

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BAGASI PENUMPANG PESAWAT UDARA
OLEH MASKAPAI PENERBANGAN
(STUDY KASUS PT. METRO BATAVIA CABANG MEDAN)**

Freddy Luth Putra Purba^{)}*

*T. Keizerina Devi^{**)}*

*Windha^{***)}*

ABSTRACT

With the development of more advanced era, directly influenced the development of technology anyway. All flights include different routes, and has become a much-needed public transport today. In this paper I discuss specifically to passenger baggage loss and baggage whether cabin or baggage. Where this is a common problem and is experienced at present which is of course detrimental to passengers using air transport. To ensure passenger rights or the rights of consumers are harmed by the carrier it should be the responsibility of the carrier so that the carrier more secure rights that exist on the consumer or passenger.

The problem in this paper is how the legal protection of consumers or the passenger for damages and loss that occurs in baggage, either baggage or cabin baggage and the airline liability form (Batavia Airlines) as a scheduled commercial carrier transportation of national.

The data obtained by the primary data obtained through regulations set by the authorities and data from private air transport companies Batavia Airlines.

The results of the study explained that in Indonesian positive law, there are regulations governing the legal protection of passenger air transport, namely Law No. 1 Year 2009 About Flights Ministerial Regulation No. 77 Year 2011 About Air Transport Carrier Liability, Ordonasi Air Freight 1939, as well as from the Batavia Airlines other than follow the rules that have been enacted, they have their own way in carrying out the responsibility for damage caused to the passengers.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggungjawab Pengangkut, Pengangkutan Bagasi.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen. Para pihak tersebut terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi, yang biasa dikenal dengan istilah "prestasi"¹.

Terjadinya kerusakan dan kehilangan bagasi tidak dengan sendirinya merupakan tanggung jawab dari pengangkut, tetapi harus memenuhi persyaratan-persyaratan. Dokumen pengangkutan dalam pengangkutan udara terdiri dari:

1. Tiket penumpang pesawat udara;
2. Pas masuk pesawat udara (*boarding Pass*);
3. Tanda pengenal bagasi (*baggage identification/claim tag*); dan
4. Surat muatan udara (*airways bill*)².

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi. Meskipun perjanjian pengangkutan pada hakekatnya sudah harus tunduk pada pasal-pasal dari bagian umum dari hukum

perjanjian KUH Perdata, akan tetapi oleh undang-undang telah ditetapkan berbagai peraturan khusus yang bertujuan untuk kepentingan umum membatasi kebebasan dalam hal membuat perjanjian pengangkutan yaitu meletakkan kewajiban khusus kepada pihaknya pengangkut yang tidak boleh disingkirkan dalam perjanjian³.

Suatu sistem perlindungan hukum total akan memberikan perlindungan pada penumpang mulai dari taraf pembuatan pesawat udara sampai saat ia telah sampai di tempat tujuan, atau kalau ia mengalami kecelakaan, sampai ia atau ahli warisnya yang berhak memperoleh ganti rugi dengan cara yang mudah, murah dan cepat.⁴

Secara teoritis hubungan hukum menghendaki adanya kesetaraan diantara para pihak, akan tetapi dalam prakteknya hubungan hukum tersebut sering berjalan tidak seimbang terutama dalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen, hal ini pun terjadi dalam hubungan hukum antara konsumen atau penumpang tidak mendapatkan hak-haknya dengan baik. Sehubungan dengan itu, diperlukan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan penerbangan khususnya terhadap bagasi. Unsur terpenting dalam perlindungan hukum bagi pemakai jasa angkutan udara serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut⁵.

Pengangkut (produsen) bertanggung jawab untuk kerugian yang terjadi antara lain akibat kehilangan dan kerusakan bagasi selama pengangkutan berlangsung. Untuk penggantian kerugian tersebut menimbulkan tidak adanya kepastian hukum untuk melindungi penumpang (konsumen).

¹) Penulis.

²) Dosen Pembimbing I.

³) Dosen Pembimbing II.

¹ Prestasi dalam hukum perjanjian adalah pelaksanaan dari isi perjanjian yang telah diperjanjikan menurut tata cara yang telah disepakati bersama. Menurut hukum di Indonesia ada beberapa model prestasi antara lain; memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.

² Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, pasal 150

³R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT.Citra Aditya, 1995), hal.71

⁴Seminar Akademi Angkutan Udara Niaga Trisakti, Jakarta, 1983, hal. 112.

⁵E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, (Bandung : Penerbit Alumni, 1984), hal.163

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan yakni bagaimana bentuk perlindungan konsumen pada pengangkutan udara dan bagaimana kedudukan pengangkut udara dalam pengangkutan bagasi, kemudian bagaimana pertanggungjawaban PT. Metro Batavia terhadap kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang.

Penelitian yang dibuat dalam jurnal ini adalah merupakan penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan keadaan ataupun fakta yang ada tentang hukum mengenai perlindungan konsumen atas kerusakan dan kehilangan bagasi penumpang pada PT. Metro Batavia.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGANGKUTAN UDARA

Unsur-unsur dari makna perlindungan konsumen yaitu unsur tindakan melindungi, unsur adanya pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara melindungi. Berdasarkan unsur-unsur ini berarti perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Tetap dari bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang tidak sesuai atau tidak berhubungan dengan kalimat untuk kepentingan pihak lain, serta rumusnya hanya terpaku pada orang atau makhluk lain, padahal dalam kenyataan tidak hanya orang saja yang disebut konsumen, tetapi masih ada yang lain yakni badan usaha.⁶

Bentuk perjanjian yang ada pada pengangkutan udara ini adalah klausula baku yaitu setiap syarat dan ketentuan yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pengusaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Lazimnya klausula baku dicantumkan dalam huruf kecil pada perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli.⁷

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁸ Menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.⁹

Hak dan Kewajiban Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5, yakni :

⁷Ibid.

⁸Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2006), hal. 9.

⁹AZ. Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Penerbit Daya Widya, 1999), hal. 13.

⁶Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal 4.

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁰

Hak pelaku usaha sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

B. KEDUDUKAN PENGANGKUT UDARA DALAM PENGANGKUTAN BAGASI

Abdulkadir Muhammad mendefenisikan Pengangkutan adalah suatu proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut mekanik yang diakui dan diatur undang-undang sesuai dengan bidang angkutan dan kemajuan teknologi. Pengangkutan memiliki tiga aspek pokok, yaitu pengangkutan sebagai

usaha (*business*), pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*) dan pengangkutan sebagai proses penerapan (*appling process*). Pengangkutan sebagai usaha (*business*) adalah kegiatan usaha di bidang jasa pengangkutan yang menggunakan alat pengangkut mekanik. Istilah niaga dalam pengangkutan adalah padanan diambil dari istilah dagang, yaitu kegiatan usaha dengan cara membeli barang dan menjualnya lagi, menyewa barang, atau menjual jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba. Apabila penggunaan alat pngangkut itu disertai pembayaran sejumlah uang sebagai imbalan atau sewa, pengangkutan itu disebut dengan pengangkutan niaga. Jadi pengangkutan niaga adalah penggunaan alat pengangkut oleh penumpang atau pengirim untuk mengangkut penumpang atau barang ketempat tujuan yang telah disepakati dengan pembayaran sejumlah yang sebagai biaya atau sewa. Pembayaran sejumlah uang sebagai biaya-biaya pengangkutan membuktikan bahwa pengangkut menjalankan kegiatan usaha perusahaan di bidang jasa pengangkutan.¹¹

Pengangkutan barang merupakan salah satu bentuk produk atau layanan perusahaan penerbangan. Hampir setiap penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara membawa barang baik barang keperluan sehari-hari atau barang untuk dijual kembali. Barang-barang yang dibawa tersebut beraneka ragam jenis antara lain pakaian, perhiasan, alat elektroniik dan lain-lain. Dalam kegiatan penerbangan, barang biasanya disebut dengan bagasi. Bagasi berdasarkan terminologi pada pengangkutan udara ada dua macam, yaitu bagasi tercatat dan bagasi kabin. Sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 1 angka 24 dan angka 25 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bagasi tercatat dan bagasi kabin dibedakan sebagai berikut :

1. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama

¹⁰Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4.

¹¹*Op. Cit.* hal 5

2. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.¹²

Di dalam hukum pengangkutan ada tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*), dan tanggung jawab mutlak (*absolute liability*), dimana sudah dijelaskan dalam Bab III. Dalam Bab ini yang dibahas adalah tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen yaitu tanggung jawab produk (*product liability*) yaitu suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Hal tersebut sudah pula diatur dalam KUHPerdara hanya saja jika kita gunakan KUHPerdara, seorang konsumen menderita kerugian ingin menuntut pihak produsen maka pihak korban tersebut akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkan untuk memperoleh ganti rugi. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban.¹³

C. PERTANGGUNGJAWABAN PT. METRO BATAVIA TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BAGASI PENUMPANG

Menurut Pak Muhamad Hadly sebagai Chif di *Lost and Found* yang sudah bekerja 9 tahun pada Batavia yang saya wawancarai di bandara, mengatakan bahwa pelaksanaan pertanggungjawaban pada bagasi penumpang itu dimulai pada pelayanan, misalnya apabila penumpang datang dari kota lain ke kota Medan membawa bagasi, maka penumpang itu harus menemukan bagasinya sendiri terlebih dahulu. Setelah keluar dari pintu keluar

kemudian di cek label yang ia pegang dengan yang ada pada bagasinya, apabila sudah sesuai maka label dicopot dan bisa diperbolehkan ke luar dari bandara. Apabila bagasinya tidak ada, maka penumpang memberitahu kami dengan cara melapor di bagian *Lost and Found* bila barangnya hilang atau rusak.¹⁴

Batavia Air pernah mengalami hal-hal seperti bagasi rusak maupun bagasi hilang. Menurut Pak Hadly kerusakan dan kehilangan itu pernah terjadi. Di bandara itu semua tergantung pekerja lapangannya dan itu semua menjadi tanggung jawab Airlines. Apabila ada penumpang yang komplain barangnya rusak, maka pihak maskapai menginformasikan kepadanya apabila barang yang rusak tersebut koper dilihat juga kerusakannya bagaimana apakah itu patah atau lepas tali/rodanya atau koyak, dilayani dengan cara perbaikan (tanggung jawab perbaikan yang diberikan). Diberitahukan juga kepada penumpang perbaikan itu mau dilakukan sekarang atau bisa juga kembali lagi dengan membawa barang ini dalam keadaan kosong dan kemudian baru diperbaiki disertai bukti laporannya. Apabila barang atau bagasi tersebut tidak dapat diperbaiki sama sekali, maka dilakukan penggantian, contoh koper yang pecah tidak dapat diperbaiki lagi, maka diganti dengan koper baru yang sama dengan menyertakan bukti laporan juga. Bukti laporan tersebut berisi (tanggal terbang, nama, rute, nomor tiket, nama agen, nomor bagasi, jumlah masing-masing berat, jenis barang, kerusakan, dan alamat pelapor). Apabila setelah selesai kemudian dikonfirmasi kepada penumpang bahwa barangnya telah selesai diperbaiki atau sudah diganti dengan yang baru. Bila ia berada di sekitar Medan maka koper tersebut diambil sendiri ke bandara dan bila di luar Medan maka koper tersebut dikirim ke alamat rumahnya.¹⁵

Pada bagian bagasi hilang, prosedurnya terlebih dahulu membuat laporan kepada

¹²Republik Indonesia, 25 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pasal 1 angka 24 dan 25.

¹³<http://iinnapisa.blogspot.com/2011/04/tanggung-jawab-pelaku-usaha-di.html>, diakses tanggal 3 Agustus 2012.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Chif *Lost and Found* Batavia Air Pak Muhamad Hadly tanggal 28 Juli 2012.

¹⁵ *Ibid.*

penumpang apa yang hilang, bentuk, ukuran, jenisnya, warna, isi barang, dan berat barang. Kemudian pihak maskapai mencatat dan kemudian diberitahukan kepada penumpang bahwa pencarian akan dilakukan selama 14 hari. Proses ini pertama 10 hari dan ditambah menjadi 14 hari. Sesuai dengan Pasal 5 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Angkutan Udara. Selama masa tunggu 14 hari tersebut penumpang diberikan kompensasi uang sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah). Sebelum dikeluarkannya Peraturan Menteri tersebut pada masa tunggu tidak ada diberikan uang kompensasi.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dan penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Bahwa dalam hukum positif di Indonesia, sudah terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur dan memberikan perlindungan hukum terhadap penumpang angkutan udara niaga berjadwal, peraturan tersebut antara lain Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Ordonasi Pengangkutan Udara 1939, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Kosumen. Dimana semuanya telah dibuat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen atau penumpang. Khususnya peraturan yang membahas kerusakan dan kehilangan bagasi yaitu Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2011. Dalam Undang-undang Penerbangan sudah tertera prosedur penyelesaian sengketa antara pengangkut dan penumpang yaitu dengan cara nonlitigasi (dalam hal ini negosiasi) dan litigasi (mengajukan gugatan ke pengadilan).

2. Perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada konsumen, memiliki prinsip terhadap tanggung jawabnya, yaitu tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yaitu yang berlaku apabila penumpang mengalami kerugian apabila terjadi kecelakaan yang berakibat kematian atau luka-luka dan tanggung jawab terhadap barang bagasi.
3. Batavia Air selaku maskapai penerbangan niaga berjadwal sampai saat ini setelah dikeluarkannya peraturan Menteri Perhubungan yang baru ini jadi lebih konsisten dalam menjalankan tugasnya apabila terjadi kerugian terhadap penumpang. Dan mereka tetap menggunakan peraturan tersebut sebagai pedoman dalam menghadapi permasalahan terhadap penumpang. Walaupun sampai saat ini penumpang masih merasa kurang puas dan masih merasa dirugikan terhadap ganti rugi yang diberikan pengangkut, meskipun pengangkut sudah mengikuti peraturan yang berlaku. Karena menurut mereka tidak sesuai ganti rugi yang di dapat dengan kerugian yang terjadi kepada mereka khususnya terhadap kehilangan bagasi ini.

B. SARAN

Untuk memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi khususnya angkutan udara, maka diharapkan pemerintah perlu meningkatkan pemberdayaan konsumen atau penumpang dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Walaupun sudah dikeluarkan peraturan yang membahas tentang ganti rugi terhadap bagasi penumpang, saya rasa itu masih terlalu rendah bagi penumpang dan banyak penumpang masih merasa kurang puas. Dan diharapkan agar pemerintah lebih memperhatikan setiap maskapai penerbangan niaga berjadwal, apakah pengangkut tersebut sudah mengikuti peraturan yang baru yang dikeluarkan Menteri Perhubungan.

Sehubungan dengan berbagai persoalan kurangnya pelayanan dan kompensasi terhadap ganti rugi sebagai

implikasi klausula baku, yang ada tertulis dalam tiket penumpang, maka dapat disarankan alternatif lain agar calon penumpang dapat lebih memahami dan mengerti setelah membaca klausula baku yang ditawarkan maskapai.

Dengan harapan adanya pemahaman terhadap hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- AZ. Nasution, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Penerbit Daya Widya, 1999.
E. Suherman, *Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara*, Bandung : Penerbit Alumni, 1984.
K.Martono, *Hukum Udara, Angkatan Udara dan Hukum Angkasa*, Bandung: Alumni, 1987.
Kamaluddin, Rustian, *Ekonomi Transportasi:Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2003.
Miru, Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT.Citra Aditya, 1995.
Setiawan, *Makalah Produsen atau Konsumen;Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta, 2001.

Jurnal

- Wiradipradja, E. Saefullah, "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia", Jakarta: *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 25, 2006.
Wagiman, "Refleksi dan Implementasi Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air", Jakarta: *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 25.

Peraturan Perundang-undangan

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.
Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Website

- Id_Maskapai_Armada_Detail_Berjadwal <http://hubud.dephub.go.id/> diunggah mei 2012
<http://iinnapisa.blogspot.com/2011/04/tanggung-jawab-pelaku-usaha-di.html>, diakses tanggal 3 Agustus 2012.

Wawancara

- Hasil wawancara dengan *Chif Lost and Fond* Batavia Air Pak Muhamad Hadly tanggal 28 Juli 2012