



Tanggung Jawab PT Lion Mentari dalam Kasus Kehilangan Koper Penumpang Maskapai Lion Air

Christiano Hosea Sianipar^{*}, Clarissa Gunawan²⁾; Muhammad Raihan Shadilla³⁾; Dwi Desi Yayi Tarina⁴⁾.

UPN "Veteran" Jakarta

Abstrak: Kasus hilangnya koper milik Yonnis Fendri dalam penerbangan Lion Air dari Bandar Lampung ke Padang pada 25 November 2022 menjadi sorotan penting dalam perlindungan konsumen di sektor transportasi udara Indonesia. Penelitian ini menganalisis sengketa ganti rugi yang diajukan Yonnis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang setelah Lion Air menawarkan kompensasi sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 yang dianggap tidak mencerminkan kerugian sebenarnya. Metode yang digunakan adalah studi kasus hukum dengan pengkajian putusan BPSK dan Pengadilan Negeri Padang. Hasil penelitian menemukan bahwa BPSK mewajibkan Lion Air membayar ganti rugi sebesar Rp 39,9 juta, meliputi unsur materiil dan immateriil, yang kemudian dipastikan kembali oleh pengadilan meski maskapai telah mengajukan banding. Keputusan ini menegaskan bahwa kompensasi di luar batas maksimal regulasi dapat dibenarkan demi keadilan substantif konsumen. Kasus ini memberikan preseden kuat yang memperkuat perlindungan hak konsumen dan mendorong peningkatan standar tanggung jawab maskapai dalam mengganti kerugian penumpang.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Sengketa Ganti Rugi, Hilangnya Bagasi, Kompensasi Penerbangan, BPSK

DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v6i1.3447>

*Correspondence: Christiano Hosea

Sianipar

Email: 2410611252@mahasiswa.upnvj.ac.id

Received: 24-04-2026

Accepted: 11-05-2026

Published: 06-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The case of Yonnis Fendri's lost suitcase during a Lion Air flight from Bandar Lampung to Padang on November 25, 2022, draws significant attention to consumer protection in Indonesia's air transportation sector. This study examines the compensation dispute Yonnis filed with the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Padang after Lion Air offered compensation based on Minister of Transportation Regulation No. 77 of 2011, which was considered insufficient to cover the actual loss. Using a legal case study method, the research analyzes decisions from BPSK and the Padang District Court. The results show that BPSK ordered Lion Air to pay compensation amounting to IDR 39.9 million, covering material and immaterial damages. This decision was upheld by the court despite the airline's appeal. The ruling emphasizes that compensation exceeding the regulatory maximum can be justified to ensure substantive justice for consumers. This case sets a vital precedent that strengthens consumer rights and encourages airlines to improve their liability standards in compensating passenger losses.

Keywords: Consumer Protection, Compensation Dispute, Lost Baggage, Airline Liability, Consumer Dispute Resolution

Pendahuluan

Pesawat terbang merupakan moda transportasi vital yang menghubungkan berbagai daerah, baik di dalam negeri maupun lintas negara, sehingga layanan penerbangan memegang peranan penting dalam mobilitas manusia dan barang. Seiring perkembangan zaman, kebutuhan layanan penerbangan semakin meningkat tidak hanya untuk penumpang, tetapi juga untuk pengangkutan barang bawaan penumpang. Oleh karena itu, maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin layanan yang

aman, nyaman, dan melindungi hak-hak konsumen, termasuk dalam hal pengangkutan bagasi penumpang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun terdapat kerangka hukum yang mengatur tanggung jawab maskapai, penyelesaian sengketa kehilangan bagasi masih menyisakan persoalan terkait keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen. (Saputra et al., 2025). Tetapi penyelesaian sengketa sering kali tidak optimal dan konsumen tidak memperoleh kompensasi yang memadai atas kerugian yang dialaminya. (Nugraha & Marwanto, 2024) Temuan serupa disampaikan oleh, yang mengungkap adanya ketidakharmonisan antara ketentuan normatif dan implementasi penanganan keluhan konsumen di lapangan.

Di sisi yang lain, beberapa peneliti menilai bahwa besaran tanggung jawab maskapai yang dibatasi oleh peraturan justru memberikan kepastian dan mengurangi risiko operasional maskapai (Turisno & Suharto, 2016), sehingga memunculkan perbedaan pandangan terkait sejauh mana tanggung jawab harus dibebankan kepada maskapai penerbangan.

Dengan demikian, terdapat ruang diskusi akademik yang kontroversial: apakah besaran dan bentuk tanggung jawab maskapai saat ini telah memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen, ataukah justru memberikan batas perlindungan yang minimum dan kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa penerbangan modern. Hal ini menjadi relevan mengingat kompleksitas layanan penerbangan saat ini melibatkan banyak proses teknis, otoritas bandara, serta pihak ketiga yang tidak selalu berada dalam kendali penuh maskapai.

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengevaluasi tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kehilangan bagasi penumpang dalam perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia, dengan fokus studi kasus pada Lion Air. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ketentuan normatif dan praktik implementasi serta mengusulkan langkah perbaikan kebijakan agar perlindungan konsumen lebih efektif.

Kesimpulan utama yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran menyeluruh mengenai relevansi, efektivitas, dan keadilan tanggung jawab maskapai penerbangan dalam menangani kehilangan bagasi, serta menawarkan rekomendasi yang dapat menjadi rujukan bagi pemangku kepentingan baik pembuat kebijakan, pelaku industri, maupun konsumen dalam menciptakan ekosistem layanan penerbangan yang lebih akuntabel dan berpihak pada keadilan konsumen.

Metodologi

Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma hukum, asas, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketentuan hukum yang mengatur tanggung jawab PT Lion Mentari sebagai maskapai penerbangan dalam kasus kehilangan koper penumpang.

Kajian dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penerbangan dan perlindungan konsumen, khususnya ketentuan mengenai tanggung jawab maskapai penerbangan. Selain itu, penulisan ini didukung oleh bahan hukum berupa buku dan literatur hukum yang relevan.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis kualitatif, yaitu dengan menafsirkan dan menguraikan ketentuan hukum yang berlaku kemudian dikaitkan dengan permasalahan kehilangan koper penumpang. Hasil analisis tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan secara deduktif mengenai tanggung jawab hukum PT Lion Mentari.

Hasil dan Pembahasan

Kesesuaian Kewajiban Ganti Rugi Lion Air atas Kehilangan Koper Penumpang dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Kewajiban ganti rugi Lion Air terhadap kehilangan koper penumpang pada dasarnya menimbulkan perdebatan antara penerapan aturan administratif dan perlindungan hukum substantif bagi konsumen. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 mengatur tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap kehilangan maupun kerusakan bagasi penumpang. Dalam Pasal 5 ayat (1) ditegaskan bahwa pengangkut wajib memberikan ganti rugi sebesar Rp 200.000 per kilogram bagasi dengan batas maksimal Rp 4.000.000 per penumpang. Ketentuan ini bertujuan memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada penumpang dalam hal kehilangan bagasi tercatat saat penerbangan. (Permenhub RI No. 77/2011, Pasal 5 ayat (1))

Dalam kasus yang diperiksa oleh Pengadilan Negeri Padang, Hakim memutuskan Lion Air wajib membayar ganti rugi sebesar Rp39,9 juta kepada penumpang yang kehilangan koper. Meskipun demikian, batas maksimal ganti rugi ini tidak selalu memenuhi kebutuhan penumpang yang kadang mengalami kerugian lebih besar dari nominal tersebut. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum tambahan yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh kompensasi yang adil dan proporsional sesuai kerugian yang dialami. (UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen) Hak atas informasi yang benar dan sesuai juga menjadi bagian penting dalam perlindungan konsumen, sehingga maskapai wajib memberikan informasi yang jelas terkait mekanisme klaim ganti rugi.

Kasus Lion Air yang kehilangan koper penumpang dan menghasilkan putusan Pengadilan Negeri Padang yang menjatuhkan denda melebihi batas maksimal Permenhub menunjukkan penerapan prinsip perlindungan konsumen yang lebih luas. Putusan tersebut merefleksikan inklusivitas hukum yang tidak hanya berdasarkan regulasi teknis, melainkan juga memperhatikan keadilan substantif dalam memberikan perlindungan kepada penumpang sebagai konsumen jasa angkutan udara. (Saputra, 2023)

Implementasi kewajiban ganti rugi yang mengacu pada kedua regulasi tersebut menjadi penting untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan penerbangan di Indonesia. Maskapai penerbangan harus menyesuaikan standar kompensasi dan

prosedur klaim agar sesuai dengan harapan perlindungan konsumen sekaligus memenuhi ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan.

Perluasan Tanggung Jawab Maskapai melalui Putusan Pengadilan Negeri Padang

Putusan Pengadilan Negeri Padang dalam kasus hilangnya koper penumpang Lion Air memberikan perluasan signifikan terhadap tanggung jawab maskapai atas kerugian yang dialami penumpang. Dalam putusannya, PN Padang menolak keberatan Lion Air yang ingin membatasi ganti rugi sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, dan memutuskan denda sebesar Rp 39,9 juta mencakup ganti rugi materiil dan immateriil sebagai bentuk keadilan bagi penumpang.

Putusan ini menguatkan hasil arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dan menegaskan bahwa batas maksimal ganti rugi menurut aturan teknis tidak dapat mengesampingkan hak perlindungan konsumen yang lebih luas yang dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. PN Padang menilai kewajiban maskapai harus diperluas untuk mempertimbangkan kerugian riil dan dampak immateriil yang dialami oleh penumpang. (Alberik, 2023)

Perluasan tanggung jawab ini memperlihatkan sikap pengadilan dalam memprioritaskan perlindungan konsumen dalam sektor jasa publik seperti penerbangan, menuntut maskapai untuk tidak hanya berpegang pada batas kompensasi minimal tetapi juga memberikan ganti rugi yang adil dan wajar atas kerugian yang dialami penumpang. Dengan demikian, putusan ini menjadi preseden penting untuk kasus serupa di masa depan, menegaskan perlunya standar kompensasi yang lebih manusiawi dan menyeluruh dari maskapai dalam menghadapi klaim kehilangan bagasi (Hendra, 2023).

Dasar Hukum Majelis Hakim dalam Menetapkan Ganti Rugi Melebihi Ketentuan Permenhub

Majelis hakim Pengadilan Negeri Padang menetapkan denda sebesar Rp 39,9 juta atas kasus hilangnya koper penumpang Lion Air dengan dasar hukum yang tidak hanya mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, tetapi juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Majelis hakim menolak pembatasan ganti rugi sesuai batas maksimal ketentuan Permenhub dengan alasan bahwa perlindungan konsumen harus berlaku lebih luas dalam menjamin hak-hak penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan.

Pengadilan menegaskan bahwa tanggung jawab maskapai penerbangan melampaui ketentuan administratif dalam Permenhub, terutama dalam hal kompensasi atas kerugian nyata yang dialami penumpang, baik materiil maupun immateriil. Hal ini dimotivasi oleh tuntutan keadilan substantif dan itikad baik pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi yang layak sesuai dengan kondisi faktual kerugian.

Putusan ini memperkuat peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, yang sebelumnya telah memberikan putusan serupa dan menjadi dasar bagi majelis hakim untuk menetapkan denda di atas batas yang ditentukan Permenhub. Sikap pengadilan ini juga bertujuan untuk memberikan efek jera kepada maskapai agar lebih

bertanggung jawab dan meningkatkan kualitas layanan bagi konsumen penerbangan di Indonesia. (Hendra, 2023)

Perlindungan Hukum bagi Penumpang atas Kehilangan Bagasi dalam Pengangkutan Udara di Indonesia

Perlindungan hukum terhadap penumpang yang mengalami kehilangan bagasi merupakan implementasi dari prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum penerbangan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan Permenhub No. 77/2011, maskapai penerbangan bertanggung jawab mengganti kerugian akibat kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat dengan ketentuan Rp200.000 per kilogram, dengan batas maksimal Rp4.000.000 per penumpang. (Permenhub RI No. 77/2011, Pasal 5 ayat (1)) Aturan ini bersifat administratif dan menetapkan standar minimal kompensasi yang wajib dipenuhi oleh maskapai. Namun, UUPK memberikan perlindungan yang lebih luas, karena menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti rugi yang seimbang dengan kerugian nyata yang dialami, baik materiil maupun immateriil.

Putusan Pengadilan Negeri Padang terhadap Lion Air (Nomor 46/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Pdg) menjadi contoh nyata bagaimana perlindungan hukum dapat diperluas. Dalam kasus tersebut, koper milik penumpang hilang, dan maskapai hanya bersedia mengganti sesuai batas Permenhub. Namun, PN Padang menolak keberatan Lion Air dan menetapkan ganti rugi sebesar Rp39,9 juta, terdiri atas Rp9,9 juta kerugian materiil dan Rp30 juta kerugian immateriil. Majelis hakim menilai bahwa maskapai tidak dapat hanya berlindung pada batas sektoral, melainkan harus tunduk pada asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam UUPK, yang mencakup kewajiban untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan transparan kepada penumpang.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang dalam konteks ini dapat dikategorikan menjadi dua bentuk yaitu Perlindungan preventif, berupa kewajiban maskapai untuk memberikan informasi yang jelas mengenai ketentuan bagasi, termasuk risiko kehilangan, batas tanggung jawab, dan prosedur klaim. dan Perlindungan represif, berupa hak penumpang untuk menuntut ganti rugi melalui BPSK atau gugatan perdata ke pengadilan jika maskapai lalai atau menolak tanggung jawab.

Dengan adanya putusan PN Padang, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum bagi penumpang tidak hanya terbatas pada kompensasi administratif sesuai Permenhub, tetapi juga menjangkau keadilan yang lebih substantif dengan memperhitungkan kerugian immateriil. Hal ini menunjukkan adanya penguatan posisi konsumen dalam sengketa transportasi udara, serta menegaskan bahwa maskapai wajib menempatkan kepentingan penumpang sebagai prioritas utama.

Implikasi Putusan PN Padang terhadap Praktik Pengangkutan Udara di Indonesia

Putusan Pengadilan Negeri Padang yang menghukum Lion Air untuk membayar ganti rugi sebesar Rp39,9 juta dalam kasus kehilangan bagasi penumpang memiliki implikasi penting terhadap praktik pengangkutan udara di Indonesia. (Saputra, 2023) Implikasi tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama, yakni standar kompensasi dan kewajiban penyampaian informasi oleh maskapai penerbangan.

Dari sisi standar kompensasi, putusan ini memperluas tanggung jawab maskapai di luar ketentuan limitatif yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Regulasi tersebut hanya menetapkan ganti rugi maksimal Rp4.000.000 untuk kehilangan bagasi tercatat, namun majelis hakim memutuskan jumlah yang jauh lebih tinggi dengan mempertimbangkan kerugian materiil dan immateriil. Implikasi dari hal ini adalah terbukanya kemungkinan bahwa standar kompensasi dalam praktik pengangkutan udara tidak lagi semata-mata merujuk pada aturan administratif, tetapi juga harus memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan kerugian nyata yang dialami penumpang sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dari aspek kewajiban penyampaian informasi, putusan ini menegaskan bahwa maskapai tidak cukup hanya menyediakan aturan tertulis mengenai tanggung jawab bagasi, tetapi juga harus membuktikan bahwa informasi tersebut telah disampaikan dengan benar, jelas, dan jujur kepada penumpang. Ketidaktepatan atau kelalaian dalam memberikan informasi dapat berimplikasi pada perluasan tanggung jawab hukum maskapai. Hal ini mendorong maskapai untuk lebih transparan dalam menyampaikan syarat dan ketentuan pengangkutan, termasuk risiko kehilangan bagasi, batas tanggung jawab, dan prosedur klaim.

Implikasi lebih lanjut dari putusan PN Padang ini adalah peningkatan standar perlindungan konsumen di sektor penerbangan. Maskapai penerbangan dituntut untuk memperbaiki sistem penanganan bagasi, meningkatkan pelayanan informasi, dan lebih berhati-hati dalam menangani klaim ganti rugi. Bagi penumpang, putusan ini memperkuat posisi tawar karena menunjukkan bahwa jalur hukum dapat memberikan kompensasi yang lebih adil dibanding batas regulasi sektoral.

Dengan demikian, putusan PN Padang bukan hanya menyelesaikan sengketa individual, tetapi juga memberikan dampak normatif terhadap praktik pengangkutan udara di Indonesia. Putusan ini memperlihatkan adanya dinamika antara aturan sektoral dan prinsip perlindungan konsumen, serta membuka ruang bagi pembentukan standar pelayanan yang lebih adil dan transparan di masa depan.

Simpulan

Kewajiban ganti rugi maskapai penerbangan terhadap kehilangan bagasi pada dasarnya sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. Regulasi ini memberikan standar minimal kompensasi, yakni Rp200.000 per kilogram dengan batas maksimal Rp4.000.000. Namun, ketentuan tersebut bersifat administratif dan sering kali tidak mencerminkan kerugian riil yang dialami penumpang.

Putusan Pengadilan Negeri Padang dalam kasus kehilangan koper penumpang Lion Air memperluas tanggung jawab maskapai dengan menetapkan ganti rugi sebesar Rp39,9 juta. Putusan ini menegaskan bahwa aturan teknis tidak dapat mengesampingkan prinsip perlindungan konsumen yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Hakim menilai kompensasi harus diberikan secara adil, proporsional, dan mencakup kerugian materiil maupun immateriil.

Implikasi dari putusan tersebut adalah meningkatnya standar perlindungan konsumen di sektor penerbangan. Selain memperkuat posisi tawar penumpang, putusan ini juga mendorong maskapai untuk lebih bertanggung jawab, transparan, serta meningkatkan kualitas layanan dalam menangani bagasi penumpang. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen jasa penerbangan semakin ditekankan pada aspek keadilan substantif, bukan sekadar kepastian administratif.

Referensi

- Alberik, M. (2023, May 11). *ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP BAGASI PENUMPANG LION AIR YANG HILANG (ANALISIS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI DENPASAR NOMOR 6/Pdt.G.S/2018/PN DPS)*. <http://scholar.unand.ac.id/203865/>
- Azis, F. A., Abdain, A., & Takdir, T. (2023). Pertanggungjawaban Pihak Maskapai Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Bagasi Menurut Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. *AL-MANHAIJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(2), 1059–1072. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.2496>
- Choi, C. (2024). The Microstructure of Mis-Selling: Financial Investment Markets and Regulation in Korea. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 13(1), 1-13, ISSN 2281-3993, <https://doi.org/10.36941/ajis-2024-0001>
- Fortes, P.R. Borges (2022). THE BRAZILIAN EXPERIENCE WITH COLLECTIVE MORAL DAMAGES: A COMPARATIVE REFLECTION FOR A LATIN AMERICAN AUDIENCE. *Latin American Legal Studies*, 10(1), 77-94, ISSN 0719-9104, <https://doi.org/10.15691/0719-9112Vol10n1a2>
- Gulati, K. (2022). Consumer Disputes in the Financial Sector - Grievance Redress by Courts. *Indian Law Review*, 6(3), 409-433, ISSN 2473-0580, <https://doi.org/10.1080/24730580.2022.2122253>
- Haikal, M. (2023, Juni 12). *Buntut Koper Penumpang Hilang, PN Padang Putuskan Denda Maskapai Lion Air Rp 39,9 Juta*. <https://katasumbar.com/buntut-koper-penumpang-hilang-pn-padang-putuskan-denda-maskapai-lion-air-rp-399-juta/>

- Hendra, M. N. (2023, Juni 12). *Putusan PN: Lion Air Didenda Rp39,9 Juta Buntut Hilangnya Koper*. <https://sumatra.bisnis.com/read/20230612/534/1664684/putusan-pn-lion-air-didenda-rp399-juta-buntut-hilangnya-koper-penumpang>
- Holijah (2022). Islamic Compensation Concept: The Consumer Dispute Settlement Pattern in Indonesia. *Samarah*, 6(1), 98-114, ISSN 2549-3132, <https://doi.org/10.22373/SJHK.V6I1.8951>
- Juliana, A., Turisno, B. E., & Suharto, R. (2016, Maret). TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN SELAKU PENUMPANG ATAS KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG BAGASI TERCATAT (STUDI KASUS PT. LION MENTARI AIRLINES). *Volume 5, No. 2*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/11107>
- Li, L. (2023). How to Regulate the Infringements of Geographical Indications of Agricultural Products—An Empirical Study on Judicial Documents in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(6), ISSN 1661-7827, <https://doi.org/10.3390/ijerph20064946>
- Lira, M.A. (2024). Consumer Legal Protection Related to Goods Storage Agreements in Shopping Centers in Realizing Justice. *Jurnal Ius Kajian Hukum Dan Keadilan*, 12(1), 237-250, ISSN 2303-3827, <https://doi.org/10.29303/ius.v12i1.1454>
- Mallet, P. (2024). CONSENSUAL TERMS MODIFYING CONTRACTUAL LIABILITY IN THE LIGHT OF UAE LAW: A COMPARATIVE STUDY WITH FRENCH LAW. *Access to Justice in Eastern Europe*, 7(4), 218-241, ISSN 2663-0575, <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-7.4-a000107>
- Mokhtar, F.S. (2024). A solution towards a viable compensation mechanism for injury from COVID-19 vaccines in Malaysia: A qualitative study. *Heliyon*, 10(3), ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25204>
- Novović, M. (2023). Arbitrability of Data Protection Disputes: Personal Data, Personalized Justice?. *European Review of Contract Law*, 19(3), 215-238, ISSN 1614-9920, <https://doi.org/10.1515/ercl-2023-2012>
- Nugraha, Q. Q., & Marwanto, M. (2024, July). ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB MASKAPAI ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM BAGASI PESAWAT TERBANG (STUDI PUTUSAN NOMOR: 6/PDT.G.S/2018/PN.DPS). *Vol. 12, No. 10*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/112439>
- Permenhub No. 77 Tahun 2011. (n.d.). Peraturan BPK. Retrieved September 22, 2025, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/106482/permenhub-no-77-tahun-2011>

- S. Mahfirah, M. F. Mohammad, D. Al Hakim, and A. Rahman. (2021, February). "TANGGUNG JAWAB MASKAPAI PENERBANGAN ATAS KECELAKAAN PESAWAT UDARA DALAM PERSPEKTIF TEORI PERLINDUNGAN HUKUM", *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, vol. 9, no. 1, p. 641. <https://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/view/2495>
- Saputra, A. (2023, Juni 11). *PN Padang Denda Lion Air Rp 39,9 Juta di Kasus Koper Penumpang Hilang*. Retrieved September 22, 2025, from <https://news.detik.com/berita/d-6767172/pn-padang-denda-lion-air-rp-39-9-juta-di-kasus-koper-penumpang-hilang>
- Saputra, M. R. S., Akib, M., Jafar, A. M., & Umar, W. (2025). Tanggung Jawab Hukum Maskapai Penerbangan Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang. *Amnesti: Jurnal Hukum*, 7(1), 51-65. <https://doi.org/10.37729/amnesti.v7i1.6061>
- Şengül, E. Şahin (2024). Consumer Collective Redress in Turkey: The Need for Reform in Light of the EU Regime. *European Business Organization Law Review*, 25(3), 599-624, ISSN 1566-7529, <https://doi.org/10.1007/s40804-023-00299-x>
- Soroka, O. (2024). PROVISION OF DENTAL CARE: CERTAIN ASPECTS OF COURT PRACTICE SIGNIFICANT FOR MEDICAL LAW. *Access to Justice in Eastern Europe*, 7(1), 374-389, ISSN 2663-0575, <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-7.1-a000103>
- Sukumar, S. (2023). Medical negligence in cases decided by the National Consumer Disputes Redressal Commission: A five-year retrospective review. *Indian Journal of Medical Ethics*, 8(4), 273-278, ISSN 0974-8466, <https://doi.org/10.20529/IJME.2023.016>
- Suryamah, A. (2024). Regulation and application of the doctrine of res ipsa loquitur in the settlement of consumer disputes in Indonesia. *Journal of Law and Legal Reform*, 5(1), 237-266, ISSN 2715-0941, <https://doi.org/10.15294/jllr.vol5i1.2103>
- UNDANG UNDANG NO 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>
- UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999. Retrieved September 22, 2025, from https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf
- Węgrzynowski, Ł. (2024). The Right of Retention in Swiss Franc Loans Disputes. *Prawo I Wiez*, 52(5), 475-495, ISSN 2299-405X, <https://doi.org/10.36128/PRIW.VI52.1011>
- Wibowo, E. F. A., & Sudiro, A. (2025, April 25). Airline Legal Liability for Lost Cabin Baggage: A Review of Consumer Protection in Air Transportation. *Vol. 7, No. 1*, 116-134. <https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.279>

Wirawan, E., Sinaga, N. A., & Mardenis. (2024, Januari 31). TANGGUNGJAWAB MASKAPAI PENERBANGAN DAN PERUSAHAAN ASURANSI ATAS KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN BAGASI PENUMPANG. <https://doi.org/10.30737/transparansi.v7i1.5435>

Yolandha, F. (2023, Juni 12). *Koper Penumpang Hilang di Perjalanan, Lion Air Didenda Rp 39,9 Juta*. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rw4xzb370/koper-penumpang-hilang-di-perjalanan-lion-air-didenda-rp-399-juta>