

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KERUSAKAN
BARANG BAGASI DI KEDATANGAN DOMESTIK PADA PESAWAT
SUPER AIR JET (Suatu Penelitian Di Bandara Sultan Iskandar Muda)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum



Oleh:

Nama	: Ahmad Kausar
NPM	: 2201110061
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh



Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KERUSAKAN
BARANG BAGASI DI KEDATANGAN DOMESTIK PADA PESAWAT
SUPER AIR JET (Suatu Penelitian Di Bandara Sultan Iskandar Muda)**

SKRIPSI

Banda Aceh, 04 Agustus 2026

Pembimbing



Trio Yusandy, S.H., M.Kn

Judul Skripsi

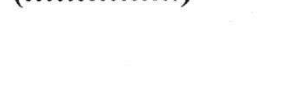
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KERUSAKAN
BARANG BAGASI DI KEDATANGAN DOMESTIK PADA PESAWAT
SUPER AIR JET (Suatu Penelitian Di Bandara Sultan Iskandar Muda)**

Oleh

Nama : Ahmad Kausar
No. Mahasiswa : 2201110061
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 14 Agustus 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes. 
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. 
3. Pembimbing/Penguji I : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. 
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes. 
5. Penguji III : Dr. Muhammad Heikal Daudy, S.H., M.H. 

Banda Aceh, 21 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

**AHMAD
KAUSAR
2026**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS
KERUSAKAN BARANG BAGASI DI KEDATANGAN
DOMESTIK PADA PESAWAT SUPER AIR JET (Suatu
Penelitian Di Bandara Sultan Iskandar Muda)**

Fakultas Hukum, Universitas, Muhammadiyah Aceh
(iv, 60) pp, tabl, bibl, app

Trio Yusandy, S.H., M.Kn

Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Namun pada kenyataannya masih terdapat hak konsumen di Bandara Internasional Iskandar muda belum terlindungi karena kehilangan dan kerusakan barang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi penumpang atas kerusakan barang di arrival, faktor penyebab penumpang yang mengalami kerusakan barang bagasi di arrival domestik pada pesawat super air jet belum terlindungi dan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan proses kerusakan barang bagasi di arrival pada pesawat super air jet.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan adalah dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan memberikan ganti rugi 1 Kg Rp. 200.000 hal ini berdasarkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Faktor yang menyebabkan konsumen di Arrival belum terlindungi adalah karena keterlambatan pelaporan, kurangnya pemahaman pelapor, kurangnya bukti pelapor, dan kerusakan yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dengan melaporkan kejadian tersebut kepada petugas layanan bagasi sebelum meninggalkan area kedatangan bandara, setelah itu baru dilakukan musyawarah atau negosiasi, namun jika tidak ditemukan hasil maka konsumen boleh menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme di luar pengadilan, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui pengadilan.

Pihak maskapai penerbangan dan pengelola bandar udara diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan pengaduan kerusakan atau kehilangan bagasi dengan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur klaim, mempercepat proses penyelesaian, serta mengedepankan penyelesaian secara musyawarah agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Kerusakan Barang Bagasi Di Kedatangan Domestik Pada Pesawat Super Air Jet (Suatu Penelitian Di Bandara Sultan Iskandar Muda) diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di akultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Bapak Trio Yusandy, S.H., M. Kn selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulisan dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak Dr. Muhammad Heikal Daudy, S.H., M.H. selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.
4. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
6. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu dan ayah tercinta yaitu Lukman dan Ratnawati yang telah mendoakan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik meskipun terdapat kekurangan di dalam skripsi ini.

Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah Swt, dimohonkan taufiq dan hidayah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hukum Perdata.

Banda Aceh, 29 Juni 2026

Penulis

Ahmad Kausar
Npm: 2201110061

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	5
C. Metode Penelitian	6
D. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG SEWA MENYEWA	
A. Tinjauan Umum Tentang Akibat Hukum	10
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	13
C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	17
D. Tinjauan Umum Perjanjian.....	23
E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	29
F. Ganti Rugi.....	30
G. Teori Penyelesaian Sengketa	32
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS KERUSAKAN BARANG BAGASI DI KEDATANGAN DOMESTIK PADA PESAWAT SUPER AIR JET	
A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Kerusakan Barang Di Arrival	36
B. Faktor Penyebab Penumpang Yang Mengalami Kerusakan Baarang Bagasi Di Arrival Domestik Pada Pesawat Super Air Jet Belum Terlindungi	44
C. upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan proses kerusakan barang bagasi di arrival pada pesawat super air jet	51
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Permasalahan

Kebutuhan masyarakat akan transportasi udara yang semakin meningkat mengakibatkan semua lapisan masyarakat membutuhkan transportasi udara dalam melakukan aktivitas perjalanan dinilai lebih cepat, efisien dan ekonomis. Maka tidak bisa dipungkiri jika hingga saat ini transportasi udara atau pesawat menjadi moda transportasi yang sering dimanfaatkan untuk penerbangan jarak jauh seperti dari satu negara ke negara lainnya, dari pulau ke pulau lainnya, selain karena lebih cepat, pesawat juga bisa menjangkau pulau-pulau kecil di Indonesia lewat adanya bandara-bandara baru yang dibangun.¹

Penanganan bagasi pada setiap airlines memiliki standarisasi yang sama sesuai dengan aturan dan tata caranya, proses ini sangat penting karena berhubungan dengan penumpang dan prosedur penanganan bagasi. Bagasi-bagasi yang dibawa penumpang tidak luput dari berbagai masalah. Permasalahan penanganan masalah bagasi tersebut biasanya terjadi pada saat penumpang tiba di stasiun tujuan akhir atau pada saat post flight service.²

Walaupun bagasi tercatat sudah dilengkapi dengan Baggage Claim Tag yang dilengkapi oleh petugas maskapai berupa kertas label yang

¹ Muhammad Ferdian, “Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*–Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma |, Volume 11 No. 1, September 2020, hlm. 41

² Hidayatullah dan Syayidatul Munawaroh, “Penanganan Rusaknya Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pada Divisi Unit Lost And Found di Bandara Adisutjipto Yogyakarta)”, *Jurnal Al Wasith: Jurnal Studi Hukum Islam* || vol. 6 no. 2 (2021), hlm. 194

ditempelkan atau dipasang pada bagasi dan boarding pass penumpang tetap saja bagasi tersebut berisiko hilang maupun mengalami kerusakan.³

Kalau melihat persoalan kehilangan atau kerusakan barang bagasi di pesawat, dilihat dari segi hukum perdata timbullah hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang mengenai hak dan kewajiban. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang bagasi tercatat di pesawat merupakan tanggung jawab pengangkut untuk memberikan ganti rugi atas kerugian penumpangnya.⁴

Kepuasan konsumen pada dasarnya merupakan kondisi bahwa harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diterimanya. Jika konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas, begitu juga sebaliknya.⁵

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Pasal 4 angka 1 dan 2 UU perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

³ Loc.Cit

⁴ Muhammad Ferdian, Loc.Cit, hlm. 41

⁵ Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management), Jurnal Manajemen, 11(2), 2016). hlm265.

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Selain itu Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Pertanggungjawaban maskapai penerbangan yang diatur dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang berupa hilang dan/atau rusaknya barang dalam bagasi tercatat. Kehilangan dari bagasi tercatat akan diberikan ganti rugi Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak 4.000.000,- (empat juta rupiah) per penumpang. Dan dikatakan barangnya hilang dalam waktu 7 hari kalender. Sedangkan hilangnya dan atau/rusaknya barang bagasi kabin maka pengangkut tidak bertanggung jawab kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh pihak maskapai penerbangan. Namun, besarnya ganti rugi menurut pasal 26 Ordonansi Pengangkutan Udara mengenai ganti rugi pada kehilangan dan pasal 27 mengenai ganti rugi pada kerusakan, dihubungkan dengan pasal 30 ayat (2).

Pasal 26 menyatakan bahwa ganti rugi yang wajib dibayar oleh pihak maskapai penerbangan pada kehilangan barang atau bagasi adalah harga barang yang sama macam dan sifatnya ditempat tujuan pada waktu barang atau bagasi seharusnya diserahkan dikurangi dengan jumlah uang yang karena kehilangan itu tidak perlu dibayarkan untuk biaya dan pengangkutan.⁶

Salah satu kejadian kerusakan barang terjadi di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda yang dilakukan oleh maskapai penerbangan super air jet, hal ini tentu menyebabkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Berikut ini merupakan tabel terkait dengan jumlah terjadinya kerusakan barang yang terjadi :

No	Nama pesawat	Tanggal penerbangan	Barang	Keterangan
1	Super Air Jet	12 Januari 2021 24 Maret 2021 17 Mei 26 September	Koper	
2.	Super Air Jet	20 Maret 2022 01 Juli 2022 07 Agustus 30 Agustus 2022 16 September 25 Desember	Koper	
3	Super Air Jet	01 Januari 2023	Koper	
4	Super Air Jet	22 Februari 2024 16 April 2024 12 November 2024	Koper	

Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut diatas perlu untuk dilakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut ini :

⁶ Khuluk Gagah Pradipta dan Dhiani Dyahjatmayanti, “Analisis Penyebab Kurang Bagasi/ Advice Handling (Ahl) Dan Cara Penanganannya Di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang”, Jurnal Ground Handling Dirgantara, Vol. 5, No.1, Juli 2023, hlm. 138

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi penumpang atas kerusakan barang di arrival?
2. Apa faktor penyebab penumpang yang mengalami kerusakan barang bagasi di arrival domestik pada pesawat super air jet belum terlindungi?
3. Upaya apa saja yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan proses kerusakan barang bagasi di arrival pada pesawat super air jet?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu Hukum Perdata, tentang Perlindungan Konsumen hal ini sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Kerusakan Barang Bagasi Di Kedatangan Domestik Pada Pesawat Super Air Jet (Suatu Penelitian Di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh Besar)”

Dalam hal ini tujuan penelitian seperti yang penulis maksudkan adalah antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi penumpang atas kerusakan barang di arrival.
2. Untuk menjelaskan faktor penyebab penumpang yang mengalami kerusakan barang bagasi di arrival domestik pada pesawat super air jet belum terlindungi.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan proses kerusakan barang bagasi di arrival pada pesawat super air jet.

C. Metode Penelitian

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Perlindungan hukum adalah upaya memberikan perlindungan kepada subjek hukum.
2. Penumpang adalah orang yang menumpang dalam kendaraan transportasi
3. Kerusakan barang adalah bagasi adalah kerusakan pada koper atau isinya yang terjadi saat berada di bawah kendali maskapai penerbangan.
4. Arrival domestik adalah kedatangan penumpang yang tiba di bandara setelah melakukan penerbangan di dalam satu negara yang sama.
5. Pesawat super air jet adalah salah satu maskapai penerbangan yang ada di Indonesia.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilaksanakan Bandar Udara Sultan Iskandar Muda.

b. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu maskapai penerbangan Air Jet.

3. Cara Pengambilan Sampel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara purposive sampling. purposive sampling yaitu memilih beberapa responden beserta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sampel yang akan diambil terdiri dari :

Responden

1. Penumpang 3 orang
2. Supervisor pesawat Super Air Jet

Informan :

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dilakukan pula wawancara dengan informan antara lain:

- a. Akademisi 1 orang

4. Cara pengumpulan data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut :

- a. Penelitian Keperpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal ilmiah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan, penulis menggunakan cara, antara lain : Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan responden dan informan untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan.

5. Cara menganalisis data

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik

D. Sistematika Penelitian

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang dan Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian Metode Penelitian dan Sistematika Penelitian.

Bab II Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang Tinjauan Umum Tentang Akibat Hukum, Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Perjanjian, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Ganti Rugi dan Teori Penyelesaian Sengketa.

Bab III Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Terjadinya Kerusakan Barang Bagasi Di Kedatangan Domestik Pada Pesawat Super Air Jet yang membahas tentang bentuk perlindungan hukum bagi penumpang atas kerusakan barang di arrival, faktor penyebab penumpang yang mengalami kerusakan barang bagasi di arrival domestik pada pesawat super air jet belum terlindungi dan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan proses kerusakan barang bagasi di arrival pada pesawat super air jet.

BAB IV Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Akibat Hukum

Manusia sebagai makhluk sosial, dalam masyarakat senantiasa terdorong untuk berbuat sesuatu demi kelangsungan pergaulan antara individu dengan individu yang lainnya, menjaga kehormatan serta keharmonisan hubungan-hubungan tersebut maka diperlukan kaedah-kaedah yang mengatur kelangsungan perbuatan-perbuatan itu agar tidak merugikan pihak satu sama lainnya.¹

Pada prinsipnya, setiap orang berhak atas perlindungan hukum. Hampir semua hubungan hukum harus dilindungi undang-undang. Perlindungan hukum harus melihat pada langkah-langkahnya, yaitu perlindungan hukum yang bersumber dari peraturan-peraturan dan segala peraturan yang dibuat oleh masyarakat, yang pada hakekatnya merupakan kesepakatan masyarakat yang mengatur hubungan tingkah laku antara anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap sebagai wakil, komunitas, dan kepentingan masyarakat.²

SF Marbun dan Mahfud MD menjelaskan tentang perbuatan atau tindakan hukum pemerintah pada ranah publik dalam bentuk keputusan, dengan berdasar pada perbuatan hukum secara perdata sebagai konsep dasar, SF Marbun dan Mahfud MD mengetengahkan perbuatan hukum pemerintah sebagai perbuatan

¹ Dermina Dsalimunthe, “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)”, Jurnal Al-Maqasid, Volume 3 Nomor 1 Edisi Januari – Juni (2017), hlm. 12

² Tarida Sondang, Wira Franciska, dan Doni Martien, “Perlindungan Hukum Bagi Badan Hukum Dalam Proses Online Single Submission Terhadap Syarat Operasional Badan Hukum”, Jurnal Syntax Idea, Volume. 5, No. 2, Februari (2023), hlm. 232

hukum publik bersegi satu atau perbuatan sepihak dari pemerintah dan bukan merupakan hasil persetujuan dua pihak. Perbuatan hukum yang dilakukan pemerintah menimbulkan perubahan-perubahan di lapangan hukum sebagai akibat hukum dari tindakan atau perbuatan tersebut. Perbuatan hukum pemerintah jenis ini disebut dengan keputusan atau *beschikking*.³

Akibat hukum adalah akibat yang diberikan oleh hukum atas suatu peristiwa hukum atau perbuatan dari subjek hukum.⁴ Menurut Jazim Hamidi. Kata dampak hukum / akibat hukum mengandung maksud dampak atau akibat hukum secara langsung, kuat, atau eksplisit.⁵ Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.⁶

R. Soeroso menjelaskan tentang perbuatan yang dilarang oleh hukum yaitu perbuatan melawan hukum yang lazimnya disebut “*onrechtmatige daad*” adalah sesuatu perbuatan yang menimbulkan kerugian kepada orang lain dan mewajibkan si pelaku/pembuat yang bersalah untuk mengganti kerugian yang ditimbulkannya (Pasal 1365 KUHPerdata). Perbuatan melawan hukum tersebut diatur dalam Pasal 1365-1380 KUHPerdata. Perbuatan tersebut dikatakan melawan hukum, apabila

³ SF. Marbun dan Moh. Mahfud MD, Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara, Liberty, Jogjakarta, 2011, hlm. 75

⁴ Marwan Mas, Pengantar Ilmu Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor, 2003, hlm.39

⁵ Jazim Hamidi, Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, dan Implikasi Hukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945 dalam Sistem Ketatanegaraan RI, Konstitusi Press & Citra Media, Yogyakarta, 2006, hlm. 200.

⁶ Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 1993, hlm. 28

perbuatan itu bertentangan dengan hukum pada umumnya. Yang dimaksud dengan hukum bukan hanya berupa undang-undang saja, melainkan termasuk juga hukum tak tertulis, yang harus ditaati oleh masyarakat.⁷

Berbicara tentang akibat hukum dimulai dengan adanya hubungan hukum, peristiwa hukum, dan objek hukum. Menurut Soedjono Dirdjosisworo, yaitu akibat hukum timbul karena adanya hubungan hukum dimana di dalam hubungan hukum ada hak dan kewajiban.⁸ Peristiwa atau kejadian yang dapat menimbulkan akibat hukum antara pihak-pihak yang mempunyai hubungan hukum, peristiwa hukum ini ada dalam berbagai segi hukum, baik hukum publik ataupun privat.⁹

Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa peristiwa hukum itu gunanya untuk menggerakkan hukum, hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu maka disebut hubungan hukum. Peraturan hukum contohnya, karena ada peraturan hukum dan yang menggerakkannya disebut peristiwa hukum dan rumusan tingkah laku yang ada dalam peraturan hukum harus benar-benar terjadi sehingga menimbulkan akibat hukum. Agar timbul suatu akibat hukum Satjipto rahardjo, merumuskan bahwa ada 2 tahap yaitu adanya syarat tertentu berupa terjadinya suatu peristiwa dalam kenyataan yang memenuhi rumusan dalam peraturan hukum yang disebut sebagai dasar hukum dan disarankan untuk

⁷ Ibid, hlm.294

⁸ Soedjono Dirdjosisworo, Pengantar Ilmu Hukum, PT Raja Grafindo Tinggi, Jakarta, 2010, hlm.131

⁹ Ibid, hlm. 130

membedakan antara dasar hukum dan dasar peraturan yaitu dengan menunjuk pada peraturan hukum yang dipakai sebagai kerangka acuannya.¹⁰

B. Tinjauan Perlindungan Hukum

Secara tersirat, perlindungan hukum secara perdata dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum, yaitu berupa ganti rugi. Perbuatan melawan hukum yang tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata hanya mengatur bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan bukan karena adanya perjanjian.¹¹

Perlindungan hukum sangat penting untuk dilakukan karena dapat mewujudkan tegaknya supremasi hukum, tegaknya keadilan, dan perdamaian dalam kehidupan di masyarakat. Supremasi hukum bermakna bahwa hukum mempunyai kekuasaan mutlak dalam mengatur pergaulan manusia dalam berbagai macam kehidupan, sehingga semua tindakan warga negara maupun pemerintahan selalu berlandaskan pada hukum yang berlaku. Tegaknya supremasi hukum tidak akan terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku tidak ditegakkan baik oleh masyarakat. Tegaknya keadilan sebagai tujuan utama hukum, dimana setiap warga negara dapat menikmati haknya dan melaksanakan kewajibannya, hal tersebut merupakan wujud dari keadilan. Perdamaian dalam

¹⁰ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.40

¹¹ Salim, H.S., Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 100.

kehidupan di masyarakat merupakan harapan setiap orang. Perdamaian akan terwujud apabila setiap orang merasa dilindungi dalam segala bidang kehidupan. Hal ini dapat terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku dilaksanakan.¹²

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Rahardjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹³

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁴ Perundang-

¹² Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, hlm. 37.

¹³ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

¹⁴ C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1980, hlm 102.

undangan di Indonesia pada umumnya menjamin ketertiban, keadilan dan kepastian hukum serta perlindungan hukum didalam masyarakat.¹⁵

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada prangkat individu maupun struktural.¹⁶

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Rahardjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁷

¹⁵ Widya Marthauli Handayani, 'Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta', Jurnal Legislasi Indonesia, 16.2 (2019), hlm. 214-24.

¹⁶ Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 2

¹⁷ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Cet-IV, 2000, hlm 53

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁸

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian- pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat

¹⁸ Ibid, hlm.54

penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.¹⁹

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang- Undang. Pembenaannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.²⁰

C. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, Penemuan Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 38

²⁰ Ibid, hlm.39

yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi²¹. Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.²²

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan 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 serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, 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.

Adapun kewajiban konsumen diatur pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

²¹ Janus Sida balok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

²² Ibid. hlm. 18

- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen

mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara- cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.²³

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung²⁴

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.²⁵

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Menurut Pasal 3 Undang-

²³ Janus Sidabolok. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

²⁴ Ibid, hlm.23

²⁵ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm, 67

undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pentahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.²⁶

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui

²⁶ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 7

bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.²⁷

Terdapat prinsip-prinsip dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku dalam bidang hukum ini. Tentu saja prinsip-prinsip tersebut bukan sesuatu yang khas karena juga diterapkan pada hukum yang lain. Prinsip-prinsip umum dalam perlindungan konsumen ini, antara lain.²⁸

a. Let The Buyer Beware

²⁷ Ibid, hlm. 78

²⁸ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 50-

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu proteksi apapun untuk konsumen. Dalam perkembangannya, posisi konsumen menjadi lemah karena keterbatasan pengetahuan yang dimilikinya. Konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Terlebih pada ketidak terbukaannya pelaku usaha terhadap produknya. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 asas ini tidak dipakai, namun menggunakan prinsip kehati-hatian dari pelaku usaha hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu-rambu dalam aktivitasnya.

b. The Due Care Theory

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini dapat dilihat dalam Bab IV UUPK yang terdiri dari Pasal 8 sampai Pasal 1, selain itu pengusaha juga berkewajiban untuk mematuhi standar mutu produk sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan lainnya.

c. The Private Bof Contract

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban melindungi konsumen. Terjadi jika terjadi hubungan kontraktual diantaranya. Namun realita di masyarakat banyak sekali kontrak – kontrak standar yang beredar ini menunjukkan bahwa terjadi ketidak berdayaan konsumen. Dimana isi kontrak tersebut dibuat secara sepihak.

D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari bahasa Inggris, yaitu contract. Sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan *overeenkomst* (perjanjian). Pengertian perjanjian atau perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yaitu Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²⁹

Menurut Abdulkadir Muhammad perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan. Apabila diperinci, maka perjanjian itu mengandung unsur-unsur sebagai berikut:³⁰

- a. Ada pihak-pihak sedikit-dikitnya dua orang (subjek).
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak itu (konsensus).
- c. Ada objek yang berupa benda.
- d. Ada tujuan bersifat kebendaan (mengenai harta kekayaan).
- e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan.

²⁹ Subekti dan Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 2008, hlm. 338

³⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.224-225.

Apabila dirinci, perjanjian mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Essentialia, ialah unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian.

Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian. Unsur essentialia dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur essentialia ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi, atau pengertian dari suatu perjanjian.

- b. Naturalia, yaitu unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian. Unsur naturalia pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur essentialia diketahui secara pasti. Misalnya dalam perjanjian yang mengandung unsur essentialia jual-beli, pasti akan terdapat unsur naturalia berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi. Sehubungan dengan hal itu, maka berlakulah ketentuan Pasal 1339 KUHPerdata yang menyatakan bahwa: “Perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan juga untuk segala

sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.”³¹

- c. *Accidentalalia*, yaitu unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Dengan demikian, maka unsur ini pada hakikatnya bukan merupakan suatu bentuk prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak.³²

Terkait dengan unsur-unsur azas-azas perjanjian, yaitu sebagai berikut:

- a. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme sering diartikan sebagai kesepakatan untuk lahirnya kesepakatan. Dalam asas ini memperlihatkan bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat secara lisan antara dua atau lebih orang telah mengikat, dan karenanya telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-orang tersebut mencapai kesepakatan atau *consensus*, meskipun kesepakatan tersebut telah dicapai secara lisan semata mata. Hal ini berarti pada prinsipnya perjanjian yang mengikat dan berlaku sebagai perikatan bagi para pihak yang berjanji tidak memerlukan formalitas, walau demikian, untuk menjaga kepentingan pihak debitor (atau

³¹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2009, hlm. 118-119.

³² Kartini Muljadi dkk, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm., 85-90.

yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi) diadakanlah bentuk-bentuk formalitas atau dipersyaratkan adanya suatu tindakan tertentu.³³

b. Asas Kebebasan Berperjanjian

Asas kebebasan berperjanjian merupakan asas yang menduduki posisi sentral di dalam hukum perjanjian. Meskipun asas ini tidak dituangkan menjadi aturan hukum namun mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam hubungan kontraktual para pihak. Kebebasan berperjanjian pada dasarnya merupakan perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia yang perkembangannya dilandasi semangat liberalisme yang mengagungkan kebebasan individu. Menurut asas kebebasan berperjanjian, seseorang pada umumnya mempunyai pilihan bebas untuk mengadakan perjanjian. Di Dalam asas ini terkandung suatu pandangan bahwa orang bebas untuk melakukan atau tidak melakukan perjanjian. Menurut Sutan Remy Sjahdeini asas kebebasan berperjanjian menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut:³⁴

1. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
2. Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian.
3. Kebebasan untuk menentukan atau memilih kuasa dari perjanjian yang akan dibuatnya.
4. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian.

³³ Ibid., hlm. 34.

³⁴ Agus Yudha Hernoko, Hukum Kontrak Asas Proporsionalitas dalam Perjanjian Komersial, Kencana, Jakarta, 2011, hlm.110.

5. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.
 6. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang – undang yang bersifat opsional (aanvullend optional)
- c. Asas Mengikatnya Perjanjian (Pacta Sunt Servanda)

Asas pacta sunt servanda disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt servanda menggariskan bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi perjanjian yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi perjanjian yang dibuat oleh para pihak.³⁵

Setiap orang yang membuat perjanjian, maka mereka terikat untuk memenuhi perjanjian tersebut, karena perjanjian tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.³⁶

- d. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Sementara

³⁵ Salim HS dkk, Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU), PT Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.2.

³⁶ Ahmadi Miru, Hukum Kontrak Perancangan Kontrak, PT Rajawali Press, Jakarta, 2011, hlm.4.

itu, Arrest H.R di negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian bahkan kesesatan ditempatkan dibawah asas itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak.

Begitu pentingnya itikad baik tersebut sehingga dalam perundang-undangan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani perjanjian atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup perjanjian yang berkaitan dengan itikad baik. Walaupun itikad baik para pihak dalam perjanjian sangat ditekankan pada tahap praperjanjian, secara umum itikad baik harus selalu ada pada setiap tahap perjanjian sehingga kepentingan pihak yang satu selalu dapat diperhatikan oleh pihak lainnya.³⁷

E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

³⁷ Ibid., hlm.5.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

F. Ganti Rugi

Ganti rugi adalah cara pemenuhan atau kompensasi hak oleh pengadilan yang diberikan kepada satu pihak yang menderita kerugian oleh pihak lain yang melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga menyebabkan kerugian tersebut. Ada dua hal yang menyebabkan timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPerdara, yang dimulai dari Pasal 1240 KUH Perdata sampai dengan Pasal 1252 KUH Perdata. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian.³⁸

Di dalam Pasal 1249 KUHPerdara ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun, dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materil, dan ganti rugi immaterial. Kerugian materil adalah suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang/ kekayaan. Sedangkan kerugian immaterial adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak bernilai uang, seperti rasa sakit, dan sebagainya.³⁹

³⁸ Salim HS, Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 100

³⁹ Ibid, hlm. 101

Menurut Munir Fuady, praktek dari aplikasi ganti rugi akibat adanya wanprestasi dari suatu kontrak dilaksanakan dalam berbagai kemungkinan, dimana yang dimintakan oleh pihak yang dirugikan adalah hal-hal sebagai berikut:⁴⁰

1. Ganti rugi saja;
2. Pelaksanaan kontrak tanpa ganti rugi;
3. Pelaksanaan kontrak dengan ganti rugi;
4. Pembatalan kontrak tanpa ganti rugi;
5. Pembatalan kontrak dengan ganti rugi.

Dalam pasal 1246 KUHPerdara menyebutkan bahwa “biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantiannya, berdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tidak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut dibawah ini.”

G. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa juga merupakan sesuatu yang bisa terjadi apabila terdapat benturan antara dua kepentingan yang tidak mampu disatukan, namun disini tidak semua sengketa perlu diakhiri melalui jalur pengadilan.⁴¹ Dikatakan, jika disini sengketa berada dalam cakupan tatanan hukum, sehingga dapat dikategorikan sebagai sengketa hukum. Sengketa hukum ini memiliki

⁴⁰ Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005, hlm. 30

⁴¹ A. Mukti Arto, Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia, Pustaka Pelajar, 2021, Yogyakarta, hlm. 28-32.

kemungkinan untuk diajukan ke pengadilan, tetapi tidak semua sengketa hukum dapat dibawa ke pengadilan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dengan baik mengenai pemangku kepentingan yang terlibat dalam konflik tersebut. Dalam konteks sengketa tanah, terdapat subjek dan objek, di mana subjek merujuk pada pelaku-pelaku yang terlibat dalam konflik terkait kepemilikan tanah, baik sebagai pihak yang memengaruhi maupun yang terpengaruh. Hal ini bisa bersifat individu, komunitas, kelompok sosial ataupun institusi yang menyatakan memiliki kendali atas satu atau lebih objek tanah, hutan, dan sumber daya alam. Sedangkan objek diartikan sebagai suatu benda berupa tanah atau sumber daya alam lainnya diantaranya pohon-pohon, yang digunakan sehingga menjadi objek persaingan di antara pihak-pihak yang terlibat.⁴²

Dalam melakukan penyelesaian sengketa bisa diselesaikan menggunakan 2 (dua) cara, yaitu sebagai berikut :

a. Penyelesaian melalui jalur litigasi

Penyelesaian menggunakan jalur peradilan atau litigasi kerap disebut sebagai *ultimum remedium*, yang berarti bahwa litigasi dianggap sebagai langkah terakhir dalam penyelesaian sengketa.⁴³ Artinya, litigasi menjadi sarana terakhir yang digunakan dalam upaya menyelesaikan konflik. Keputusan akhir yang dihasilkan dari penyelesaian ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak dalam sengketa. Penyelesaian ini terjadi

⁴² Satyo, B. K. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)" Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023, hlm.

⁴³ Frans Hendra Winarta, Hukum Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 1- 2.

ketika diantara para pihak terlibat menyuarakan tuntutan ke Pengadilan Tata Usaha Negara.⁴⁴

b. Penyelesaian Melalui Jalur Non-Litigasi

Penyelesaian ini dijalankan melalui pendekatan para pihak terlibat, sehingga dalam konflik saling setuju untuk menyelesaikan perbedaan melalui musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama.⁴⁵ Penyelesaian ini bisa dijalankan dengan beberapa cara, diantaranya:

a. Negosiasi

Negosiasi merupakan metode yang mencapai penyelesaian menggunakan diskusi atau musyawarah dengan semua pihak yang terlibat dalam pertentangan, agar hasilnya diterima oleh semua pihak yang bersangkutan. Kemudian, negosiasi juga diartikan sebagai sarana bagi pihak-pihak yang berkonflik guna menuntaskan permasalahan tanpa melibatkan orang ketiga. Dalam praktik, negosiasi dilakukan guna mencari hal baru yang tidak bisa dilakukan sendiri serta guna menyelesaikan perbedaan kepentingan yang muncul pada para pihak.⁴⁶

b. Konsiliasi

⁴⁴ Winarta, F. H, Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hlm. 88

⁴⁵ Wiguna, M. O. C. “Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya” Jurnal Hukum & Pembangunan, 48(3), 2018, hlm. 506

⁴⁶ R.F. Saragih, “Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup” Yogyakarta, Jurnal Hukum, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000, hlm. 140.

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam suasana kekeluargaan.⁴⁷ Pada prinsipnya, konsiliasi mirip dengan mediasi karena sama-sama melibatkan pihak ke-3 yang netral, yaitu konsiliator guna membantu para pihaknya saat melangsungkan upaya penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, umumnya wewenang konsiliator lebih besar dibanding mediator, karena konsiliator mampu mendorong dan memaksa para pihak yang terlibat untuk bekerja sama dalam menyelesaikan sengketa. Konsiliator juga dapat mengajukan berbagai alternatif penyelesaian yang dapat dipertimbangkan oleh para pihak dalam membuat keputusan.⁴⁸

c. Mediasi

Mediasi disini melibatkan keterlibatan pihak ketiga, yang disebut dengan mediator. Dalam tugasnya untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat. Disini mediator berkontribusi sebagai pihak adil yang tidak mempunyai wewenang mengambil keputusan tetapi berperan memberikan bantuan kepada semua pihak berselisih guna meraih tujuan yang dapat diterima semua pihak.⁴⁹

⁴⁷ Muhammad Marwan dan Jimmy, Kuasa Hukum, S Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 376

⁴⁸ Senjaya, M., “Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat”, *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023, hlm. 5468.

⁴⁹ R.F. Saragih, *Op.cit.* hal 140-142

BAB III
BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG ATAS
TERJADINYA KERUSAKAN BARANG BAGASI DI KEDATANGAN
DOMESTIK PADA PESAWAT SUPER AIR JET

A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Atas Kerusakan Barang di Arrival

Berkenaan dengan prinsipnya, setiap orang berhak atas perlindungan hukum. Hampir semua hubungan hukum harus dilindungi undang-undang. Perlindungan hukum harus melihat pada langkah-langkahnya, yaitu perlindungan hukum yang bersumber dari peraturan-peraturan dan segala peraturan yang dibuat oleh masyarakat, yang pada hakekatnya merupakan kesepakatan masyarakat yang mengatur hubungan tingkah laku antara anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap sebagai wakil komunitas kepentingan masyarakat. Perlindungan hukum dapat berarti perlindungan yang diberikan kepada seseorang oleh hukum. Hukum sejatinya harus dapat memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Setiap aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri. Maka dari itu setiap

orang-orang termasuk konsumen harus diberikan perlindungan hukum termasuk pada konsumen yang melakukan pengangkutan barang melalui udara.¹

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi, yang biasa dikenal dengan istilah “prestasi”.²

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi. Meskipun perjanjian pengangkutan pada hakikatnya sudah harus tunduk pada pasal-pasal dari bagian umum dari hukum perjanjian KUH Perdata, akan tetapi oleh undang-undang telah ditetapkan berbagai peraturan khusus yang bertujuan untuk kepentingan umum membatasi kebebasan dalam hal membuat perjanjian pengangkutan yaitu meletakkan

¹ Tarida Sondang, Wira Franciska, Doni Martien, “Perlindungan Hukum Bagi Badan Hukum Dalam Proses Online Single Submission Terhadap Syarat Operasional Badan Hukum”, Jurnal Syntax Idea, Vol. 5, No. 2, Februari (2023), hlm. 232

² Freddy Luth Putra Purba, T. Keizerina Devi, dan Windha, “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara Oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan)”, Transparency, Jurnal Hukum Ekonomi, Feb-Mei 2013 Volume I Nomor 1, hlm. 2

kewajiban khusus kepada pihaknya pengangkut yang tidak boleh disingkirkan dalam perjanjian.³

Secara teoritis hubungan hukum menghendaki adanya kesetaraan diantara para pihak, akan tetapi dalam prakteknya hubungan hukum tersebut sering berjalan tidak seimbang terutama dalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen, hal ini pun terjadi dalam hubungan hukum antara konsumen atau penumpang tidak mendapatkan hak-haknya dengan baik. Sehubungan dengan itu, diperlukan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan penerbangan khususnya terhadap bagasi. Unsur terpenting dalam perlindungan hukum bagi pemakai jasa angkutan udara serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.⁴

Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan 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 serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila

³ R. Subekti, Aneka Perjanjian, PT.Citra Aditya, Bandung, 1995 , hlm. .71

⁴ Freddy Luth Putra Purba, T. Keizerina Devi, dan Windha, Op.,Cit, hlm. 3

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.

Adapun kewajiban konsumen diatur pada pasal 5 Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Air Jet menjelaskan bahwa Kami menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat dalam setiap tahapan penanganan barang, mulai dari penerimaan, penyimpanan, proses pemuatan ke pesawat, hingga penyerahan kepada penerima. Selain itu, setiap barang diberikan identitas yang jelas dan dilakukan pencatatan secara sistematis agar mudah ditelusuri. Kami juga memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas agar penanganan barang dilakukan secara hati-hati dan sesuai standar keselamatan.”⁵

“Kami selalu memberikan informasi kepada pengguna jasa mengenai hak dan kewajibannya sebelum proses pengiriman dilakukan. Pelanggan diberikan penjelasan mengenai syarat dan ketentuan pengangkutan, tata cara pengemasan yang benar, barang-barang yang memerlukan perlakuan khusus, serta prosedur pengajuan klaim apabila terjadi kehilangan atau kerusakan. Dengan adanya informasi tersebut,

⁵ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

diharapkan pengguna jasa memahami proses pengangkutan dan perlindungan hukum yang tersedia.”⁶

“Perlindungan hukum terhadap kerusakan barang yang disimpan di bagasi penumpang merupakan bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila barang penumpang mengalami kerusakan selama berada dalam pengawasan maskapai, penumpang berhak mengajukan klaim ganti rugi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.”⁷

“Bahwa setiap laporan kerusakan barang akan ditindaklanjuti melalui proses pemeriksaan dan verifikasi untuk mengetahui penyebab serta tingkat kerusakan yang terjadi. Setelah dilakukan pemeriksaan dan terbukti bahwa kerusakan tersebut terjadi ketika barang berada dalam penguasaan maskapai, maka perusahaan akan memberikan ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku.”⁸

Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara Menjelaskan bahwa :

Pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap :

- a. penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka;
- b. hilang atau rusaknya bagasi kabin;
- c. hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat;
- d. hilang, musnah, atau rusaknya kargo; e. keterlambatan angkutan udara; dan

⁶ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

⁷ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

⁸ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

e. kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

“Maskapai juga memberikan perlindungan hukum kepada penumpang melalui penyediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Penumpang yang merasa dirugikan dapat melaporkan kejadian tersebut kepada petugas layanan pelanggan di bandara dengan melampirkan dokumen pendukung, seperti tiket penerbangan, boarding pass, dan bukti bagasi. Selanjutnya, laporan tersebut akan diproses secara profesional dan transparan. Pengguna jasa terlebih dahulu harus melaporkan kehilangan atau kerusakan kepada petugas kami dengan melengkapi dokumen pendukung, seperti surat pengiriman (airway bill), identitas, serta bukti kondisi barang. Setelah itu, perusahaan melakukan pemeriksaan administrasi dan investigasi terhadap proses pengiriman. Kami akan berkoordinasi dengan seluruh pihak yang terlibat dalam rantai pengangkutan untuk memastikan penyebab kerugian. Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa perusahaan bertanggung jawab, maka klaim akan diproses hingga pemberian ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku.”⁹

Pasal 4 dan 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara Menjelaskan bahwa :

Pasal 5

- (1) Pengangkut tidak bertanggung jawab untuk kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya.

⁹ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

- (2) Apabila pembuktian penumpang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat diterima oleh pengangkut atau berdasarkan keputusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap (inkracht) dinyatakan bersalah, maka ganti kerugian ditetapkan setinggi tingginya sebesar kerugian nyata penumpang.

Pasal 5

- (2) Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami kehilangan, musnah atau rusaknya bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c ditetapkan sebagai berikut :
- a. kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 (empat juta rupiah) per penumpang; dan
 - b. kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
- (3) Bagasi tercatat dianggap hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan.
- (4) Pengangkut wajib memberikan 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.

“Menurut Supervisor Air Jet upaya perlindungan hukum tidak hanya dilakukan melalui pemberian ganti rugi, tetapi juga melalui langkah-langkah pencegahan, seperti peningkatan pengawasan terhadap penanganan bagasi, pelatihan petugas bagasi, serta penerapan standar operasional yang ketat guna meminimalkan risiko kerusakan barang milik penumpang. Dengan demikian, hak-hak penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan tetap terlindungi dan memperoleh kepastian hukum apabila mengalami kerugian akibat kerusakan maupun barang di bagasi.”¹⁰

“Menurut syakban Perlindungan hukum sangat penting karena memberikan kepastian mengenai hak dan kewajiban antara perusahaan dengan pengguna jasa.

¹⁰ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

Dengan adanya perlindungan hukum, pengguna jasa memperoleh jaminan bahwa apabila mengalami kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang yang menjadi tanggung jawab perusahaan, mereka memiliki hak untuk memperoleh penyelesaian dan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut juga menjadi bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya."¹¹

“Perlindungan hukum sangat penting karena sebagai pengguna jasa saya telah mempercayakan barang kepada pihak maskapai atau perusahaan angkutan udara. Oleh karena itu, apabila barang hilang atau rusak akibat kelalaian pihak pengangkut, saya berharap perusahaan bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya perlindungan hukum, saya merasa hak saya sebagai konsumen lebih terjamin. Perusahaan harus bertanggung jawab secara penuh terhadap barang yang berada dalam penguasaannya selama proses pengangkutan. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan karena kelalaian perusahaan, penyelesaian harus dilakukan secara cepat, transparan, dan adil, sehingga hak penumpang sebagai konsumen benar-benar terlindungi.”¹²

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka bentuk perlindungan hukum yang diberikan adalah dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan dengan memberikan ganti rugi 1 Kg Rp. 200.000 hal ini berdasarkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang

¹¹ Syakban, Konsumen, wawancara dilakukan pada Tanggal 03 Juni 2026

¹² Syakban, Konsumen wawancara dilakukan pada Tanggal 03 Juni 2026

Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Dan dengan memberikan perlindungan hukum penumpang merasa hak saya sebagai konsumen lebih terjamin.

B. Faktor Penyebab Penumpang yang Mengalami Kerusakan Barang Bagasi di Arrival Domestik Pada Pesawat Super Air Jet Belum Terlindungi.

Pelayanan umum (public service) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendepelintikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal. Luasnya jangkauan pelayanan umum menunjukkan betapa tidak mudahnya memberikan gambaran persepsi yang utuh terhadap pelayanan umum. Persepsi yang disampaikan masyarakat bisa baik, cukup, atau buruk, namun untuk menentukan persepsi demikian, diperlukan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan karakteristik jasa/pelayanan yang bersangkutan serta produk hukum/perundang-undangan yang mengaturnya.¹³

Maskapai penerbangan sebagai alat transportasi udara yang paling cepat saat ini untuk mencapai satu tujuan adalah dengan menggunakan transportasi udara atau pesawat udara. Namun transportasi udara juga memiliki kelemahan dibandingkan dengan transportasi lainnya dimana transportasi udara pasti membutuhkan biaya

¹³ Ramadhansyah Putra Matondang, Nur Azijah Siregar dan Gomgom T.P Siregar, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Selaku Konsumen Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi", Jurnalrectum, Vol. 4 No. 1, 2022 Januari, hlm. 219

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.¹⁴

Di dalam hukum pengangkutan ada tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan (fault liability), tanggung jawab karena praduga (presumption liability), dan tanggung jawab mutlak (absolute liability), dimana sudah dijelaskan dalam Bab III. Dalam Bab ini yang dibahas adalah tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen yaitu tanggung jawab produk (product liability) yaitu suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Hal tersebut sudah pula diatur dalam kuhperdata hanya saja jika kita gunakan kuhperdata, seorang konsumen menderita kerugian ingin menuntut pihak produsen maka pihak korban tersebut akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkan untuk memperoleh ganti rugi. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban.¹⁵

Namun, tetap saja masih terdapat faktor-faktor yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen belum terlindungi yaitu sebagai berikut ini :

a. Keterlambatan Pelaporan Kerusakan

"Pada dasarnya, perusahaan telah memberikan perlindungan hukum kepada setiap penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan perlindungan tersebut belum dirasakan secara maksimal oleh penumpang. Salah satunya adalah banyak penumpang yang baru melaporkan kerusakan setelah

¹⁴ Loc.,Cit

¹⁵ <http://iinnapisa.blogspot.com/2011/04/tanggungjawab-pelaku-usaha-di.html>, (diakses pada hari Sabtu, Tanggal 28 Juni 2026, pukul 12.09 WIB)

meninggalkan area kedatangan (arrival), sehingga proses verifikasi menjadi lebih sulit karena kondisi barang saat diterima tidak dapat dipastikan lagi."¹⁶

“Keterlambatan pelaporan umumnya terjadi karena penumpang tidak langsung memeriksa kondisi bagasinya setelah mengambilnya di area pengambilan bagasi. Banyak penumpang baru menyadari adanya kerusakan ketika sudah sampai di rumah atau di tempat tujuan. Selain itu, masih ada penumpang yang belum mengetahui bahwa laporan kerusakan harus disampaikan sesegera mungkin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”¹⁷

“Ya, saya pernah mengalami kerusakan pada bagasi setelah tiba di bandara. Saat itu koper saya mengalami kerusakan pada bagian roda dan pegangan, sehingga tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Pada saat kejadian saya belum mengetahui prosedur pelaporannya. Saya mengira laporan bisa dilakukan beberapa hari setelah kejadian, sehingga saya tidak langsung melapor kepada petugas di bandara. Karena saya tidak mengetahui bahwa kerusakan harus segera dilaporkan sebelum meninggalkan area bandara. Saya baru menyadari pentingnya pelaporan setelah mencari informasi dan menghubungi pihak maskapai. Karena laporan saya terlambat, proses klaim menjadi sulit diproses. Saya juga tidak memiliki bukti pemeriksaan bagasi saat masih berada di area pengambilan bagasi.”¹⁸

¹⁶ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

¹⁷ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

¹⁸ Erwin, Konsumen, wawancara dilakukan pada Tanggal 03 Juni 2026

“Apabila laporan disampaikan melewati batas waktu yang telah ditentukan, proses verifikasi menjadi lebih sulit karena pihak maskapai tidak dapat memastikan apakah kerusakan tersebut benar-benar terjadi selama proses pengangkutan atau setelah bagasi diterima oleh penumpang. Kondisi ini dapat memengaruhi proses penyelesaian klaim. Pelaporan yang dilakukan tepat waktu menjadi dasar bagi maskapai untuk melakukan pemeriksaan dan mengumpulkan bukti-bukti yang diperlukan.”¹⁹

“Dengan demikian, hak penumpang dapat diproses sesuai ketentuan yang berlaku dan maskapai juga memiliki kepastian dalam melakukan investigasi atas kerusakan yang dilaporkan. Kami menghimbau penumpang untuk segera memeriksa kondisi bagasi di area pengambilan bagasi sebelum meninggalkan bandara. Selain itu, petugas layanan bagasi juga siap menerima laporan apabila ditemukan kerusakan, sehingga proses penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan sesuai prosedur.”²⁰

b. Kurangnya Pemahaman Penumpang

“Masih ada penumpang yang belum mengetahui bahwa kondisi bagasi harus diperiksa segera setelah diterima dan apabila ditemukan kerusakan atau kehilangan, laporan harus segera disampaikan kepada petugas di bandara. Karena kurang memahami prosedur tersebut, banyak penumpang baru melapor setelah meninggalkan bandara sehingga proses penanganan dan pembuktian

¹⁹ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

²⁰ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

menjadi lebih sulit. Hal ini disebabkan karena tidak semua penumpang membaca atau memperhatikan informasi mengenai prosedur pelaporan bagasi. Selain itu, sebagian penumpang lebih fokus untuk segera meninggalkan bandara sehingga tidak sempat memeriksa kondisi bagasinya. Akibatnya, ketika kerusakan atau kehilangan baru disadari di kemudian hari, mereka sudah melewati prosedur pelaporan yang seharusnya dilakukan di bandara."²¹

"Pada saat mengalami kejadian tersebut, saya belum memahami prosedur pelaporan. Saya tidak mengetahui bahwa kerusakan atau kehilangan bagasi harus segera dilaporkan kepada petugas sebelum meninggalkan area bandara. Akibat kurang memahami prosedur, saya terlambat melaporkan kerusakan bagasi. Hal tersebut membuat proses klaim menjadi lebih sulit karena saya diberi penjelasan bahwa laporan seharusnya dilakukan segera setelah bagasi diterima."²²

"Kami terus berupaya memberikan informasi melalui petugas layanan bagasi, papan informasi, dan mengingatkan penumpang agar memeriksa bagasi sebelum meninggalkan area pengambilan bagasi. Dengan meningkatnya pemahaman penumpang, diharapkan hak mereka dapat terlindungi dan proses penyelesaian klaim dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku."²³

c. Kesulitan dalam Pembuktian

²¹ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

²² Hidayat, Konsumen, wawancara dilakukan pada Tanggal 03 Juni 2026

²³ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

"Kesulitan dalam pembuktian biasanya terjadi karena penumpang tidak segera melaporkan kerusakan atau kehilangan setelah menerima bagasinya. Ketika laporan baru disampaikan setelah penumpang meninggalkan bandara, kami kesulitan memastikan apakah kerusakan atau kehilangan tersebut benar-benar terjadi selama proses pengangkutan atau setelah bagasi berada dalam penguasaan penumpang."²⁴

"Kendala utamanya adalah kurangnya bukti yang dapat dijadikan dasar pemeriksaan. Misalnya, kondisi bagasi saat pertama kali diterima tidak didokumentasikan, tidak ada pemeriksaan bersama antara petugas dan penumpang, atau laporan disampaikan setelah melewati batas waktu yang ditentukan. Hal tersebut menyebabkan proses investigasi menjadi lebih sulit. Kesulitan pembuktian dapat memperlambat proses penyelesaian klaim, bahkan dalam kondisi tertentu klaim tidak dapat diproses apabila tidak terdapat bukti yang cukup untuk menunjukkan bahwa kerusakan atau kehilangan terjadi selama bagasi berada dalam tanggung jawab maskapai."²⁵

"Kami selalu mengimbau penumpang agar memeriksa kondisi bagasi segera setelah diterima dan langsung melaporkan apabila ditemukan kerusakan atau kehilangan. Dengan pelaporan yang dilakukan saat itu juga, petugas dapat segera melakukan pemeriksaan, mendokumentasikan kondisi bagasi, dan

²⁴ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

²⁵ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

membuat berita acara sebagai dasar penyelesaian klaim sesuai prosedur yang berlaku."²⁶

d. Kerusakan yang Tidak Menjadi Tanggung Jawab Pengangkut

“Tidak semua kerusakan bagasi menjadi tanggung jawab pengangkut. Kerusakan yang terjadi karena kualitas atau kondisi bagasi yang sudah tidak layak digunakan, seperti koper yang sudah rapuh, roda yang longgar, atau resleting yang sudah rusak sebelum perjalanan, pada umumnya tidak menjadi tanggung jawab maskapai. Selain itu, kerusakan ringan akibat penggunaan normal selama proses penanganan bagasi, seperti goresan kecil, lecet, atau noda, juga umumnya tidak termasuk kerusakan yang dapat diberikan ganti rugi.”²⁷

“Karena pengangkut hanya bertanggung jawab atas kerusakan yang terbukti terjadi akibat kelalaian atau kesalahan dalam proses pengangkutan bagasi. Apabila kerusakan disebabkan oleh kondisi barang itu sendiri atau karena sifat alami barang, maka hal tersebut berada di luar tanggung jawab pengangkut. Setiap laporan akan diperiksa terlebih dahulu oleh petugas dengan melihat kondisi bagasi, jenis kerusakan, serta kronologi yang disampaikan penumpang. Dari hasil pemeriksaan tersebut akan dinilai apakah kerusakan terjadi selama proses pengangkutan dan termasuk dalam tanggung jawab pengangkut sesuai ketentuan yang berlaku”²⁸

²⁶ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

²⁷ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

²⁸ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

Berdasarkan penjelasan tersebut maka faktor yang menyebabkan kosumen di Arrival belum terlindungi adalah karena keterlambatan pelaporan, kurangnya pemahaman pelopor, kurangnya bukti pelapor, dan kerusakan yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut,

C. Upaya yang Dapat Ditempuh Untuk Menyelesaikan Proses Kerusakan Barang Bagasi di Arrival Pada Pesawat Super Air Jet

Kerusakan dan kehilangan di bagasi tercatat sering di terjadi pada penumpang yang disebabkan dari pengelolaan petugas terhadap bagasi penumpang tersebut, mulai dari menaikan bagasi dari make up area ke pesawat udara maupun dari pesawat ke back up area sampai bagasi diambil oleh penumpang. Meskipun demikian semua kerusakan bagasi tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari petugas, tetapi kerusakan juga dapat disebabkan oleh penumpang yang bersangkutan, dimana penumpang tidak membawa bagasi sesuai dengan ketentuan keamanan barang bawaan, penumpang juga sering kali membawa bagasi dengan bahan tipis yang mudah pecah atau sobek, ditambah sebagian besar penumpang juga tidak mau melakukan wrapping pada barang bawaan yang hendak dimasukan kedalam bagasi dengan alasan tidak mau lagi mengeluarkan uang untuk biaya wrapping yang dinilai cukup mahal, hal tersebut membuat penumpang tetap memasukkan barang bawaannya sebagai bagasi tercatat yang nantinya dapat menyebabkan bagasi

penumpang tidak terlindungi dengan baik sehingga ada kemungkinan bagasi mengalami kerusakan.²⁹

Apabila penumpang mengalami kerusakan barang atau bagasi, langkah pertama yang harus dilakukan adalah segera melaporkan kejadian tersebut kepada petugas layanan bagasi sebelum meninggalkan area kedatangan bandara. Pelaporan yang dilakukan secara langsung sangat penting karena petugas dapat segera memeriksa kondisi bagasi, mencocokkan data penerbangan, memverifikasi identitas penumpang, serta mendokumentasikan bentuk dan tingkat kerusakan yang terjadi. Selanjutnya, petugas akan membuat laporan resmi atau berita acara yang akan menjadi dasar dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian klaim."³⁰

"Setelah laporan diterima, pihak maskapai akan melakukan investigasi untuk memastikan penyebab kerusakan tersebut. Pemeriksaan dilakukan dengan melihat kondisi fisik bagasi, label bagasi (baggage tag), waktu pelaporan, serta kronologi yang disampaikan oleh penumpang. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui apakah kerusakan benar-benar terjadi selama bagasi masih berada dalam tanggung jawab pengangkut atau disebabkan oleh faktor lain yang berada di luar tanggung jawab maskapai."³¹

"Apabila dari hasil pemeriksaan terbukti bahwa kerusakan terjadi akibat proses pengangkutan dan termasuk dalam tanggung jawab maskapai, maka

²⁹ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

³⁰ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

³¹ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

penyelesaian akan diutamakan melalui musyawarah atau negosiasi. Dalam proses ini, pihak maskapai akan berkomunikasi dengan penumpang untuk mencari penyelesaian yang adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan maskapai. Bentuk penyelesaiannya dapat berupa perbaikan bagasi apabila masih memungkinkan, penggantian bagasi dengan jenis dan nilai yang sebanding, atau pemberian ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku.³²

"Namun, apabila hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa kerusakan tidak termasuk dalam tanggung jawab pengangkut, misalnya karena koper sudah dalam kondisi rapuh sebelum digunakan, kerusakan disebabkan oleh sifat alami barang, atau laporan diajukan setelah melewati batas waktu sehingga pembuktiannya tidak dapat dilakukan secara maksimal, maka pihak maskapai akan memberikan penjelasan kepada penumpang mengenai alasan tidak dapat dipenuhinya tuntutan ganti rugi. Penjelasan tersebut diberikan secara terbuka agar penumpang memahami dasar hukum dan prosedur yang digunakan dalam penyelesaian klaim."³³

"Apabila penyelesaian melalui musyawarah atau negosiasi tidak menghasilkan kesepakatan, penumpang tetap memiliki hak untuk menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme di luar pengadilan, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui jalur litigasi di pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Meskipun demikian, pihak maskapai selalu mengutamakan penyelesaian secara kekeluargaan karena proses tersebut lebih

³² Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

³³ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

cepat, efisien, dan mampu menjaga hubungan baik antara maskapai dengan penumpang."³⁴

Mengajukan gugatan telah diatur dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dengan melaporkan kejadian tersebut kepada petugas layanan bagasi sebelum meninggalkan area kedatangan bandara, setelah laporan diterima, pihak maskapai akan melakukan investigasi untuk memastikan penyebab kerusakan tersebut, setelah itu baru dilakukan musyawarah atau negosiasi, namun jika tidak ditemukan hasi maka konsumen boleh menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme di luar pengadilan, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui jalur litigasi di pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

³⁴ Melly Agustina, Supervisor Air Jet Bandara Sultan Iskandar Muda, wawancara dilakukan pada Tanggal 29 Mei 2026

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan adalah dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan dengan memberikan ganti rugi 1 Kg Rp. 200.000 hal ini berdasarkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara. Dan dengan memberikan perlindungan hukum penumpang merasa merasa hak saya sebagai konsumen lebih terjamin.
2. Faktor yang menyebabkan konsumen di Arrival belum terlindungi adalah karena keterlambatan pelaporan, kurangnya pemahaman pelaopor, kurangnya bukti pelapor, dan kerusakan yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut,
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dengan melaporkan kejadian tersebut kepada petugas layanan bagasi sebelum meninggalkan area kedatangan bandara, setelah laporan diterima, pihak maskapai akan melakukan investigasi untuk memastikan penyebab kerusakan tersebut, setelah itu baru dilakukan musyawarah atau negosiasi, namun jika tidak ditemukan hasi maka konsumen boleh menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme di luar pengadilan, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui jalur litigasi di pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

B. Saran

1. Maskapai penerbangan dan pihak bandar udara diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami kerusakan atau kehilangan bagasi sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Selain memberikan ganti rugi sesuai peraturan, proses penyelesaian klaim juga perlu dilakukan secara cepat, transparan, dan mudah dipahami oleh penumpang agar hak-hak konsumen benar-benar terlindungi serta memberikan kepastian hukum.
2. Konsumen diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai penumpang dengan mencari informasi mengenai prosedur pelaporan kerusakan atau kehilangan bagasi, batas waktu pelaporan, serta persyaratan pengajuan klaim ganti rugi. Selain itu, konsumen sebaiknya segera melaporkan kerusakan atau kehilangan bagasi kepada pihak maskapai sebelum meninggalkan area kedatangan serta menyimpan dokumen pendukung, seperti boarding pass, baggage tag, dan bukti lainnya. Dengan demikian, proses penyelesaian klaim dapat berjalan lebih mudah dan hak konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum dapat terpenuhi secara optimal.
3. Pihak maskapai penerbangan dan pengelola bandar udara diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam penanganan pengaduan kerusakan atau kehilangan bagasi dengan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur klaim, mempercepat proses penyelesaian, serta mengedepankan penyelesaian secara musyawarah agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Agus Yudha Hernoko, Hukum Kontrak Asas Proporsionalitas dalam Perjanjian Komersial, Kencana, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru, Hukum Kontrak Perancangan Kontrak, PT Rajawali Press, Jakarta, 2011.
- Fauzan, H.M., Kaidah Penemuan Hukum Yurisprudensi Bidang Hukum Perdata, Prenada Media Group, Jakarta, 2014.
- Frans Hendra Winarta, Hukum Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Janus Sida balok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Jazim Hamidi, Revolusi Hukum Indonesia: Makna, Kedudukan, dan Implikasi Hukum Naskah Proklamasi 17 Agustus 1945 dalam Sistem Ketatanegaraan RI, Konstitusi Press & Citra Media, Yogyakarta, 2006.
- Kartini Muljadi dkk, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Kencana, Jakarta, 2006.
- Marbun, SF. dan Moh. Mahfud MD, Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara, Liberty, Jogjakarta, 2011.
- Marwan Mas, Pengantar Ilmu Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor, 2003.
- Muhammad Marwan dan Jimmy, Kuasa Hukum, S Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- Mukti, A. Arto, Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2021.
- Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005.
- Rachmat Setiawan, Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum, Alumni, Bandung, 1982.
- Riduan Syahrani, Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata, Bandung, 2013.

Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta, 2012.

Salim HS, Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

-----, Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU), PT Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, PT Grasindo, Jakarta, 2000.

Soedjono Dirdjosisworo, Pengantar Ilmu Hukum, PT Raja Grafindo Tinggi, Jakarta, 2010.

Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 1993.

Subekti, R. Aneka Perjanjian, PT.Citra Aditya, Bandung, 1995.

-----, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 1979.

-----, dan Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 2008.

Sudikno Mertokusumo, Hukum Acara Perdata Indonesia, Liberty, Yogyakarta, 2009.

Winarta, F. H, Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011

C. Jurnal

- Dermina Dsalimunthe, “Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)”, *Jurnal Al-Maqasid*, Volume 3 Nomor 1 Edisi Januari – Juni (2017).
- Dharmasisya, “Buy Spear From Side Or Bear I Buy Spear From Side Or Bear It: Kaji T: Kajian Komparatif Pengaturan Perbu Turan Perbuatan Melawan Hukum Di Indonesi An Hukum Di Indonesia dan Belanda”, *Parade Sitorus*, Volume 1 Nomor 2 Juni (2021).
- Freddy Luth Putra Purba, T. Keizerina Devi, dan Windha, “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan Dan Kehilangan Bagasi Penumpang Pesawat Udara Oleh Maskapai Penerbangan (Study Kasus PT. Metro Batavia Cabang Medan)”, *Transparency, Jurnal Hukum Ekonomi*, Feb-Mei 2013 Volume I Nomor 1.
- Hidayatullah dan Syayidatul Munawaroh, “Penanganan Rusaknya Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pada Divisi Unit Lost And Found Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta)”, *Jurnal Al Wasith: Jurnal Studi Hukum Islam* || vol. 6 no. 2 (2021).
- Khuluk Gagah Pradipta dan Dhiani Dyahjatmayanti, “Analisis Penyebab Kurang Bagasi/ Advice Handling (Ahl) Dan Cara Penanganannya Di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang”, *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, Vol. 5, No.1, Juli 2023.
- Muhammad Ferdian, “Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara– Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma* |, Volume 11 No. 1, September 2020.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management)*, *Jurnal Manajemen*, 11(2), 2016).
- R.F. Saragih, “Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup” Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000.
- Ramadhansyah Putra Matondang, Nur Azijah Siregar dan Gomgom T.P Siregar, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Pesawat Selaku Konsumen Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi”, *Jurnalrectum*, Vol. 4 No. 1, 2022.

- Satyo, B. K. “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)” Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.
- Senjaya, M., “Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat”, *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023.
- Tarida Sondang, Wira Franciska, dan Doni Martien, “Perlindungan Hukum Bagi Badan Hukum Dalam Proses Online Single Submission Terhadap Syarat Operasional Badan Hukum”, *Jurnal Syntax Idea*, Volume. 5, No. 2, Februari (2023).
- Wiguna, M. O. C. “Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya” *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 2018.

D. Website

<http://iinnapisa.blogspot.com/2011/04/tanggungjawab-pelaku-usaha-di.html>,
(diakses pada hari Sabtu, Tanggal 28 Juni 2026, pukul 12.09 WIB)

