

BAB III

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Tanggung jawab hukum Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia terhadap bagasi tercatat mencakup seluruh proses sejak bagasi diserahkan pada saat check-in hingga diterima kembali oleh penumpang di bandara tujuan. Dalam penerbangan domestik, ganti rugi atas kehilangan bagasi tercatat bagi seluruh kelas penerbangan diberikan berdasarkan berat bagasi yang hilang, yaitu sebesar Rp200.000,00 per kilogram sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Sementara itu, dalam penerbangan internasional, ganti rugi kehilangan bagasi tercatat diberikan sebesar USD 24 per kilogram dengan mengacu pada Konvensi Warsawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999. Terhadap kerusakan bagasi tercatat, dalam penerbangan domestik Garuda Indonesia memberikan ganti kerugian berupa perbaikan atau penggantian bagasi. Adapun dalam penerbangan internasional, batas tanggung jawab ditentukan berdasarkan konvensi yang berlaku, yaitu maksimal 250 francs berdasarkan Konvensi Warsawa 1929 atau maksimal 1.131 Special Drawing Rights (SDR) per penumpang berdasarkan Konvensi Montreal 1999.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab hukum Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia terhadap bagasi tercatat yang hilang atau rusak, berikut adalah saran yang direvisi secara ringkas dalam bentuk poin-poin untuk maskapai dan penumpang.

1. Bagi Maskapai Penerbangan

- a. Meningkatkan pengawasan terhadap proses penanganan bagasi tercatat sejak *check-in*, pemuatan ke pesawat, hingga penyerahan di bandara tujuan.
- b. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) penanganan bagasi secara berkala.
- c. Meningkatkan kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia melalui pelatihan rutin yang menekankan kehati-hatian dan tanggung jawab.
- d. Mengoptimalkan sistem pelacakan (*tracking*) bagasi guna meminimalkan risiko kehilangan serta mempercepat proses penanganan klaim.

2. Saran untuk Penumpang

- a. Gunakan asuransi bagasi tambahan untuk barang bernilai tinggi, dokumentasikan isi bagasi dengan foto/video sebelum *check-in*, dan hindari simpan barang berharga di bagasi tercatat.
- b. Laporkan kerusakan/hilang via *Property Irregularity Report* (PIR) segera di bandara tujuan, lengkapi bukti seperti tag bagasi dan *boarding pass* untuk klaim hingga 2 tahun.
- c. Pilih koper berkualitas tinggi dan pahami hak ganti rugi sesuai Permenhub No. 77/2011 untuk proses klaim yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adi Kusumaningrum dan Wisnu Virgiaswara Putra. 2019. *Hukum Udara: Kepentingan Indonesia di Ruang Udara Nasional*. Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Desmond Hutagaol. 2013. *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*. Erlangga, Jakarta.
- Kusmadi dan Irwan. 2023. *Buku Hukum Pengangkutan. Lembaga Studi Hukum Indonesia (LSHI)*, Jakarta.
- Martono, H.K. 2007. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Martono, H.K. 2012. *Hukum Udara Nasional dan Internasional*. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Nugroho, dkk. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Pustaka Iltizam, Solo.
- Phlippus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Bina Ilmu, Surabaya.
- Ridwan HR. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani. 2009. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Soesi Idayanti, Dr., S.H., M.H. 2023. *Hukum Transportasi*. Cetakan Pertama. Tri Star Mandiri, Serang.

B. Jurnal

- Harry Fauzi, Hasim Purba, Jelly Leviza, dan Yefrizawati, 2016, “Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang pada Penerbangan Domestik (Studi pada PT Garuda Indonesia Airlines Medan)”, *USU Law Journal*, Universitas Sumatera Utara.
- Muhammad Irfan Afandi, Putra Ilham, dan Syawal Amry Siregar, 2021, “Perlindungan Hukum bagi Penumpang Pesawat Selaku Konsumen terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi pada Maskapai Garuda Indonesia”, *Jurnal Retentum*, 3(2), Universitas Darma Agung.
- Muhammad Ridho Azmi Ardi dan Awan, 2022, “Pengaruh Promosi Maskapai Citilink Terhadap Minat Beli Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak”, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol 6 Nomor 3, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Rosalita Ardiani Putri dan Bambang Eko Turisno, 2015, “Perlindungan Hukum yang Adil atas Hilangnya Bagasi Penumpang dalam Pengangkutan Udara”, *Jurnal Law Reform*, Vol 11 Nomor 1, Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.

C. Skripsi & Tesis

- Chikita Amalia, 2021, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak oleh Maskapai dengan Alasan COVID-19”,

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Gerry Marchelyn Suri Dwizahra, 2024, “Tanggung Jawab Maskapai Garuda Indonesia Kepada CV Losari Jaya atas Ganti Rugi Keterlambatan Pengiriman Kargo Ikan Tuna”, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Umar Dani, 2021, “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Barang Bagasi Milik Penumpang”, Universitas Borneo Tarakan.
- Suci Oktyaninoor, 2021, “Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport”, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Yohanes Reza Purwadi, 2018, “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang yang Dirugikan oleh Maskapai Penerbangan”, Universitas Semarang.

D. Lain-Lain

- Advanced Air Mobility Indonesia, 2025, “Mengungkap Tren Penggunaan Pesawat di Sektor Pariwisata Indonesia”, AAM Indonesia.
<https://aam.or.id/mengungkap-tren-penggunaan-pesawat-di-sektor-pariwisata-indonesia/>
 Diakses 1 September 2025.
- CNBC Indonesia, 2025, “Penumpang Pesawat Rute Internasional dari RI Naik Pesat, Ini Sebabnya”, CNBC Indonesia.
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20250901154729-4-663319/penumpang-pesawat-rute-internasional-dari-ri-naik-pesat-ini-sebabnya>
 Diakses 1 September 2025.
- Garuda Indonesia, “Baggage Irregularity Claim”, Garuda Indonesia.
<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/contact/customer-care-policy/baggage-irregularity-claim>
 Diakses 20 November 2025.
- Garuda Indonesia, “Ketentuan Bagasi / Baggage Info”, Garuda Indonesia.
<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/baggage-info>
 Diakses 20 November 2025.
- Garuda Indonesia, “Profil Perusahaan”, Garuda Indonesia.
<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index>
 Diakses 18 November 2025.
- Hukumonline, 2021, “Aturan Ganti Rugi Kecelakaan Pesawat Penerbangan Internasional”, Hukumonline.
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan-ganti-rugi-kecelakaan-pesawat-penerbangan-internasional-lt618d2f724f4fb/>
 Diakses 1 November 2025.
- Kumparan, 2018, “Lalai, Garuda Indonesia Harus Ganti Rugi Bagasi Penumpang yang Hilang”, Kumparan.
<https://kumparan.com/kumparannews/lalai-garuda-indonesia-harus->

[ganti-rugi-bagasi-penumpang-vang-hilang](#)

Diakses 9 Oktober 2025.

Mahkamah Agung RI, 2017, Putusan MA Nomor 1317 K/Pdt.Sus-BPSK/2017, Direktori Putusan Mahkamah Agung.
<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/dff30a9a4103335f55583b30f216aec7.html>

Diakses 13 November 2025.

STTKD, 2023, “Apa Itu Maskapai Penerbangan dan Contohnya di Indonesia”, STTKD.

<https://sttkd.ac.id/berita/apa-itu-maskapai-penerbangan-dan-contohnya-di-indonesia/>

Diakses 11 November 2025.

E. Peraturan Perundang-Undangan

Konvensi Montreal Tahun 1999 tentang Unification of Certain Rules for International Carriage by Air.

Konvensi Warsawa Tahun 1929 tentang Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 768.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.