

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Hukum Angkutan Udara	14
1. Pengangkutan Udara.....	14
2. Perjanjian Pengangkutan Udara.....	19
B. Dokumen Pengangkutan Udara	28
1. Tiket Penumpang.....	29

2. Tanda Pengenal Bagasi.....	30
C. Pengertian Barang dan Bagasi.....	31
D. Sengketa	34
1. Pengertian Sengketa	34
2. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	38
E. Tanggung Jawab Hukum.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Sifat Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Narasumber dan Responden	49
D. Jenis Data.....	50
1. Data Primer.....	50
2. Data Sekunder.....	50
E. Cara Dan Alat Memperoleh Data.....	52
1. Data Primer.....	52
2. Data Sekunder.....	52
F. Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Proses Penyelesaian Sengketa/Pemberian Ganti Rugi Atas Hilangnya Bagasi Penumpang Pesawat Udara.....	54

1. Pelaporan.....	54
2. Negosiasi.....	61
3. Hasil Negosiasi.....	70
4. Pelaksanaan Hasil Negosiasi.....	72
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penyelesaian Sengketa Atas Hilangnya Bagasi Penumpang Pesawat Udara.....	73
1. Faktor Pendukung Penyelesaian Sengketa.....	74
2. Faktor Penghambat Penyelesaian Sengketa	75
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
1. Proses Penyelesaian Sengketa/Pemberian Ganti Rugi Atas Hilangnya Bagasi Penumpang Pesawat Udara.....	79
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penyelesaian Sengketa Atas Hilangnya Bagasi Penumpang Pesawat Udara	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84