

## **“PROSES PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP PEMBERIAN GANTI KERUGIAN ATAS HILANGNYA BAGASI MILIK PENUMPANG PESAWAT UDARA”**

### **INTISARI**

Oleh :

Ryan Muhammad Cahaya Komala<sup>1</sup>, Nurhasan Ismail<sup>2</sup>

Penulisan ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui peran peraturan perundang-undangan di bidang penerbangan dan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen yang menjamin hak-hak penumpang; (2) Menginventarisir dan menjelaskan ketentuan-ketentuan yang berkenaan dengan perlindungan hukum terhadap hilangnya bagasi milik penumpang; (3) Menemukan upaya-upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang terhadap hilangnya bagasi yang terjadi akibat pengangkutan angkutan udara.

Penelitian menggunakan metode normatif empiris yang untuk memperoleh data primer melalui wawancara dengan Pejabat lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan dari maskapai penerbangan, sedangkan untuk memperoleh data sekunder dengan menitikberatkan pada penelitian kepustakaan dari bahan-bahan hukum, serta mengkaji peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelesaian sengketa terhadap pemberian ganti kerugian atas hilangnya bagasi milik penumpang pesawat udara.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Pentingnya kejelasan informasi yang disampaikan dari maskapai penerbangan kepada penumpang atas penanganan keluhan bagasi yang hilang dari pengangkut kepada penumpang, serta perlunya sosialisasi akan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen serta tanggung jawab pengangkut angkutan udara sehingga masing-masing pihak dapat mengetahui hak dan kewajibannya.

**Kata Kunci** : tanggung jawab pengangkut, kehilangan bagasi tercatat, penyelesaian sengketa

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

## **“PROCESS OF SETTLEMENT OF COMPLAINTS TO LOSS OF LOSSES FOR LOSS OF AIR PASSENGER ACTIVITIES”**

### **ABSTRACT**

By :

Ryan Muhammad Cahaya Komala<sup>3</sup>, Nurhasan Ismail<sup>4</sup>

The purpose of this research are: (1) To know the role of legislation in the field of aviation and the the legislation in the field of aviation and the legislation in the field of consumer protection that guarantees the rights of passengers; (2) To inventory and explain the provisions relating to the legal protection against the loss of baggage; (3) Finding legal measures that passengers can take against the loss of baggage due to transportation.

The research method is based on empirical normative research to obtain primary data through interviews with environmental officials of the Directorate General of Civil Aviation and from airlines, while to obtain secondary data by focusing on library research of legal materials, and reviewing legislation related to settlement of conflicts or disputes over compensation for loss of luggage belonging to aircraft passengers.

The results concluded that the importance of clarity of information submitted from airlines to passengers over the handling of lost baggage from the carrier to passengers, as well as the need for socialization of regulation about protection of consumers and the responsibility of air transport carriers so that each party can know their rights and obligations.

Keywords: responsibility of carrier, lost of checked baggage, dispute resolution

---

<sup>3</sup> Student Master of Law, Faculty of Law Gadjah Mada University

<sup>4</sup> Lecturer Master of Law, Faculty of Law Gadjah Mada University