

SKRIPSI
EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KEHILANGAN
BAGASI TERCATAT

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

HESTI YOLANDARI N.
2110112024

PROGRAM KEKHUSUSAN : PERDATA MURNI (PK I)



Pembimbing :

Prof. Dr. Zefrizal Nurdin, S.H., M.H
Dr. Misnar Syam, S.H., M.Hum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2026

No.Reg : 15/PK-I/I/2026

ABSTRAK

EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KEHILANGAN BAGASI TERCATAT

*(Hesti Yolandari N, 2110112024, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Program
Kekhususan Hukum Perdata (PK I), Tahun 2025)*

Salah satu masalah dalam penerbangan adalah masalah penanganan bagasi yang menyebabkan rusak atau hilangnya bagasi milik penumpang. Ganti kerugian terkait kehilangan bagasi tercatat milik penumpang diatur dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a Permenhub Nomor 77 Tahun 2011, yang menegaskan batas ganti kerugian terhadap bagasi tercatat milik penumpang adalah sebesar Rp. 200.000,00 per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000,00 per penumpang. Dalam putusan tersebut BPSK menetapkan ganti rugi sebesar Rp9.911.400 serta sanksi administrasi sebesar Rp30.000.000 kepada Lion Air, yang mana hal tersebut melebihi batas tanggung jawab maskapai yang diatur dalam Permenhub No. 77 tahun 2011, sehingga menimbulkan perdebatan dalam penyelesaian sengketa. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen? 2) Bagaimana kendala yang dihadapi dan upaya BPSK dalam penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/A-RBTR/III/2023? Metode yang digunakan dalam penelitian ini memakai pendekatan yuridis empiris yang dilakukan di BPSK Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat melalui BPSK belum sepenuhnya efektif. Meskipun BPSK telah menerapkan asas keadilan dalam penentuan ganti kerugian, efektivitasnya masih terhambat oleh ketidaksesuaian regulasi dan tumpang tindih norma, yang berdampak pada terbatasnya pemenuhan hak konsumen dan rendahnya kepatuhan maskapai terhadap putusan BPSK. 2) Kendala yang dihadapi BPSK meliputi perbedaan dasar hukum pelaku usaha dan BPSK, upaya yang dilakukan BPSK adalah menegaskan penerapan hierarki peraturan perundang-undangan serta memastikan bahwa sengketa kehilangan bagasi termasuk dalam lingkup sengketa konsumen yang tunduk pada UUPK.

Kata Kunci: Efektivitas, Sengketa Konsumen, Tanggung Jawab Pengangkut