersebut maka dapat kita ketahui bahwa di dalam klausula baku tersebut, ada unsur keharusan yang wajib dijalankan oleh salah satu pihak untuk dalam pemenuhan atas aturan yang ada di dalam perjanjian tersebut.

Penggunaan Klausula baku dalam kegiatan jual beli sendiri memang banyak ditentang karena dianggap melemahkan hak-hak dari konsumen. Klausula Baku membuat konsumen tidak bisa melakukan tawar-menawar dengan pihak penjual karena klausula dalam hubungan mereka sudah ditentukan secara sepihak dari pihak penjual usaha. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Eico Saputo terkait penggunaan Klausula Baku dalam perjanjian jual beli, menurut UUPK penggunaan klausula baku dalam perjanjian baku tidak dilarang hanya perjanjian baku yang isi, letak bentuk, dan atau pengungkapannya dapat merugikan konsumen dan juga klausula baku

---

<sup>17</sup> UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 10.

yang memuat pengalihan atau pembebasan tanggung jawab pelaku usaha yang disebut juga klausula eksonerasi.<sup>18</sup>

Putusan berikutnya yang menurut pihak Qatar Airways juga merugikan bagi maskapai penerbangannya adalah menanggung biaya advokasi yang digunakan oleh konsumen. Dalam tuntutan yang diajukan oleh konsumen dan yang dikabulkan oleh BPSK, pihak Qatar Airways diminta untuk membayar biaya pengacara yang membela kepentingan konsumen selaku pihak yang menggugat dan dirugikan dalam peristiwa ini. Keputusan pembebanan biaya penggunaan advokat kepada perusahaan adalah keputusan yang berada di luar ketentuan Undang-Undang. Dalam Undang-undang penerbangan, tidak ada ketentuan dalam pemberian ganti rugi kepada pihak konsumen yang menyertakan biaya bantuan hukum di dalamnya. Di dalam pemberian ganti rugi atas kehilangan dan/atau kerusakan barang bawaan di bagasi tercatat saja tidak ada mekanisme seperti itu. Apalagi dalam mekanisme ganti rugi kehilangan atau kerusakan bagasi kabin yang memang bukan merupakan tanggung jawab dari maskapai penerbangam. Hal tersebut sama sekali tidak diatur,

Dalam UU Perlindungan Konsumen pun, hal tersebut tidak tercantum. Ganti rugi yang diwajibkan dalam UU Perlindungan Konsumen adalah ganti rugi berupa pengembalian sejumlah uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau yang nilainya setara, atau perawatan kesehatan konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan/atau pemberian berupa dana santunan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dalam Undang-Undang.<sup>19</sup>

Biaya pengacara/advokat tidak termasuk biaya yang dapat dituntut. Hal ini jelas diatur dalam pasal 182 HIR. Di dalam pasal 182 HIR ini ditentukan

---

<sup>18</sup> Rico Saputra. *Penerapan Klausula Baku dalam Tiket Pesawat Terbang Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. (Padang: Thesis Universitas Andalas, 2014).

<sup>19</sup> UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 Angka 2.

bahwa yang termasuk biaya (ongkos) adalah bersifat limitatif, yaitu hanya untuk 6 macam. Dari ke enam macam biaya (ongkos), biaya pengacara/advokat tidak termasuk di dalamnya.

Tuntutan lainnya dari pihak konsumen yang tidak dikabulkan oleh BPSK adalah penggantian kerugian cuti yang dialami konsumen sebesar Rp 15.000.000 (lima belas juta) karena mengurus kasus ini. Pihak Qatar Airways lewat Legal Advisornya menjelaskan bahwa sudah seharusnya tuntutan tersebut dibatalkan oleh BPSK karena tidak memiliki landasan hukum yang kuat. Dalam undang-undang penerbangan, kewajiban memberikan uang tunggu pun hanya mencapai nilai Rp 200.000,- per hari dan maksimal dibayarkan sebanyak tiga hari. Uang tunggu pun hanya diberikan kepada konsumen yang kehilangan bagasi tercatat, yang dititipkan oleh penumpang ketika akan melakukan check in. Pemberian ganti rugi pun diberikan sebagai kompensasi menunggu barang hilang yang membutuhkan pencarian yang akan diberikan kepada penumpang di tempat yang sudah disepakati, bukan merupakan kompensasi terhadap cuti ataupun tidak bisa beraktivitas karena mengurus kehilangan barang tersebut.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Sebagai akhir dari penelitian ini, maka penulis mengambil kesimpulan dari hasil pengumpulan data dan juga analisa dari teori dan konsep terkait dengan barang yang hilang dalam pesawat. Peneliti juga menganalisa aspek putusan BPSK dan juga Pengadilan Negeri Jakarta Barat terkait kasus ini.

Dalam UU Nomor 8 tahun 1999, pemerintah memberikan tanggung jawab kepada pelaku usaha untuk menunaikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian produk barang ataupun jasa yang diberikan kepada konsumen, paling lambat tujuh hari dari waktu transaksi. Jika tidak sepakat dengan nominal ganti rugi, maka penyelesaian bisa diselesaikan

di luar pengadilan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau diselesaikan lewat jalur pengadilan.

Sementara itu, dalam UU Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, tanggung jawab terhadap barang bawaan dibedakan menjadi dua, yaitu bagasi Kabin dan juga Bagasi Tercatat. Bagasi Kabin adalah bagasi yang berada di bawah pengawasan penumpang, sedangkan bagasi tercatat adalah bagasi yang ditiptikan kepada pihak maskapai penerbangan saat check in. Bagi bagasi kabin yang dipegang oleh penumpang selama penerbangan, maka maskapai penerbangan bebas dari tanggung jawab, kecuali jika penumpang bisa membuktikan bahwa kehilangan atau kerusakan bagasi kabin adalah akibat dari kelalaian maskapai penerbangan atau orang yang dipekerjakannya, dengan besaran maksima yaitu senilai barang yang hilang, rusak atau musnah.

Sementara itu, untuk besaran ganti rugi terhadap bagasi tercatat, mekanisme dan juga ganti rugi menurut peneliti diatur dengan lebih rinci. Pada UU no. 1 tahun 2009, dijelaskan bahwa penggantian ganti rugi diatur dalam Peraturan Menteri, dalam hal ini adalah Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara.

Qatar Airways melakukan pembelaan terhadap keputusan BPSK yang dianggap merugikan pihaknya. Hal tersebut adalah hak dari pelaku usaha, seperti yang diatur dalam UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, di mana pelaku usaha berhak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya terhadap sengketa yang timbul dengan konsumen. Keputusan BPSK secara garis besar tidak melanggar Hak dari Qatar Airways dalam kasus sengketa dengan Leo Christoffel. Namun peneliti melihat keputusan yang dihasilkan tidak memperhatikan tanggung jawab dari pelaku usaha yang sudah tercantum dalam UU Penerbangan dan juga UU Perlindungan Konsumen.

## **B. Saran**

Dari analisa yang dilakukan berdasarkan teori dan konsep yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa masukan terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Saran-saran tersebut adalah:

1. Maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha di bidang pengangkutan udara sebaiknya terus mengingatkan kepada penumpang terkait dengan ketentuan yang berlaku didalam tiket dan klausula baku yang terdapat di dalamnya. Hal ini agar penumpang bisa mengetahui hak dan kewajiban yang mereka harus penuhi dalam perjanjian jual beli tersebut sehingga tidak menimbulkan salah paham terkait klausa -klausa di dalamnya, termasuk klausa ganti rugi barang
2. Perlu adanya kajian terkait dengan Undang-Undang Perilaku Konsumen terkait dengan perlindungan terhadap hak-hak pelaku usaha. UU Perlindungan Konsumen memang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, namun proses jual beli tidak hanya melibatkan konsumen saja, sehingga perlindungan terhadap pelaku usaha juga harus diperhatikan.
3. Dalam UU Penerbangan, terutama dalam pasal 143, perlu disiapkan aspek yang masuk ke dalam kategori “kelalaian.” Hal tersebut akan memperjelas bagi pihak konsumen dan juga pelaku usaha maskapai penerbangan mengenai jenis kelalaian yang harus dibuktikan oleh konsumen sehingga hal tersebut tidak menjadi perdebatan di antara konsumen dan pelaku usaha penerbangan jika terjadi sengketa seperti kasus Leo Christoffel.

#### **IV. DAFTAR PUSTAKA**

##### **1. Buku**

Barkatullah, Abdul Hakim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

- Miru, Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Shofie. Yusuf dan Somi Anwar, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap berbagai Persoalan BPSK*, Jakarta: Piramedia, 2004
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan ke-3, Jakarta: UI-Press, 2010
- Suherman, E. *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Bandung: Penerbit Alumni, 1984
- Wirapradja, E. Saefullah, *Pengantar Hukum Udara dan Ruang Angkasa*, Bandung: Alumni, 2014

## 2. Artikel Jurnal Online

- Fredy Luth Putra Purba, "Perlindungan Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara oleh Maskapai Penerbangan (Studi Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan)", *Transparent: Jurnal Hukum Ekonomi*, Edisi Februari-Maret 2013,
- Saputra, Rico. *Penerapan Klausula Baku dalam Tiket Pesawat Terbang Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. (Padang: Thesis Universitas Andalas, 2014)

## 3. Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).
- \_\_\_\_\_. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.