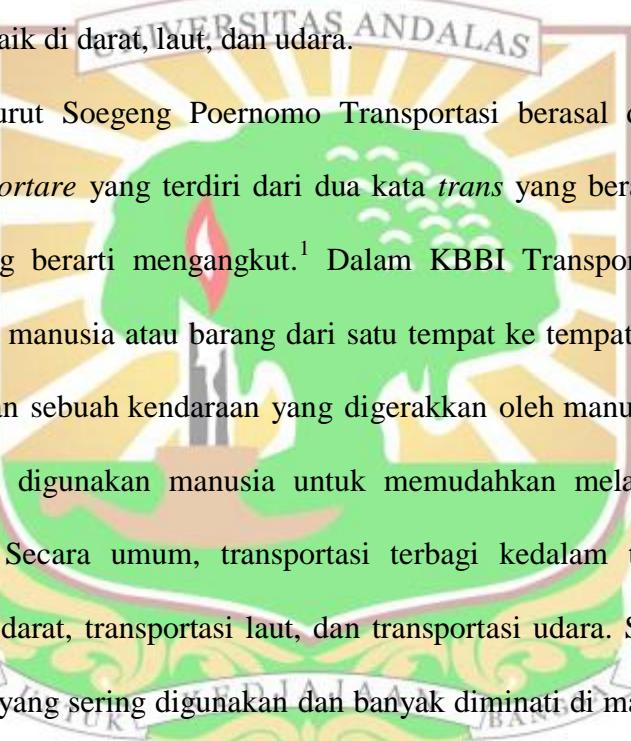


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi transportasi yang pesat telah mempermudah mobilitas masyarakat dan meningkatkan efisiensi waktu di berbagai sektor kehidupan. Perkembangan transportasi di Indonesia sangat dirasakan dengan adanya berbagai macam transportasi yang dapat digunakan untuk menempuh perjalanan baik di darat, laut, dan udara.



Menurut Soegeng Poernomo Transportasi berasal dari kata Latin, yaitu *transportare* yang terdiri dari dua kata *trans* yang berarti sebrang dan *portare* yang berarti mengangkut.¹ Dalam KBBI Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.² Transportasi digunakan manusia untuk memudahkan melakukan aktivitas sehari-hari. Secara umum, transportasi terbagi kedalam tiga jenis yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Salah satu moda transportasi yang sering digunakan dan banyak diminati di masyarakat adalah adalah transportasi udara. Pengaturan terkait Penerbangan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Selanjutnya disebut UU Penerbangan). Dalam Pasal 1 ayat (1) UU Penerbangan ditegaskan bahwa:

¹ Soegeng Poernomo, “Defenisi Transportasi Menurut Para Ahli”, <https://soegeng-poernomo.blogspot.com/>, dikunjungi pada 7 mei 2025 Jam 21.18

² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, <https://kbbi.web.id/>, dikunjungi pada 9 Maret 2025 Jam 22.27.

“Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.”

Definisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan penerbangan tidak

hanya terbatas pada proses pengangkutan penumpang dan barang, tetapi merupakan suatu sistem yang kompleks dan saling berkaitan antara berbagai komponen. Oleh karena itu, setiap penyelenggara penerbangan, termasuk maskapai dan pengelola bandara, memiliki kewajiban untuk memastikan terpenuhinya standar keselamatan, keamanan, serta kualitas layanan kepada konsumen.

Transportasi udara merupakan sarana transportasi yang efisien dalam menghemat waktu dan tenaga, mengingat Indonesia adalah negara kepulauan dengan jarak antar pulau yang cukup jauh, keberadaannya sangat memudahkan masyarakat dalam bepergian dan mengurangi waktu perjalanan. Transportasi udara juga sering disebut sebagai angkutan udara. Berdasarkan Pasal 1 ayat (13) UU Penerbangan menyatakan bahwa

“Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.”

Hal ini menunjukkan bahwa angkutan udara memiliki fungsi vital dalam menyatukan wilayah Indonesia yang merupakan wilayah kepulauan, Angkutan udara tergolong kedalam dua jenis yaitu angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga. Revino Wahyu Mumek memberikan definisi terhadap angkutan udara niaga:

“Angkutan udara niaga merupakan bagian dari moda transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, memerlukan investasi

yang besar, dikelola dengan manajemen yang handal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan secara maksimal.”³

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya Perusahaan maskapai penerbangan sebagai pengangkut memberikan ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan oleh penumpang, seperti masalah harga tiket, jam keberangkatan, waktu *check in* dan barang-barang yang boleh ataupun tidak boleh dibawa kedalam pesawat. Pada Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara (Selanjutnya disebut Permenhub Nomor 77 Tahun 2011) bahwa:

“Pengangkut adalah Badan Usaha Angkutan Udara, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang tentang Penerbangan, dan/atau badan usaha selain Badan Usaha Angkutan Udara yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.”

Pada saat penumpang melakukan pembelian tiket pesawat artinya penumpang menyetujui ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh maskapai penerbangan dan secara otomatis telah terjadinya suatu perjanjian pengangkutan udara. Subekti memberikan definisi terkait perjanjian pengangkutan yaitu:

“Perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi membayar ongkos kepada pengangkut.”⁴

Sejalan dengan definisi yang dikemukakan Subekti mengenai perjanjian pengangkutan, ketentuan mengenai perjanjian pengangkutan udara

³ Revino Wahyu Mumek., Caecilia J.J Waha, SH., MH., dan Max Karel Sondakh, SH., MH, 2023 “*Tanggung Jawab Hukum Pengangkutan Udara Niaga Menurut Konvensi Montreal 1999 dan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*” Jurnal dari Lex Crimen, Vol. XII, No. 3, 2023. hlm.3

⁴ Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Internusa, Jakarta, hlm. 70.

juga dipertegas dalam regulasi nasional yang memberikan batasan yuridis yang lebih komprehensif, yaitu pada Pasal 1 ayat (29) UU Penerbangan menyatakan bahwa:

“Perjanjian Pengangkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.”

Salah satu fasilitas yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada

penumpang adalah fasilitas bagasi, untuk menyimpan barang bawaan selama perjalanan berlangsung. Tanggung jawab maskapai terkait bagasi dimulai ketika sebelum masa penerbangan, pada saat penerbangan, dan setelah penerbangan. Bagasi pada maskapai penerbangan terbagi menjadi dua yaitu, bagasi kabin dan bagasi tercatat. Dalam Pasal 1 ayat (24) UU Penerbangan menyatakan bahwa:

“Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.”

Menurut Rara Dianda Saputri bagasi tercatat adalah:

“Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut yang ditandai dengan *Baggage Claim Tag* yang merupakan label bernomor pada bagasi tercatat, artinya bagasi penumpang yang sudah diberi label *Baggage Claim Tag* dan sudah terdaftar untuk ditempatkan di *cargo compartment*.⁵”

Sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap penumpang, UU Penerbangan memberikan pengaturan tegas mengenai tanggung jawab maskapai atas bagasi tercatat. Dalam Pasal 144 UU Penerbangan ditegaskan bahwa:

⁵ Rara Dianda Saputri, 2023, *Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport*, Jurnal dari Student Research Journal, Vol.1, No.4, 2023, hlm. 193.

“Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi yang hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.”

Untuk besaran ganti rugi terhadap penumpang yang mengalami kerusakan, atau hilangnya bagasi tercatat milik penumpang yang diserahkan kepada pengangkut tertuang dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 menegaskan bahwa:

“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.”

Kemudian untuk prosedur penanganan bagasi tercatat pada saat penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), dan setelah penerbangan (*post-flight*) sudah diatur dalam peraturan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara yang bertujuan untuk meminimalisir permasalahan terkait kerusakan atau kehilangan bagasi tercatat milik penumpang angkutan udara. Adanya pengaturan mengenai penanganan bagasi tercatat serta tanggung jawab pengangkut dalam memberikan ganti rugi ketika terjadi kehilangan bagasi menunjukkan bahwa perlindungan dan kepastian hukum bagi penumpang telah diakomodasi dalam sistem hukum penerbangan nasional.

Perkembangan transportasi udara yang begitu pesat melahirkan berbagai inovasi oleh maskapai sebagai pelaku usaha salah satunya adalah banyak perusahaan maskapai yang mengusung format LCC (*Low Cost Carrier*) atau penerbangan dengan biaya murah. Pada prinsipnya LCC ini

menggunakan biaya rendah dengan menekan biaya operasional agar dapat terjangkau oleh masyarakat yang lebih luas.⁶ Dalam penerbangan bertarif murah atau LCC, fasilitas seperti bagasi tercatat sering kali tidak lagi termasuk dalam harga dasar tiket, melainkan menjadi layanan tambahan yang dikenakan biaya tersendiri. Meskipun demikian, penerapan tarif rendah ini memberikan dampak positif, yaitu semakin terbukanya akses masyarakat dari berbagai lapisan untuk menggunakan jasa transportasi udara. Hal ini turut mendorong kelancaran mobilitas penduduk, meningkatkan koneksi antar wilayah, dan memberikan lebih banyak pilihan penerbangan bagi konsumen.

Permasalahan yang sering terjadi dalam penerbangan LCC adalah masalah penanganan bagasi milik penumpang. Berdasarkan data *Contact Center 151* yang merupakan salah satu prioritas layanan teknologi informasi dan komunikasi di kementerian perhubungan, sepanjang 2023 terdapat 891 keluhan terkait dengan penanganan bagasi oleh maskapai.⁷ Permasalahan mengenai bagasi sering terjadi dalam proses pengangkutan, kasus yang sering terjadi adalah hilang atau rusaknya barang yang ada di bagasi. Kehilangan bagasi merupakan salah satu resiko dalam proses pengangkutan yang berhubungan dengan *handling* dari pihak *ground handling* maskapai maupun alasan lainnya. Dari perspektif hukum perdata, perlindungan hukum terhadap barang bawaan penumpang memiliki hubungan yang sangat erat dengan penumpang dan pengangkut. Hubungan hukum ini menciptakan hak dan

⁶ Muhammad Alberik, 2023, "Analisis Penyelesaian Sengketa Terhadap Bagasi Penumpang Lion Air Yang Hilang (Analisis Putusan Pengadilan Denpasar Nomor 6/Pdt.G.S2018/PN DPS)", Skripsi Universitas Andalas, Padang, hlm. 2.

⁷ Lorenzo Anugrah Mahardhika, "Kemenhub Banjir Aduan Bagasi Tercatat Maskapai, Siapa Kena Tegur?", <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240725/98/1785492/kemenhub-banjir-aduan-bagasi-tercatat-maskapai-siapa-kena-tegur>, dikunjungi pada 7 Mei Jam 22.22

kewajiban antara pengangkut dan penumpang sebagai pemilik barang bawaan. Maka dari itu, baik pengangkut maupun penumpang diharapkan mendapatkan kepastian hukum mengenai posisi hukum serta hak dan kewajiban masing-masing pihak menciptakan kesetaraan antara kedua belah pihak.

Meskipun sudah adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penanganan bagasi tercatat dan tanggung jawab pengangkut udara terhadap kerusakan bagasi tercatat selama proses pengangkutan, masih banyak terdapat kasus kehilangan barang bagasi tercatat penumpang, salah satunya yaitu kasus hilangnya koper salah satu penumpang yang disimpan dalam bagasi tercatat pada penerbangan Lion Air tanggal 25 November 2022 tujuan Bandar Lampung– Padang dalam perkara Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023 .

Permasalahan dalam putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023, BPSK Kota Pada menjatuhkan besaran ganti rugi oleh Lion Air sebesar Rp9.911.400 serta sanksi administrasi sebesar Rp30.000.000. Dari putusan tersebut, besaran ganti kerugian yang ditetapkan oleh BPSK kota Padang melebihi dari ketentuan yang diatur dalam Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 yang ditegaskan dalam Pasal 5 huruf a Permenhub Nomor 77 Tahun 2011 bahwa:

“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.”

Berdasarkan putusan BPSK tersebut, yaitu Putusan Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023 dihubungkan

dengan kewenangan BPSK sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 52 huruf k Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) jo Pasal 4 huruf k Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (Selanjutnya disebut Permendag Nomor 17 Tahun 2007), bahwa BPSK berwenang dalam memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen. Kewenangan tersebut dinilai kurang efektif dalam menyelesaikan sengketa secara adil dan berimbang. Hal ini disebabkan karena putusan BPSK cenderung lebih memihak kepada konsumen tanpa mempertimbangkan secara proporsional hak dan kepentingan pelaku usaha mengenai batasan tanggung jawab pengangkut angkutan udara yang sudah diatur dalam Permenhub Nomor 77 Tahun 2011. Akibatnya, asas keadilan dalam penyelesaian sengketa menjadi tidak seimbang yang akhirnya dapat merugikan salah satu pihak.

Dihubungkan dengan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023 menunjukkan adanya persoalan dalam penerapan efektivitas norma hukum. Persoalan tersebut dapat ditinjau dari aspek struktur lembaga, substansi norma, dan budaya hukum. Dalam aspek struktur lembaga, terlihat bahwa kewenangan sektoral di bidang penerbangan belum sepenuhnya ditempatkan secara proporsional; dalam aspek substansi

norma, terdapat kecenderungan pengesampingan terhadap pengaturan tanggung jawab maskapai yang secara khusus diatur dalam Permenhub Nomor 77 Tahun 2011; sedangkan dalam aspek budaya hukum, putusan tersebut menimbulkan pertanyaan terkait konsistensi penerapan asas kepastian hukum.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KEHILANGAN BAGASI TERCATAT”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
- b. Bagaimana kendala yang dihadapi dan upaya BPSK dalam penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami bagaimana penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2. Mengetahui dan memahami kendala dan upaya BPSK dalam penyelesaian sengketa kehilangan bagasi tercatat Putusan BPSK Kota Padang Nomor 03/PTS/BPSK/SBR/ARBTR/III/2023.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan perkembangan ilmu hukum, khususnya mengenai hukum pengangkutan udara dan hukum perlindungan konsumen.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan dan menambah informasi serta wawasan bagi masyarakat pengguna jasa transportasi, khususnya transportasi udara dalam hal kehilangan barang bagasi tercatat.
 - b. Sebagai masukan serta bahan rujukan bagi pihak yang berwenang dalam pembentukan peraturan dibidang hukum pengangkutan terkait penyelesaian sengketa konsumen dalam hal kehilangan bagasi tercatat.
 - c. Sebagai bahan rujukan bagi pihak maskapai penerbangan untuk memperhatikan serta meningkatkan pelayanannya kepada penumpang.

E. Metode Penelitian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mendefinisikan kata metode yaitu metode adalah cara kerja yang bersistem untuk memudahkan

pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan.⁸ Peter Mahmud Marzuki memberikan definisi dari penelitian hukum, yaitu⁹ Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum dengan tujuan dapat menjawab isu hukum yang dihadapi.

Metode penelitian hukum merupakan suatu tata cara dalam melakukan penelitian hukum. Penelitian hukum merupakan suatu penelitian yang didalam kerangka terdapat *know-how* di dalam hukum yang hasilnya diharapkan dapat memberikan persepsi yang seharusnya atas permasalahan hukum yang diangkat.¹⁰ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum dengan meneliti sumber permasalahan yang terjadi secara langsung dengan fakta yang ada pada setiap kasus yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada, yang diambil dari perilaku manusia, yang dilakukan dengan wawancara.¹¹

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yakni penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan dan mengulas mengenai Kedudukan

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, <https://kbbi.web.id/>, dikunjungi pada 10 Maret 2025 Jam 16.15.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, 2007, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 35.

¹⁰ Ika Atikah, S.H., M.H., 2022, *Metode Penelitian Hukum*, Haura Utama, Sukabumi, hlm. 10.

¹¹ *Ibid.*

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Kehilangan Bagasi Tercatat, dalam hal ini dilakukan analisis kaitan antara teori-teori dalam ilmu hukum dan praktik dalam pelaksanaan dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan objek penelitian ini untuk nantinya mendapatkan beberapa Kesimpulan.

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang menggunakan buku dan undang-undang terkait. Yang dilakukan di:

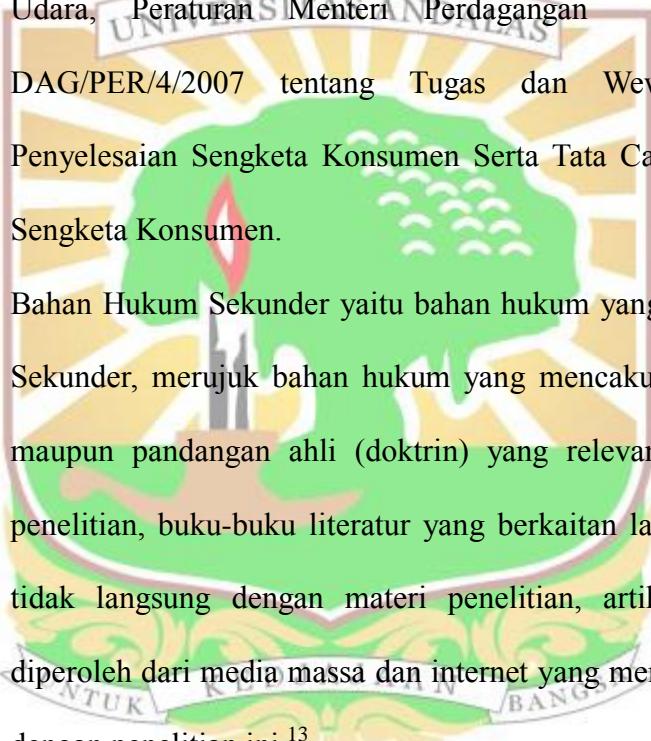
- 1) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas.
- 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.

Penelitian lapangan yaitu penelitian yang mengumpulkan data secara langsung di lapangan melalui wawancara langsung yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

b. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan didukung oleh data primer. Data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan berupa bahan kepustakaan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.¹²

¹² Amiruddin & Zainal Asikin, 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. Ke-10, PT. Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 118–119.



- 1) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang mencakup peraturan perundang-undangan, terkait dengan topik masalah yang dibahas, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 2) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang Bahan Hukum Sekunder, merujuk bahan hukum yang mencakup jurnal hukum maupun pandangan ahli (doktrin) yang relevan dengan objek penelitian, buku-buku literatur yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan materi penelitian, artikel-artikel yang diperoleh dari media massa dan internet yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.¹³
- 3) Tersier merujuk pada bahan non-hukum yang dapat memberikan penjelasan atau petunjuk terkait dengan bahan hukum primer maupun sekunder, seperti Kamus Hukum, Kamus Bahasa

¹³ Jarot Didgo Ismoyo, 2019, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Depok, hlm.

Indonesia, Kamus Bahasa Inggris¹⁴ yang berhubungan dengan penelitian ini.

Adapun data primer yang bertujuan untuk mendukung analisis terhadap data sekunder yang diperoleh. Pengumpulan data primer sebagai data pendukung dilakukan melalui studi lapangan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam membuat studi kasus, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi dokumen. Studi dokumen adalah Teknik pengumpulan data dengan mencari, mencatat, menginventasi, menganalisis, dan mempelajari data-data berupa bahan Pustaka mengenai Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Kehilangan Bagasi Tercatat.

5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Metode pengolahan dalam penelitian ini dengan proses *editing*, yaitu data yang telah dikumpulkan, diteliti kembali mengenai kebenaran dan kesesuaianya sehingga terhindar dari kesalahan dan kekurangan, lalu merapikannya agar teratur dan sempurna.

b. Analisis Data

Data yang dikumpulkan secara kualitatif, dengan mengumpulkan data dari peraturan perundang-undangan, pendapat para ahli, teori-teori hukum dengan cara menganalisa, menafsirkan, menarik kesimpulan untuk menguraikan dan memecahkan masalah

¹⁴ *Ibid.*

yang diteliti berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Seluruh data tersebut diseleksi berdasarkan kualitas lalu dituangkan dalam bentuk kalimat-kalimat.

