

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DISABILITAS ATAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN
MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR
DAN ETIHAD AIRWAYS
(Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan
Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**IRPAN SIDDIK HASIBUAN
NPM : 1506200346**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, Tanggal 11 Oktober 2019 Jam 11.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : IRPAN SIDDIK HASIBUAN
NPM : 1506200346
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DISABILITAS ATAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DAN ETIHAD AIRWAYS (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

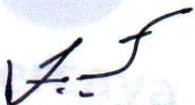
Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Bisnis

PANITIA UJIAN

Ketua

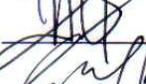
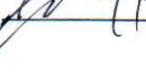
Sekretaris


Dr. IDA HANIFAH, SH., M.H
NIP: 196003031986012001


FAISAL, SH., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. M. NASIR SITOMPUL, S.H., M.H
2. AL-UMRY, S.H., M.Hum
3. SYOFIATY LUBIS, S.H., M.H

1. 
2. 
3. 



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

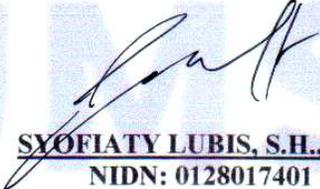
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : IRPAN SIDDIK HASIBUAN
NPM : 1506200346
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DISABILITAS ATAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DAN ETIHAD AIRWAYS (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)

**Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian**

Medan, 7 Oktober 2019

DOSEN PEMBIMBING


SYOFIATY LUBIS, S.H., M.H
NIDN: 0128017401

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : IRPAN SIDDIK HASIBUAN
NPM : 1506200346
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DISABILITAS ATAS PELAYANAN
OLEH PERUSAHAAN MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR DAN ETIHAD
AIRWAYS (Studi Putusan Nomor
231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor
846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 7 Oktober 2019

DOSEN PEMBIMBING

SYOFIATY LUBIS, S.H., M.H

NIDN: 0128017401

Unggul | Cerdas | Terpercaya



Siagap, Cerdas dan Berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irpan Siddik Hasibuan
NPM : 1506200346
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Bisnis
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DISABILITAS ATAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN
MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DAN ETIHAD
AIRWAYS (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan
Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 7 Oktober 2019

Saya yang menyatakan



IRPAN SIDDIK HASIBUAN

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DISABILITAS ATAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN MASKAPAI PENERBANGAN LI ON AIR DAN ETIHAD AIRWAYS (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)

Irpan Siddik Hasibuan

Perusahaan maskapai penerbangan adalah sebuah usaha berbadan hukum yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa layanan penerbangan haruslah tunduk dan patuh terhadap aturan hukum yang berlaku saat ini. Dalam hal ini merujuk kepada pemenuhan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh perusahaan maskapai penerbangan kepada konsumennya. Merujuk kepada peristiwa yang terjadi antara perusahaan maskapai penerbangan dan konsumen disabilitas berdasarkan Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel menjadikan gambaran atas tidak terpenuhinya pemenuhan hak-hak terhadap konsumen disabilitas dalam hal ini layanan jasa penerbangan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan tindakan tersebut terjadi salah satunya adalah tidak dipenuhinya hak konsumen disabilitas oleh perusahaan maskapai penerbangan sehingga menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil kepada konsumen disabilitas serta faktor-faktor lainnya yang menyebabkan suatu perbuatan melawan hukum.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif artinya penelitian ini didasari oleh dokumen-dokumen yang biasa disebut juga dengan studi pustaka terhadap topik penelitian. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah sumber data kewahyuan, sumber data sekunder, bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier. Kemudian data tersebut yang didapatkan melalui alat pengumpul data dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif.

Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bentuk-bentuk kerugian terhadap konsumen disabilitas atas tidak terpenuhinya pemenuhan hak-hak oleh perusahaan maskapai penerbangan sesuai dengan standar layanan jasa penerbangan. Maka akibat tindakan tersebut lahirlah pertanggungjawaban perdata terhadap konsumen disabilitas berupa penggantian kerugian oleh perusahaan maskapai penerbangan. Maka atas hal tersebut perlindungan hukum melalui sosialisasi terhadap kesetaraan hak, perlindungan hukum pengawasan pemerintah, perlindungan hukum melalui penegakan hukum berdasarkan pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan dan Putusan Hakim yang telah berlaku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas keha dirat Allah SWT yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmad dan hidaya hnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Disabilitas Atas Pelayanan Oleh Perusahaan Maskapai Penerbangan Lion Air Dan Etihad Airways (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst Dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel) “Alhamdulillah dapat terselesaikan dengan baik Penulis juga dalam pembuatan skripsi tidak luput dari bimbingan, bantuan, dan dukungan oleh berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Agussani MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Ida Hanifah S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Syofiati S.H., M.H. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan masukan di dalam pembuatan skripsi penulis.
4. Bapak Rachmad Abduh S.H., M.H. Selaku kepala bagian konsentrasi hukum bisnis.

penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

6. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mengajarkan dan memberikan arahan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan di dalam kelas.
7. Para keluarga besar Hasibuan dan Sirait yang telah memberikan semangat dan bantuan di dalam proses penulisan skripsi penulis.
8. Assyafiq Anugrah Putra S.H dan Anjasmara Rambe S.H selaku teman dan sekaligus pembimbing pribadi bagi si penulis yang telah sabar dan memberikan arahan di dalam membantu mengerjakan dalam proses penulisan skripsi penulis sampai selesai.
9. Fauzi Aldifa Hutabarat, Siska Nurhaliza, dan Oemar Abdallah Sirait yang selalu menghabiskan waktu bersama penulis di perpustakaan.
10. Teman-teman intel uni , Kristianto Ananta, Francois Fredly Africo Saragih Napitu, Bonnie Malaka yang telah menghabiskan waktunya setiap hari di YES.
11. Fenti Nursiah, Faradila Harahap, Nursyaida, Mayzatul Hanisa, Deby Putri Ayu, Hendrik Abdul Hamdi, Indra Harahap yang membantu menghibur dan menyemangati penulis di dalam proses penulisan skripsi penulis, Dan teman-teman kelas yang masih solid dan kompak hingga saat ini.

Penulis menyadari di dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kesediaan bagi para pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran bagi sipenulis agar skripsi ini bisa sempurna dan bermanfaat di kemudian hari. Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf kepada pembaca seandainya ada kesalahan di dalam penulisan skripsi ini.

Medan, September 2019

IRPAN SIDDIK HASIBUAN
NPM : 1506200346

DAFTAR ISI

Halaman

Pendaftaran Ujian.....	
Berita Acara Ujian.....	
Persetujuan Pembimbing.....	
Pernyataan Keaslian	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	6
2. Faedah Penelitian	6
B. Tujuan Penelitian	6
C. Defenisi Operasional.....	7
D. Keaslian Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Sifat Penelitian	9
3. Sumber Data.....	10
4. Alat Pengumpulan Data	11
5. Analisis Data	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	12
B. Aturan Hukum Penyandang Disabilitas Atas Pelayanan Angkutan Udara di Indonesia	22
C. Unsur Perbuatan Melawan Hukum Oleh Maskapai Penerbangan	29

BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Tindakan Maskapai Lion Air Dan Etihad Airlines yang Menyebabkan Kerugian Atas Pelayanan Terhadap Konsumen Disabilitas.....	33
B. Akibat Hukum yang Timbul Atas Pelayanan Maskapai Terhadap Konsumen Penumpang Disabilitas	50
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Disabilitas Atas Pelayanan Perusahaan Jasa Penerbangan(analisis Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt. Sel).....	56

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan sistem dan pola kehidupan bermasyarakat akibat dari perkembangan jaman menyebabkan lahirnya nilai-nilai dan kebiasaan baru. Nilai-nilai dan kebiasaan tersebut muncul akibat dari pertemuan dua budaya atau lebih ataupun penciptaan suatu budaya baru melalui elaborasi beberapa budaya yang ada. Lahirnya nilai-nilai dan kebiasaan tersebut seringkali menimbulkan efek kontradiksi antar nilai dan kebiasaan serta norma-norma yang telah ada sebelumnya.

Kemunculan nilai-nilai dan kebiasaan tersebut di Indonesia menyebabkan dampak positif juga dampak negatif. Sehingga demikian untuk menghindari hal tersebut perlu dibentuk penciptaan terhadap aturan-aturan hukum atas bidang-bidang tertentu. Hal tersebut juga mencakup persoalan-persoalan dibidang konsumen.

Saat ini di Indonesia aturan hukum mengenai hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen telah ada dan berlangsung. Aturan-aturan hukum tersebut mencakup aturan mengenai hubungan, sifat hubungan, syarat tercipta suatu hubungan, hak dan kewajiban masing-masing pihak serta akibat hukum yang timbul dikarenakan hubungan hukum tersebut. Ketika hak konsumen tidak dipenuhi maka ada sanksi hukum yang akan diterima oleh pelaku usaha begitu juga dengan kewajiban konsumen yang harus dipenuhi konsumen ketika menggunakan barang/jasa.

Salah satu sektor yang diliputi oleh hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah sektor pelayanan atas jasa angkut. Hal ini berkaitan dengan pelaku usaha sebagai pemilik perusahaan jasa layanan angkut dan konsumen sebagai penumpang. Terhadap sektor pelayanan jasa angkut tersebut diantaranya adalah sektor pelayanan jasa penerbangan. Disini dimaksudkan perusahaan penyedia pelayanan jasa penerbangan melakukan perikatan dalam hal jual beli dengan konsumen yang merupakan calon penumpangnya.

Namun pada kenyataannya walaupun sudah banyak regulasi dan aturan-aturan hukum yang mengatur tentang hubungan antara pelaku usaha khususnya perusahaan pelayanan jasa penerbangan dengan konsumen selaku penumpang masih saja banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran dan/atau kesalahan yang menyebabkan kerugian baik material dan immaterial bagi konsumen selaku penumpang tersebut. Pelanggaran-pelanggaran serta tindakan yang pada akhirnya menyebabkan kerugian terhadap konsumen dapat berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan/atau pelaku usaha, tidak terpenuhinya kewajiban konsumen dan/atau pelaku usaha serta tindakan-tindakan melawan hukum maupun tindakan pidana yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Salah satu bentuk perbuatan yang menyebabkan kerugian material serta immaterial terhadap konsumen adalah pada Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst didalam putusan tersebut terjadi kasus antara PT. Lion Mentari Airlines (*Lion Air*) sebagai pelaku usaha dengan penumpangnya. Kasus tersebut berawal dari penumpang yang memesan tiket pesawat menggunakan layanan

jasa penerbangan Lion Air. Diketahui penumpang tersebut mengalami keterbatasan fisik (disabilitas). Semestinya penumpang tersebut mendapatkan pelayanan khusus oleh pelaku usaha akibat keterbatasan fisiknya. Pada saat melakukan *boarding pass* penumpang tersebut memohon kepada pihak maskapai untuk mendapatkan akses kemudahan dalam menaiki hingga menuruni pesawat selama keberangkatannya. Pihak maskapai yang menangani *boarding pass* menghimbau kepada penumpang tersebut untuk kembali mengkonfirmasi perihal permohonan yang diajukannya setelah memasuki armada pesawat.

Setelahnya ketika penumpang tersebut hendak memasuki armada pesawat terbang terhadap penumpang tersebut tidak mendapatkan pelayanan yang merupakan hak nya sebagai seseorang penumpang dengan keterbatasan fisik (disabilitas). Hingga kemudian penumpang tersebut harus mengalami kesusahan dalam mengakses *seatnya* bukan hanya itu saja penumpang tersebut tidak mendapatkan bantuan oleh tenaga ahli khusus yang memang bertugas melayani penumpang disabilitas saat naik dan turun dari armada pesawat terbang. Hal tersebut jelas sangat merugikan pihak konsumen selaku penumpang atas pelanggaran hak yang seharusnya didapatkan penumpang tersebut.

Tidak hanya kasus tersebut pada kasus lainnya yang tertuang didalam Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel seorang penumpang penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan yang tidak sesuai (semena-mena) oleh kru maskapai pesawat Etihad saat itu pada 3 April 2015 saat penumpang hendak terbang ke Zenewa, Swiss dalam rangka menghadiri acara *International Disability Alliance* penumpang tersebut

diminta turun dari pesawat oleh kru maskapai dikarenakan Dwi Aryani masuk kedalam kriteria *wheel chair* (kursi roda) yang digunakan.¹Peristiwa tersebut terkesan diskriminatif khususnya terhadap hak yang harusnya didapatkan setara oleh penumpang disabilitas.

Pada kedua kasus diatas terjadi disaat waktu yang berbeda serta regulasi hukum yang berbeda juga. Pada kasus dengan Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN. Jkt.Pst, payung hukum yang digunakan untuk menghukum pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen penyandang disabilitas adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, serta Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

Kemudian yang kasus terjadi pada Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN. Jkt.Sel, payung hukum yang digunakan untuk menghukum perusahaan yang melanggar hak konsumen disabilitas adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

¹ Prima Gumilang, “Kisah Penyandang Disabilitas dipaksa Keluar Pesawat Etihad”, dikutip dari CNN Indonesia.com, pada Selasa, 05 Desember 2017 pukul 14.57 WIB.

Pada kedua kasus diatas bisa disimpulkan ketika aturan lama dirasa kurang efektif kemudian dilakukan perubahan terhadap regulasi lama ke regulasi baru terutama terkait payung hukum terhadap penyandang disabilitas dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Dengan adanya aturan baru mengenai penyandang disabilitas, dimana aturan lama lebih disempurnakan lagi terkait hak-hak penyandang disabilitas agar hak-hak mereka lebih terlindungi lagi. Namun pada kenyataannya dengan aturan terbaru pun masih saja pelanggaran terhadap penyandang disabilitas terjadi. Hal tersebut membuktikan bahwa walaupun dilakukan perubahan terhadap regulasi lama ke regulasi baru ternyata masih kurang efektif untuk mencegah dan mengatasi pelanggaran-pelanggaran terkait hak-hak penyandang disabilitas. Masih lemahnya perlindungan hukum terhadap penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak-haknya sebagai penggunaan jasa layanan penerbangan. Membuat peneliti ingin mencari tahu bagaimana terhadap perlindungan hukum bagi konsumen selaku penumpang dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DISABILITAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DAN ETIHAD AIRWAYS (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)”**.

1. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanabentuk tindakan maskapai Lion Air dan Etihad Airlines yang menyebabkan kerugian atas pelayanan terhadap konsumen disabilitas?
- b. Bagaimanaakibat hukum yang timbul atas pelayanan maskapai terhadap konsumen penumpang disabilitas?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen disabilitas atas pelayanan perusahaan jasa penerbangan (analisis Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt. Sel)?

2. Faedah Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini dilangsungkan untuk melihat dan mencari tahu tentang perlindungan hukum terhadap konsumen disabilitas dalam abidang dan hubungan terhadap pelaku usaha pelayanan jasa penerbangan di Indonesia.
- b. Secara praktis penelitian ini dilangsungkan guna mencari tahu dan menemukan penyelesaian terhadap permasalahan yang terjadi dibidang pelayanan jasa penerbangan khususnya terkait perlindungan terhadap konsumen selaku penumpang agar permasalahan mengenai tindakan-tindakan yang menyebabkan kerugian-kerugian tersebut tidak terulang lagi.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk kerugian atas pelayanan perusahaan jasa penerbangan terhadap konsumen disabilita.

2. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap pelayanan perusahaan jasa penerbangan terhadap konsumen disabilitas yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen disabilitas atas pelayanan perusahaan jasa penerbangan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Defenisi Operasional

1. Perlindungan hukum dalam penelitian ini adalah perlindungan melalui aturan hukum terhadap konsumen disabilitas.
2. Konsumen disabilitas dalam penelitian ini adalah seseorang pengguna layanan jasa penerbangan yang memiliki keterbatasan fisik sehingga memerlukan perlakuan khusus.
3. Pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk tindakan terhadap konsumen selaku penumpang atas layanan jasa penerbangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Perusahaan jasa penerbangan dalam penelitian ini adalah perusahaan dalam bentuk badan hukum yang beroperasi sebagai penyedia layanan jasa penerbangan.

D. Keaslian Penelitian

1. Restie Cahaya Nauli Siregar NPM : 1342011142 mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung 2018, dengan judul “Perlindungan penyandang disabilitas dalam *convention on the rights of persons with disabilities*

and optional protocol dan implementasinya di Indonesia dalam bidang transportasi udara” adapun rumusan masalah penelitian tersebut adalah:

- a. Bagaimana perlindungan penyandang disabilitas berdasarkan *convention on the rights of person with disabilities and optional protocol*.
- b. Bagaimana pengaturan perlindungan penyandang disabilitas dibidang transportasi udara dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif namun lebih fokus membahas terkait standar pelayanan dari pihak pelaku usaha perusahaan pelayanan jasa penerbangan.

2. Nurulia Nufianti NIM : 12220010 Mahasiswi Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang 2016 dengan judul “Pemenuhan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus angkutan kereta api DAOP VII Gubeng Surabaya Perspektif pasal 54 Undang-Undang NO.23 Tahun 2007 dan *masalah*” adapun rumusan masalah penelitian tersebut adalah :

- a. Bagaimana pemenuhan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus angkutan kereta api DAOP VII Gubeng-Surabaya menurut Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007.
- b. Bagaimana pemenuhan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus angkutan kereta api DAOP VII Gubeng-Surabaya menurut Masalah.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif namun lebih fokus membahas terkait pemenuhan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dari pihak penyedia jasa angkutan kereta api.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti baik itu dari bentuk dan jenis penelitian, sifat penelitian, sumber data, alat pengumpul data maupun analisis data terhadap suatu topik permasalahan yang diteliti.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilangsungkan oleh peneliti disini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Penelitian normatif menurut Soerjono Soekanto adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.² Dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif yang digunakan melalui pendekatan terhadap sistematika hukum yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi pengertian pokok, dasar hak dan kewajiban, hubungan hukum, objek hukum dan peristiwa hukum.³

2. Sifat Penelitian

Pada penelitian ini terhadap sifat penelitiannya sendiri yang digunakan peneliti adalah penelitian dengan sifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala lainnya demi mempertegas hipotesa penelitian sehingga membantu memperkuat teori lama atau didalam kerangka penyusunan teori-teori.

² Soerjono soekanto dan Sri Mamudji, 2013, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali pers, halaman 13-14

³ Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 26

3. Sumber Data

Pada penelitian ini terbagi menjadi 3 jenis data berdasarkan sumbernya yaitu :

1. Data Kewahyuan yaitu data yang bersumber dari hukum islam, yaitu Al-Quran maupun hadits terhadap topik pada penelitian ini.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder kemudian terbagi lagi menjadi 3 bahan-bahan hukum yaitu:

- a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat⁴. maka dalam penelitian ini bahan hukum primer terdiri dari Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Permenhub Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Layanan Angkutan Negara Dalam Negeri.

- b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah segala bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yang bersumber dari buku-buku literasi, dokumen-dokumen tidak resmi hasil penelitian lain yang telah ada dan bahan-bahan sejenis lainnya.

- c. Bahan hukum tersier

⁴Soekanto, *Loc..Cit.*,

Bahan hukum tersier adalah segala bahan dalam penelitian ini yang bersumber dari situs-situs yang ada di internet baik berupa artikel-artikel online maupun berita-berita pada media.

4. Alat Pengumpul Data

Penelitian ini setidaknya menggunakan tiga jenis alat pengumpulan data, yakni studi dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan pada perustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (*Library Research*) terhadap dokumen-dokumen yang memiliki kaitan dan relevansi, Pengamatan atau Observasi melalui penelusuran pada situs-situs internet yang terkait.

5. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis secara kualitatif, yaitu metode menganalisis data yang mengacu kepada norma hukum, yang terdapat pada peraturan Perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma yang berlaku dimasyarakat.⁵

⁵ Ali, *Op.Cit.*, halaman 107

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo. Menurutnya perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁶ Adapun Maria Theresia Geme mengartikan perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang.⁷

Salah satu tujuan hukum untuk menjalankan perlindungan, hal tersebut didasarkan beberapa pendapat para ahli, yang lebih tepatnya untuk melindungi kepentingan masyarakat.⁸ Berdasarkan pendapat Roscou Pound, bahwa tujuan hukum untuk melindungi kepentingan manusia (*law as tool of social engineering*). Roscou Pound membagi kepentingan manusia yang harus mendapat perlindungan didasari 3 (tiga) macam yaitu: ⁹

- a. *Public interest* (kepentingan umum);
- b. *Social interest* (kepentingan masyarakat);

⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2016. “*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*” Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, halaman 262.

⁷ *Ibid.*

⁸ Salim HS, 2012, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: PT Rajagrafindo, halaman 41

⁹ *Ibid.*, halaman 42

c. *Privat interest* (kepentingan individual).

Kemudian secara spesifik, perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat dan privat atau individu meliputi beberapa hal, sebagian dari hal tersebut yakni kepentingan masyarakat bagi keselamatan umum, seperti keamanan, kesehatan, kesejahteraan, jaminan bagi transaksi-transaksi dan pendapatan.

Masyarakat merupakan bagian dari sekumpulan manusia-manusia pada suatu wilayah tempatnya menetap. Sebagai makhluk sosial atau sering disebut dengan istilah *Zoon Politicon*, seorang manusia dinilai tidak dapat hidup dengan keadaannya dan keberadaannya hanya secara individu saja, melainkan haruslah saling berinteraksi antar sesama yang kemudian menciptakan suatu hubungan yang terjalin diantara manusia-manusia tersebut. Hal ini yang kemudian disebut sebagai suatu hubungan sosial dalam suatu kelompok-kelompok masyarakat pada suatu wilayah.

Kebutuhan akan kehadiran manusia-manusia lainnya, haruslah dilandasi atas suatu bentuk kesadaran akan kebutuhan tersebut dalam hal ini terkait dengan pemenuhan kewajiban-kewajiban serta hak masing-masing manusia dalam hubungan sosial yang tercipta tersebut. Kemudian, untuk lebih menjamin dan melindungi masing-masing hak tersebut dan terlaksananya kewajiban masing-masing manusia dalam sebuah hubungan sosial, maka perlu diadakannya suatu aturan maupun kebijakan yang mengatur dan mengikat antara subjek manusia yang terlibat dalam suatu hubungan sosial masyarakat. Aturan-aturan tersebut diyakini berguna untuk menciptakan rasa kepatuhan dan kesadaran akan saling

membutuhkannya bagi setiap manusia yang terlibat dalam suatu hubungan sosial tersebut.

Aturan-aturan tersebut merupakan suatu bentuk aplikasi dari sebuah nilai yang menjadi bagian pada suatu masyarakat. Tak terkecuali pula, terhadap kaidah-kaidah yang menjadi suatu bagian dari kebiasaan yang berlaku pada masyarakat tersebut yang dianggap sebagai suatu yang harus dilaksanakan dan merupakan suatu kewajiban apabila dibuat oleh bagian dari masyarakat itu sendiri. Tidak hanya itu saja, dalam kaidah-kaidah serta nilai-nilai yang berlaku tersebut juga termuat hal-hal serta pandangan masyarakat yang tidak bersesuaian dengan kebiasaan yang berlaku dalam suatu masyarakat pada wilayah tersebut sehingga menjadikannya sebagai suatu hal yang haruslah dihindari demi terciptanya ketertiban dan keharmonisan dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat sebagai bagian dari makhluk sosial.

Sekumpulan aturan-aturan tersebut kemudian yang disebut sebagai suatu hukum. Hukum tersebut kemudian berlaku bagi suatu masyarakat pada wilayah dimana hukum itu diciptakan dan diberlangsungkan. masyarakat pada wilayah tersebutlah kemudian disebut sebagai subjek hukum atas keberlangsungan hukum pada wilayah tersebut. Hal tersebut sedikit banyaknya menggambarkan akan fungsi dari keberadaan suatu hukum demi menciptakan tujuan hukum yang telah disebutkan sebelumnya.

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu

sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/jasa tersebut.¹⁰

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan pada konsumen. Maka perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹¹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.

¹⁰ Zulham, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, halaman 21-22

¹¹ *Ibid.*, halaman 22-23

2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan peraturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang lainnya.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam hal ini mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan mengenai ajaran keadilan yang menyatakan *the end of the justice to secure from injur*. Menurut G.W Paton, hak yang diberikan oleh hukum tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak. Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulat-postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakekatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat. Tegasnya, Hukum Perlindungan Konsumen merupakan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang

maupun Peraturan Perundang-Undangan lainnya serta putusan putusan hakim yang substansinya mengatur tentang perlindungan konsumen.

Hak konsumen, adalah ¹²

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa ;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

¹² Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali pers, halaman 38

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen yaitu terdiri atas :¹³

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapatkan informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal 3, 8, 19, 21, dan pasal 26, yang oleh organisasi konsumen sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:¹⁴

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Di samping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) jug telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);

¹³*Ibid.*, halaman 39

¹⁴*Ibid.*,

- d. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Sedangkan dalam Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.¹⁵

Memerhatikan hak-hak yang disebutkan diatas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan;
2. Hak untuk memperoleh informasi;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar;
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Sedangkan selain daripada hak-hak yang harus diterima dan didapatkan oleh konsumen dalam hubungannya terhadap pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha

¹⁵*Ibid.*, halaman 40

juga merupakan suatu bagian penting yang harus terpenuhi. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tepatnya pada pasal 7, disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

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;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada akhirnya terkait hubungan yang dilangsungkan antara konsumen dan pelaku usaha demi melindungi hak-hak para pihak terkhusus konsumen sebagai pengguna produk dan/atau jasa pelaku usaha, haruslah tunduk dan patuh terkait

payung hukum yang menadahi segala bentuk dan aspek dalam hubungan keduanya.

Salah satu bentuk perlindungan hukum adalah melalui penegakkan hukum. Penegakan hukum sebagai usaha semua kekuatan bangsa, menjadi kewajiban kolektif semua komponen bangsa (dan ini sekaligus merupakan ralat bahwa hukum hanya boleh di tegakkan oleh golongan-golongan tertentu saja) antara lain:¹⁶

- a. Aparatur negara yang memang ditugaskan dan diarahkan itu seperti polisi, hakim, dan jaksa, yang dalam dunia hukum disebut secara ideal sebagai *the three musketers* atau tiga pendekar hukum, yang mempunyai fungsi dan penegakan hukum yang sifatnya berbeda-beda akan tetapi bermuara pada terciptanya hukum yang adil, tertib, dan bermanfaat bagi semua manusia. Polisi menjadi pengatur dan pelaksana penegakan hukum di dalam masyarakat, hakim sebagai pemutus hukum yang adil sedangkan jaksa adalah institusi penuntutan negara bagi para pelanggar hukum yang diajukan polisi.
- b. Pengacara memiliki fungsi advokasi dan mediasi bagi masyarakat baik yang bekerja secara individual ataupun yang bergabung secara kolektif melalui lembaga-lembaga bantuan hukum, yang menjadi penuntut masyarakat yang awam hukum, agar dalam proses peradilan agar tetap di perlakukan sebagai manusia yang memiliki kehormatan hak, dan kewajiban

¹⁶ Muhammad Sadi Is, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, halaman 185-186.

sehingga putusan hakim akan mengacu pada kebenaran, keadilan yang dilandasi penghormatan manusia atas manusia.

- c. Para eksekutif yang betebaran di berbagai lahan pengabdian sejak dari pegawai pemerintah yang memiliki beraneka fungsi dan tugas kewajiban sampai kepada para penyelenggara yang memiliki kekuasaan politik (legislatif)
- d. Masyarakat pengguna jasa hukum yang kadang-kadang secara ironi menjadi masyarakat pencari keadilan.

B. Aturan Hukum Penyandang Disabilitas Atas Pelayanan Angkutan Udara di Indonesia

Sarana transportasi udara merupakan salah satu jenis layanan transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan akan akses yang singkat dan cepat serta efektif. Sarana transportasi udara merupakan sarana yang modern dan ringkas dengan jangkauan jarak yang luas dikarenakan memiliki beberapa faktor kelebihan, seperti, faktor kecepatan jarak tempuh, sebab pada transportasi udara menggunakan pesawat terbang dengan kecepatan tinggi dan akses waktu yang lebih singkat.

Kedua faktor jarak, terhadap akses yang jaraknya jauh, maka angkutan udara lebih menjadi pilihan utama selain juga adanya keteraturan jadwal dan frekuensi penerbangan. Setelahnya pula pengangkutan udara juga dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang dan/atau

barang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.

Saat ini di Indonesia terdapat beberapa payung hukum yang mengatur tentang penerbangan, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia, yang secara khusus mengatur tentang keterlambatan penerbangan. Ada pula Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, Aturan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen selaku penumpang perusahaan penerbangan adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Merujuk pada definisi Badan Usaha Angkutan Udara berdasarkan ketentuan pasal 1 angka (20) adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran. Kemudian dijelaskan pula pada Pasal 84 Undang-Undang Penerbangan Angkutan Udara Niaga Dalam Negeri hanya dapat dilakukan oleh badan usaha angkutan udara nasional yang telah mendapat izin usaha angkutan udara niaga.

Terhadap beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan jasa penerbangan, menurut Pasal 141 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, pengangkut dalam hal ini perusahaan jasa penerbangan memiliki beberapa tanggung jawab terhadap penumpang, sebagai berikut :

1. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian-kejadian di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.
2. Apabila kerugian sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan Undang-Undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

Adapun batas nominal ganti rugi terhadap tanggung jawab pengangkut sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, tepatnya pada Pasal 3 yang menyatakan jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka-luka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf (a) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 ditetapkan sebagai berikut:

1. Penumpang yang meninggal dunia di dalam pesawat udara karena akibat kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang.

2. Penumpang yang meninggal dunia akibat suatu kejadian yang semata-mata ada hubungannya dengan pengangkutan udara pada saat proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara atau pada saat proses turun dari pesawat udara menuju ruang kedatangan di bandar udara tujuan dan/atau bandar udara persinggahan (transit) diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per penumpang.
3. Penumpang yang mengalami cacat tetap, meliputi:
 - a. Penumpang yang dinyatakan cacat tetap total oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 1.250.000.000,00 (satu miliar dua ratus lima puluh juta rupiah) per penumpang; dan
 - b. Penumpang yang dinyatakan cacat tetap sebagian oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak terjadinya kecelakaan diberikan ganti kerugian sebagaimana termuat dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
4. Cacat Tetap Total sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 1 yaitu kehilangan penglihatan total dari 2 (dua) mata yang tidak dapat disembuhkan, atau terputusnya 2 (dua) tangan atau 2 (dua) kaki atau satu tangan dan satu kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki, atau kehilangan penglihatan total dari 1 (satu) mata yang tidak dapat disembuhkan dan terputusnya 1 (satu) tangan atau kaki pada atau di atas pergelangan tangan atau kaki.

5. Penumpang yang mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit, klinik atau balai pengobatan sebagai pasien rawat inap dan/atau rawat jalan, akan diberikan ganti kerugian sebesar biaya perawatan yang nyata paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) per penumpang

Apeldoorn mengatakan tujuan hukum adalah untuk mengatur tata tertib masyarakat secara damai dan adil.¹⁷ Mengenai keadilan ini, Aristoteles mengatakan bahwa ada dua macam keadilan, yaitu keadilan yang bersifat distributif dan keadilan kumulatif. Keadilan bersifat distributif adalah keadilan yang memberikan kepada setiap orang bagiannya sesuai jasanya masing-masing, adapun keadilan kumulatif ialah keadilan yang memberikan kepada setiap orang sama banyak tanpa memperhitungkan jasanya.¹⁸

Islam juga telah mengajarkan mengenai keadilan dan kesetaraan bagi setiap umat manusia. Hal ini seperti yang telah disampaikan dalam Surah An-Nur ayat 61:

“Tidak ada halangan bagi orang buta, tidak (pula) bagi orang pincang, tidak (pula) bagi orang sakit, dan tidak (pula) bagi dirimu sendiri, makan (bersama-sama mereka) dirumah kamu sendiri atau dirumah bapak-bapakmu, dirumah ibu-ibumu, dirumah saudara-saudaramu yang laki-laki, di rumah saudaramu yang perempuan, dirumah saudara bapakmu yang laki-laki, dirumah saudara bapakmu yang perempuan, dirumah saudara ibumu yang laki-laki, dirumah saudara ibumu yang perempuan, dirumah yang kamu miliki kuncinya atau dirumah kawan-kawanmu. Tidak ada halangan bagi kamu makan bersama-sama

¹⁷ Sri Warjiyati, 2018, *Memahami Dasar Ilmu Hukum Konsep Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana, halaman 29

¹⁸ *Ibid.*, halaman 29-30

mereka atau sendirian. Maka apabila kamu memasuki (suatu rumah dari) rumah-rumah (ini) hendaklah kamu memberi salam kepada (penghuninya yang berarti memberi salam) kepada dirimu sendiri, salam yang ditetapkan dari sisi Allah, yang diberi berkat lagi baik. Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayatnya(Nya) bagimu, agar kamu memahaminya”.(Surah An-Nur : 61)

Keadilan berasal dari kata adil, menurut Kamus Bahasa Indonesia adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah. Adil terutama mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma yang objektif; jadi tidak subjektif apalagi sewenang-wenang. Keadilan pada dasarnya adalah suatu konsep yang relatif, setiap orang tidak sama, adil menurut yang satu belum tentu adil bagi yang lainnya, kapan seseorang menegaskan bahwa ia melakukan suatu keadilan, hal itu tentunya harus relevan dengan ketertiban umum dimana suatu skala keadilan diakui.

Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat lainnya, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya di tentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut.¹⁹ Bagi kebanyakan orang keadilan adalah prinsip umum, bahwa individu-individu tersebut seharusnya menerima apa yang sepantasnya mereka terima. Sebagian menyebutnya dengan istilah *legal justice* atau keadilan hukum yang merujuk pada pelaksanaan hukum menurut prinsip-prinsip yang ditentukan dalam Negara hukum. Ada pula istilah *social justice* atau keadilan social yang didefinisikan sebagai konsepsi-konsepsi umum

¹⁹ Agus Santoso, 2014, *Hukum, Moral, & Keadilan sebuah kajian filsafat hukum*, Jakarta: Kencana, halaman 85

mengenai *social firmness* atau keadilan sosial yang mungkin dapat dan mungkin tidak berselisih dengan konsepsi keadilan individu atau keadilan secara umum.²⁰

1. Penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga.
2. Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. Pemberian prioritas tambahan tempat duduk;
 - b. Penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik ke dan turun dari pesawat udara;
 - c. Penyediaan fasilitas untuk penyandang cacat selama berada di pesawat udara;
 - d. Parana bantu bagi orang sakit;
 - e. Penyediaan fasilitas untuk anak-anak selama berada di pesawat udara;
 - f. Tersedianya personel yang dapat berkomunikasi dengan penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak, dan/atau orang sakit; dan
 - g. Tersedianya buku petunjuk tentang keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penumpang pesawat udara dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat, lanjut usia, dan orang sakit.
3. Pemberian perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dipungut biaya tambahan.

C. Unsur Perbuatan Melawan Hukum Oleh Maskapai Penerbangan

²⁰*Ibid.*, halaman 85-86

Perbuatan melawan hukum dalam bahasa Belanda disebut dengan *onrechtmatigedaad* dalam bahasa Inggris disebut *tort*. Kata *tort* itu sebenarnya hanya berarti salah (*wrong*). Akan tetapi, khususnya dalam bidang hukum kata *tort* berkembang sedemikian rupa sehingga berarti kesalahan perdata yang bukan berasal dari wanprestasi dalam suatu perjanjian kontrak. Jadi serupa dengan pengertian perbuatan melawan hukum disebut *onrechtmatige daad*²¹.

Onrechtmatige daad atau (Perbuatan melawan hukum) diatur di dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”²²

Istilah “melanggar” menurut MA Moegni Djojodirjo hanya mencerminkan sifat aktifnya saja sedangkan sifat pasifnya diabaikan. Pada istilah “melawan” itu sudah termasuk pengertian perbuatan yang bersifat aktif maupun pasif.²³

Dari ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata ini, dapat diketahui bahwa suatu perbuatan melawan hukum baru dapat di tuntutan penggantian kerugian apabila telah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:²⁴

1. Perbuatan itu harus melawan hukum, Suatu perbuatan adalah merupakan perbuatan melawan hukum apabila berlawanan dengan:²⁵
 - a. Hak orang lain

²¹ Zaeni Asyhadie, 2018, *Hukum Keperdataan (Dalam Perspektif Hukum Nasional KUH Perdata (BW), Hukum Islam dan Hukum Adat)* Jilid Ketiga, Depok: Rajawali Pers, halaman 46.

²² *Ibid.*,

²³ *Ibid.*,

²⁴ P.N.H. Simanjuntak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Kencana, halaman 304-305.

²⁵ *Ibid.*,

- b. Kewajiban hukumnya sendiri
 - c. Kesusilaan yang baik
 - d. Keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup masyarakat mengenai orang lain atau benda.
2. Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian, Kerugian yang disebabkan oleh karena perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian materiel dan kerugian immateriel. Dengan demikian, kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan melawan hukum tidak hanya terbatas pada kerugian yang ditunjukkan kepada kekayaan harta benda, tetapi juga kerugian yang ditunjukkan pada tubuh jiwa, dan kehormatan manusia.
3. Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan, Suatu kesalahan dapat berupa kesengajaan dan kelalaian. Kesengajaan berarti seseorang melakukan suatu perbuatan dan perbuatan ini berniat untuk membuat suatu akibat. Adapun kelalaian berarti seseorang tidak melakukan suatu perbuatan, padahal menurut hukum ia harus berbuat atau melakukan suatu perbuatan. Dengan kata lain dapat di simpulkan bahwa:
 - a. Kesengajaan adalah melakukan suatu perbuatan, di mana dengan perbuatan itu si pelaku menyadari sepenuhnya akan ada akibat dari perbuatan tersebut.
 - b. Kelalaian adalah seseorang tidak melakukan suatu perbuatan, tetapi dengan bersikap demikian pada hakikatnya ia telah melawan hukum, sebab

semestisnya ia harus berbuat atau melakukan suatu perbuatan yang sebenarnya wajib melakukan suatu perbuatan.²⁶

Perbuatan itu harus ada hubungan kausal (sebab-akibat) Hubungan kausal merupakan hubungan sebab-akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Hubungan kausal ini tersimpul dalam pasal 1365 KUH Perdata yang mengatakan, bahwa perbuatan yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian. Dengan demikian, kerugian itu harus timbul sebagai akibat dari perbuatan seseorang. Jika tidak ada perbuatan , maka tidak ada akibat.

Hal tersebut terkait dengan kedudukan maskapai penerbangan dalam dua kasus yang terjadi pada penelitian ini. Sebagai pihak tergugat, dinilai melakukan perbuatan melawan hukum dalam melakukan pelayanan penerbangan terhadap masing-masing konsumennya yang merupakan penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan berdasarkan masing-masing putusan atas masing-masing perkara tersebut yang diuraikan lebih jauh pada pembahasan penelitian ini.

²⁶*Ibid.*,

BAB III

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Tindakan Maskapai Lion Air Dan Etihad Airlines yang Menyebabkan Kerugian Atas Pelayanan Terhadap Konsumen Disabilitas

Berdasarkan Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst atas kasus yang terjadi antara Ridwan Sumantri dengan PT. Lion Mentari Airlines dan putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel antara Dwi Aryani dan Perusahaan maskapai Etihad Airways, mengindikasikan bahwa peristiwa yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen khususnya penyandang disabilitas pada dunia penerbangan masih saja terjadi. Peristiwa-peristiwa tersebut menjadi gambaran bahwa perlindungan hukum khususnya terhadap konsumen penyandang disabilitas masih sangat lemah dan rentan menimbulkan kerugian dan pelanggaran terhadap hak konsumen tersebut. Bentuk tindakan kedua perusahaan penerbangan tersebut yang menyebabkan kerugian dan perampasan hak konsumen disabilitas berdasarkan masing-masing putusan memiliki kesamaan dan perbedaan. Hal tersebut diuraikan sebagai berikut ini.

1. Tindakan Maskapai Lion Air yang Menyebabkan Kerugian Atas Pelayanan Terhadap Konsumen Disabilitas

Pada kasus Lion Air dengan Ridwan Sumantri selaku penumpang dengan berkebutuhan khusus atau disabilitas bahwa Ridwan Sumantri melakukan penerbangan dengan maskapai Lion Air dari Bandara Soekarno-Hatta menuju Denpasar, bali disaat melakukan *check-in* pada *counter* Lion Air Penggugat

melaporkan kepada petugas bahwa penggugat adalah penumpang disabilitas yang harus diberikan akses bantuan untuk masuk dan keluar dari pesawat udara serta pemberian kursi penumpang yang memudahkan penggugat untuk duduk di pesawat udara. Namun pada faktanya penggugat tidak mendapatkan petugas yang ahli untuk membantu penggugat naik ke armada pesawat udara padahal jika mengacu pada Pasal 134 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan bahwa penyandang cacat atau kaum disabilitas berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan angkutan udara niaga.

Demikian pula apabila mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM: 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum, sebelum Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri berlaku saat ini.

Pada Pasal 27 Keputusan Menteri tersebut, disebutkan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud meliputi kemudahan bagi pengguna kursi roda dan alat bantu lainnya bagi penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo yang memanfaatkan berbagai fasilitas di bandar udara, kemudahan penempatan kendaraan penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo yang memungkinkan kecepatan akses antara lapangan parkir kendaraan dengan bangunan terminal bandar udara Hal itu lebih lanjut dicantumkan pada lampiran peraturan menteri perhubungan tersebut yaitu mengenai kesetaraan. Fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus haruslah disediakan seperti ketersediaan *ramp* dengan kemiringan

maksimum 20°, toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus, lift khusus pada bandar udara dengan 2 (dua) lantai atau lebih, area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan, petunjuk atau bantuan khusus untuk penyandang tuna netra.

Selain itu fasilitas-fasilitas seperti *counter check in* khusus, prioritas tempat duduk di pesawat, petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus, tersedianya fasilitas seperti kursi roda, adanya prioritas pada saat naik dan turun pesawat. Maka kemudian pihak maskapai penerbangan maupun pihak bandara haruslah memperhatikan dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti halnya yang dicantumkan pada Peraturan Menteri tersebut.

Kenyataannya berdasarkan isi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst pihak maskapai penerbangan Lion Air tidak menyediakan layanan *counter check in* bagi penumpang disabilitas. Apabila tindakan tersebut benar terjadi jelas sangat merugikan konsumen khususnya terhadap konsumen disabilitas. Hal tersebut menyebabkan konsumen disabilitas kesulitan dalam mengakses layanan penerbangan akibat dari keterbatasan yang dimilikinya. Maka jelas tidak terpenuhinya fasilitas tersebut bertentangan dengan aturan pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

Selanjutnya mengenai prioritas tempat duduk di dalam pesawat yang harus disediakan oleh pihak maskapai terhadap konsumen disabilitas. Pada mulanya konsumen tersebut melaporkan dan meminta kepada petugas *counter check in* untuk diberikan kursi paling depan untuk memudahkan akses masuk dan keluar

pesawat. Kemudian melalui petugas *counter check in* tersebut meminta kembali kepada konsumen agar mengkonfirmasi kembali ketika sudah ada di dalam pesawat.

Setibanya di atas pesawat Konsumen tersebut meminta kepada pramugari pesawat untuk mendapatkan kursi prioritas untuknya dikarenakan kondisi fisiknya yang terbatas namun pramugari tersebut menolak permintaan dari konsumen tersebut sehingga konsumen disabilitas tersebut susah mengakses masuk dan keluar dari tempat duduknya dikarenakan keterbatasan fisik yang dimilikinya. Maka jelas tidak terpenuhinya fasilitas-fasilitas tersebut dan bertentangan dengan aturan pada Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum

Kemudian mengenai petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus. Selama berada di dalam bandara konsumen disabilitas tersebut tidak mendapatkan pelayanan petugas khusus untuk menangani penumpang disabilitas sehingga konsumen tersebut kebingungan untuk naik ke dalam armada pesawat dan ketakutan ketinggalan penerbangan.

Adapun kemudian konsumen tersebut berinisiatif memanggil salah satu petugas bandara untuk membantunya nya naik ke dalam pesawat. Dengan penuh perasaan ketakutan jatuh dari tangga bandara dikarenakan petugas tersebut hanya seorang diri dan tidak memiliki keahlian dalam menangani penumpang disabilitas. Maka jelas tidak terpenuhinya fasilitas-fasilitas tersebut dan bertentangan dengan aturan pada Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

Maskapai penerbangan dan pihak bandara juga harus menyediakan fasilitas kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus guna memudahkan akses keluar masuk pesawat penumpang disabilitas tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

Konsumen berkebutuhan khusus juga berhak mendapatkan prioritas keluar dan masuk dari armada pesawat udara. Namun pada faktanya konsumen disabilitas tersebut tidak mendapatkan prioritas masuk dan turun dari armada pesawat udara. Hal ini terjadi ketika pesawat telah mendarat di Denpasar, Bali konsumen disabilitas terakhir keluar dari pesawat dan ketika keluar dari armada pesawat tidak ada petugas yang membantu konsumen tersebut untuk keluar dari pesawat menuju bandara udara sehingga konsumen tersebut kebingungan saat melewati jalan yang menghubungkan antara pesawat dan bandara dikarenakan jalan tersebut tidak lurus dan agak menanjak sedikit dan membuat konsumen disabilitas tersebut ketakutan terjatuh. Maka jelas tidak terpenuhinya fasilitas-fasilitas tersebut dan bertentangan dengan aturan pada Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

Adapun selain Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum, aturan lainnya yang mengatur tentang konsumen disabilitas yaitu Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat juga menjadi bagian dalam aturan pada peristiwa ini. Penyandang disabilitas berdasarkan undang-undang tersebut memiliki hak antara

lain, hak untuk hidup, hak bebas dari stigma, hak untuk privasi, hak perlindungan hukum dan keadilan, hak atas pendidikan, hak atas aksesibilitas, hak atas pelayanan publik, juga hak atas pelayanan publik.

Hak tersebut harus dipenuhi dalam hubungannya terhadap subjek hukum yang terlibat dalam suatu hubungan hukum dengan penyandang disabilitas. Tidak terkecuali terhadap penyandang disabilitas yang dalam hal ini berperan sebagai konsumen di bidang layanan jasa penerbangan. Apabila dikaji terhadap peristiwa yang menimpa Ridwan Sumantri atas tindakan yang dilakukan oleh pihak maskapai Lion Air berdasarkan Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst maka tindakan yang dilakukan oleh maskapai maka jelas melanggar Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat Merujuk pada Pasal 6 Undang-Undang tersebut mengenai hak penyandang disabilitas atas tindakan yang dilakukan pihak maskapai jelas melanggar beberapa poin mengenai hak penyandang disabilitas. Hak yang jelas dan nyata telah dilanggar oleh pihak maskapai antara lain hak atas keadilan, hak atas perlindungan hukum, hak bebas dari stigma, hak atas aksesibilitas.

Pertama apabila dikaji berdasarkan hak atas keadilan merujuk pada paradigma tentang suatu keadilan salah satunya adalah keadilan bukanlah seperti halnya membagi rata 1:1 atas hak dan kewajiban oleh masing-masing subjek hukum. sehingga kemudian terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak maskapai Lion Air kepada Ridwan Sumantri dengan status konsumen penyandang disabilitas yang dalam hal ini tidak mendapatkan perlakuan seperti halnya yang semestinya

didapatkan olehnya sebagai seorang konsumen penyandang disabilitas perihal layanan jasa penerbangan.

Tindakan tersebut sangat berkaitan erat dengan aturan mengenai penerbangan pada Undang-Undang penerbangan yang telah dibahas sebelumnya. Maka dari itu dapat disimpulkan terhadap isi Pasal 6 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat khususnya mengenai hak keadilan yang mestinya didapatkan oleh penyandang disabilitas tersebut. selanjutnya tidak hanya hak keadilan saja yang tidak dipenuhi oleh pihak maskapai adapun hak-hak lainnya salah satunya adalah hak perlindungan hukum.

Mengenai hak perlindungan hukum yang harusnya didapatkan konsumen sebagai konsumen disabilitas termasuk dalam jasa layanan penerbangan di Indonesia jugalah harus terpenuhi. Keberadaan hukum sebagai suatu alat untuk melindungi hak setiap subjek hukum adalah penting. Pada kasus yang menimpa Ridwan Sumantri sebagai pengguna jasa layanan penerbangan maskapai Lion Air konsumen tersebut yang merupakan penyandang disabilitas atas tindakan yang diterimanya yaitu tidak mendapatkan pelayanan khusus sesuai standar yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

Fasilitas-fasilitas yang telah ditentukan terhadap konsumen yang menyandang disabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan berdasarkan Peraturan Menteri tersebut yang merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang tidak dilaksanakan oleh Lion Air sebagai maskapai penerbangan. Hal tersebut jelas telah merenggut hak penyandang

disabilitas apabila merujuk kepada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

Hak selanjutnya yang seharusnya didapatkan oleh konsumen disabilitas adalah hak bebas dari stigma. Hal ini merupakan bagian dari perlakuan kesetaraan yang harus didapat konsumen dengan kebutuhan khusus (disabilitas). Maskapai penerbangan harus memberikan keamanan bebas dari stigma kepada konsumen disabilitas dikarenakan itu telah menjadi salah satu kewajiban dari maskapai penerbangan Lion Air memberikan perlindungan kepada konsumen disabilitas hal ini merujuk kepada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

Kemudian hak atas aksesibilitas merupakan hak yang harus diperoleh konsumen disabilitas dari maskapai Lion Air. Maskapai penerbangan haruslah memberikan aksesibilitas dalam memanfaatkan fasilitas publik dan memberikan akomodasi yang layak aksesibilitas bagi individu terhadap konsumen disabilitas. Namun hal ini tidak di penuhi oleh maskapai Lion Air kepada Ridwan Sumantri selaku konsumen disabilitas dan hal tersebut jelas telah melanggar dan merenggut hak-hak konsumen disabilitas merujuk kepada Pasal 6 dan 10 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

Selain itu ada hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas, hak tersebut meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminatif dan hak mendapatkan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik. Semua hal tersebut harus dilaksanakan oleh maskapai

penerbangan kepada penyandang disabilitas dikarenakan hal tersebut merupakan hak yang harus diperoleh oleh konsumen disabilitas dalam penggunaan layanan publik khususnya layanan jasa penerbangan.

Lion Air sebagai penyedia jasa layanan penerbangan jelas tidak melaksanakan apa yang telah diatur di dalam Undang-undang tersebut, Ridwan Sumantri sebagai konsumen disabilitas tidak mendapatkan hak-hak seperti yang dijelaskan diatas. Dalam hal ini jelas pihak maskapai Lion Air telah melanggar dan merenggut hak konsumen disabilitas. Hal ini merujuk kepada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum dan Pasal 134 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

2. Tindakan Maskapai Etihad Airways yang Menyebabkan Kerugian Atas Pelayanan Terhadap Konsumen Disabilitas

Kasus kedua Etihad Airways dengan Dwi Aryani selaku penumpang dengan berkebutuhan khusus atau disabilitas bahwa Dwi Aryani melakukan penerbangan dengan maskapai Etihad Airways dari Jakarta menuju Jenewa, Swiss untuk menghadiri acara *International Disability Alliance*. Hal ini dibuktikan berdasarkan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel. Pada saat itu Dwi Aryani telah melakukan *check in* di *counter* bandara dan mendapatkan kursi nomor 15C kemudian Dwi Aryani menaiki pesawat, namun setelah duduk 15 menit di dalam pesawat kru pesawat bertanya kepada Dwi Aryani “Apakah bisa mengevakuasi

diri? Apakah bisa jalan?²⁷ Dwi tidak berprasangka dan memberi jawaban bahwa dirinya butuh asistensi. Konsumen mengira semua penumpang juga ditanya hal yang sama sebagai upaya menyelamatkan diri ketika terjadi kondisi darurat di pesawat.

Kemudian Dwi Aryani Menyadari, kru Etihad memaksa dirinya turun dari pesawat. Sebelum Dwi setuju bersedia untuk turun, semua barang bawaannya sudah terlebih dahulu diturunkan oleh petugas dari pesawat. Padahal Dwi Aryani adalah tamu penting di acara *International Disability Alliance*, acara itu merupakan acara disabilitas yang dilaksanakan di Jenewa, Swiss. Dikarenakan Dwi Aryani diturunkan secara paksa oleh kru pesawat Etihad Airwas, Dwi Aryani sebagai konsumen penyandang disabilitas merasa dirugikan secara materiil dan immateriil.

Tindakan tersebut jelas merupakan suatu perbuatan yang sangat merugikan Dwi Aryani sebagai konsumen penyandang disabilitas. Perbuatan yang dilakukan oleh kru maskapai Etihad adalah sebuah perlakuan diskriminatif yang dilakukan kepada konsumen disabilitas padahal jika merujuk pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Merujuk pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas disebutkan bahwa penyandang disabilitas berhak bebas dari diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi meliputi hak bersosialisasi dan berintraksi dalam kehidupan berkeluarga bermasyarakat dan bernegara serta mendapat perlindungan dari segala bentuk kekerasan fisik psikis,

²⁷ Prima Gumilang “*Kisah Penyandang Disabilitas Dipaksa Keluar Pesawat Etihad*”, di akses dari CNNINDONESIA.COM pada Selasa, 05 Desember 2017 pukul 14:57

ekonomi dan sosial. Atas tindakan yang dilakukan oleh maskapai yang menurunkan Dwi Aryani selaku penumpang pesawat akibat dari keadaan keterbatasan fisiknya dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan mengevakuasi diri. Semestinya hal tersebut tidak sertamerta dijadikan suatu alasan untuk menurunkan penumpang maskapai penerbangan tersebut. seharusnya pihak maskapai melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Udara.

Demikian pula apabila mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia sebelum Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri berlaku saat ini. Pada Pasal 4 Ayat (1) disebutkan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 meliputi pelayanan keselamatan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, serta pelayanan kesetaraan. Hal itu lebih lanjut dicantumkan pada lampiran Peraturan Menteri Perhubungan tersebut yaitu mengenai kesetaraan.

Fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus haruslah disediakan seperti ketersediaan *ramp* dengan kemiringan maksimum 20°, toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus, lift khusus pada bandar udara dengan 2 (dua) lantai atau lebih, area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan, petunjuk atau bantuan khusus untuk penyandang tuna netra. Selain itu fasilitas-fasilitas seperti *counter check in* khusus, prioritas tempat duduk di pesawat, petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus, tersedianya fasilitas seperti kursi roda, adanya prioritas pada saat naik dan turun pesawat. Maka

kemudian pihak maskapai penerbangan maupun pihak bandara haruslah memperhatikan dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti halnya yang dicantumkan pada peraturan menteri tersebut.

Selanjutnya mengenai prioritas tempat duduk di dalam pesawat yang harus disediakan oleh pihak maskapai terhadap konsumen disabilitas. Pada mulanya konsumen tersebut haruslah melaporkan dan meminta kepada petugas *counter check in* untuk diberikan kursi paling depan untuk memudahkan akses masuk dan keluar pesawat.

Kemudian melalui petugas *counter check in* tersebut meminta kembali kepada konsumen agar mengkonfirmasi kembali ketika sudah ada di dalam pesawat. Hak tersebut haruslah dipenuhi oleh pihak maskapai sebagai suatu kewajiban maskapai tersebut terhadap penyandang disabilitas. Maka jelas apabila tidak terpenuhinya fasilitas-fasilitas tersebut dan bertentangan dengan aturan pada Peraturan Menteri Perhubungan 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Layanan Angkutan Udara Dalam Negeri.

Hal ini juga berhubungan dengan keamanan dan keselamatan pihak konsumen penyandang disabilitas. Pihak maskapai haruslah tetap melayani konsumen tersebut tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Dalam pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas disebutkan bahwa penyandang disabilitas berhak bebas dari diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi meliputi hak bersosialisasi dan berintraksi dalam kehidupan berkeluarga bermasyarakat dan bernegara serta

mendapat perlindungan dari segala bentuk kekerasan fisik psikis, ekonomi dan sosial. Namun pada kasus yang menimpa Dwi Aryani, penumpang tersebut malah diturunkan oleh pihak maskapai Etihad akibat keterbatasan fisiknya dengan alasan keamanan dan keselamatan penerbangan yang berlangsung.

Kemudian mengenai petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus. Selama berada di dalam bandara konsumen disabilitas tersebut tidak mendapatkan pelayanan petugas khusus untuk menangani penumpang disabilitas sehingga konsumen tersebut kebingungan untuk naik ke dalam armada pesawat dan ketakutan ketinggalan penerbangan. Hal tersebut masih merujuk pada ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Layanan Angkutan Udara Dalam Negeri yang merupakan hak penyandang disabilitas selaku konsumen layanan jasa penerbangan

Maskapai penerbangan dan pihak bandara juga harus menyediakan fasilitas kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus guna memudahkan akses keluar masuk pesawat penumpang disabilitas tersebut. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Layanan Angkutan Udara Dalam Negeri.

Konsumen berkebutuhan khusus juga berhak mendapatkan prioritas keluar dan masuk dari armada pesawat udara. Tindakan tersebut terjadi ketika pesawat akan berangkat dan/atau telah mendarat di Bandara tujuan nantinya. Konsumen disabilitas ketika keluar masuk dari armada pesawat haruslah didampingi petugas yang membantu konsumen tersebut untuk keluar masuk dari pesawat menuju bandara udara sehingga konsumen tersebut tidak merasa kebingungan dan

kesulitan saat melewati jalan yang menghubungkan antara pesawat dan bandara dikarenakan jalan tersebut tidak lurus dan agak menanjak sedikit dan membuat konsumen disabilitas tersebut dapat terhindar dari kecemasan akan rasa ketakutan terjatuh. Hal ini juga masih berkaitan dengan hak penyandang disabilitas berdasarkan aturan pada Peraturan Menteri Perhubungan 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Layanan Angkutan Udara Dalam Negeri.

Adapun selain Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Layanan Angkutan Udara Dalam Negeri, aturan lainnya yang mengatur tentang konsumen disabilitas yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas juga menjadi bagian dalam aturan pada peristiwa ini. Penyandang disabilitas berdasarkan undang-undang tersebut memiliki hak antara lain, hak untuk hidup, hak bebas dari stigma, hak untuk privasi, hak perlindungan hukum dan keadilan, hak atas pendidikan, hak atas aksesibilitas, hak atas pelayanan publik, juga hak atas pelayanan publik.

Hak tersebut mestilah dipenuhi dalam hubungannya terhadap subjek hukum yang terlibat dalam suatu hubungan hukum dengan penyandang disabilitas. Tidak terkecuali terhadap penyandang disabilitas yang dalam hal ini berperan sebagai konsumen di bidang layanan jasa penerbangan. Apabila dikaji terhadap peristiwa yang menimpa Dwi Aryani atas tindakan yang dilakukan oleh pihak maskapai Etihad Airways berdasarkan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel. maka tindakan yang dilakukan oleh maskapai maka jelas melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Merujuk pada Pasal 6 Undang-Undang tersebut mengeni hak penyandang disabilitas atas tindakan yang

dilakukan pihak maskapai jelas melanggar beberapa poin mengenai hak penyandang disabilitas. Hak yang jelas dan nyata telah dilanggar oleh pihak maskapai antara lain hak atas keadilan, hak atas perlindungan hukum, hak bebas dari stigma, hak atas aksesibilitas.

Pertama apabila dikaji berdasarkan hak atas keadilan merujuk pada paradigma tentang suatu keadilan salah satunya adalah keadilan bukanlah seperti halnya membagi rata 1:1 atas hak dan kewajiban oleh masing-masing subjek hukum. sehingga kemudian terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak maskapai Etihad Airways kepada Dwi Aryani dengan status konsumen penyandang disabilitas yang dalam hal ini tidak mendapatkan perlakuan seperti halnya yang semestinya didapatkan olehnya sebagai seorang konsumen penyandang disabilitas perihal layanan jasa penerbangan.

Tindakan tersebut sangat berkaitan erat dengan aturan mengenai penerbangan pada Undang-Undang penerbangan yang telah dibahas sebelumnya. Maka dari itu dapat disimpulkan terhadap isi Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas khususnya mengenai hak keadilan yang mestinya didapatkan oleh penyandang disabilitas tersebut. selanjutnya tidak hanya hak keadilan saja yang tidak dipenuhi oleh pihak maskapai adapun hak-hak lainnya salah satunya adalah hak perlindungan hukum.

Mengenai hak perlindungan hukum yang harusnya didapatkan konsumen sebagai konsumen disabilitas termasuk dalam jasa layanan penerbangan di Indonesia jugalah harus terpenuhi. Keberadaan hukum sebagai suatu alat untuk melindungi hak setiap subjek hukum adalah penting. Pada kasus yang menimpa

Dwi Aryani sebagai pengguna jasa layanan penerbangan maskapai Etihad Airways konsumen tersebut yang merupakan penyandang disabilitas atas tindakan yang diterimanya yaitu tidak mendapatkan pelayanan khusus sesuai standar yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

Fasilitas-fasilitas yang telah ditentukan terhadap konsumen yang menyandang disabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh maskapai penerbangan berdasarkan peraturan menteri tersebut yang merupakan suatu bentuk perlindungan hukum tidaklah dilaksanakan oleh Etihad Airways sebagai maskapai penerbangan. Hal tersebut jelas telah merenggut hak penyandang disabilitas apabila merujuk kepada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Hak selanjutnya yang seharusnya didapatkan oleh konsumen disabilitas adalah hak bebas dari stigma. Maskapai penerbangan haruslah memberikan keamanan bebas dari stigma kepada konsumen disabilitas dikarenakan itu telah menjadi salah satu kewajiban dari maskapai penerbangan Etihad Airways memberikan perlindungan kepada konsumen disabilitas hal ini merujuk kepada Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Kemudian hak atas aksesibilitas merupakan hak yang harus diperoleh konsumen disabilitas dari maskapai Etihad Airways. Maskapai penerbangan haruslah memberikan aksesibilitas dalam memanfaatkan fasilitas publik dan

memberikan akomodasi yang layak aksesibilitas bagi individu terhadap konsumen disabilitas. Namun hal ini tidak di penuhi oleh maskapai Etihad Airways kepada Dwi Aryani selaku konsumen disabilitas dan hal tersebut jelas telah melanggar dan merenggut hak-hak konsumen disabilitas merujuk kepada Pasal 6 dan 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Selain itu ada hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas, hak tersebut meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminatif dan hak mendapatkan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik. Semua hal tersebut haruslah dilaksanakan oleh maskapai penerbangan kepada penyandang disabilitas dikarenakan hal tersebut merupakan hak yang harus diperoleh oleh konsumen disabilitas dalam penggunaan layanan publik khususnya layanan jasa penerbangan.

Etihad Airways sebagai penyedia jasa layanan penerbangan jelas tidak melaksanakan apa yang telah diatur di dalam Undang-Undang tersebut, Dwi Aryani sebagai konsumen disabilitas tidak mendapatkan hak-hak seperti yang dijelaskan diatas. Dalam hal ini jelas pihak maskapai Etihad Airways telah melanggar dan merenggut hak konsumen disabilitas. Hal ini merujuk kepada Pasal 6 dan 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Fasilitas tersebut merupakan suatu kebutuhan yang termasuk dalam hak penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan fasilitas-fasilitas tersebut sangat mempengaruhi tingkat keamanan dan keselamatan penumpang penyandang

disabilitas dalam mengakses layanan jasa penerbangan. Sehingga apabila dikaji terhadap peristiwa yang menimpa Dwi Aryani dengan pihak maskapai Etihad Airways, seharusnya pihak Etihad Airways tidaklah mengambil kebijakan melakukan penurunan pesawat akibat situasi-situasi yang dapat mengancam keselamatan dan keamanan penumpang penyandang disabilitas tersebut, melainkan menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dan sesuai dengan regulasi oleh Peraturan Menteri Perhubungan tersebut nantinya.

B. Akibat Hukum yang Timbul Atas Pelayanan Maskapai Terhadap Konsumen Penumpang Disabilitas

Mengacu kepada dua peristiwa yang terjadi berdasarkan putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst atas kasus yang terjadi antara Ridwan Sumantri dengan PT. Lion Mentari Airlines dan putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel antara Dwi Aryani dan Perusahaan maskapai Etihad Airways. Peristiwa-peristiwa tersebut jelas merupakan suatu bentuk peristiwa hukum dimana suatu peristiwa hukum pastinya menyebabkan suatu akibat-akibat hukum yang timbul setelahnya. Akibat hukum tersebut timbul dan menjadi tanggung jawab subjek hukum yang terlibat dalam hubungan hukum dengan subjek hukum lainnya pada masing-masing peristiwa hukum yang terjadi.

Pada kedua peristiwa tersebut, masing-masing peristiwa hukum menyebabkan akibat-akibat hukum yang berbeda-beda. Hal itu mengacu pada penerapan dua sistem aturan hukum yang berbeda. Bukan karena objek peristiwanya yang berbeda sebab keduanya merupakan tindakan yang berhubungan dengan penghilangan hak-hak terhadap konsumen sebagai konsumen disabilitas oleh

pihak maskapai. Namun akibat dari 2 peristiwa tersebut terjadi pada 2 kurun waktu yang berbeda, dan terhadap pemberlakuan 2 aturan hukum yang berbeda pula yang kesemuanya menyangkut mengenai perihal yang sama. Berikut bentuk akibat hukum yang timbul pada masing-masing peristiwa yang menjadi persoalan terhadap pelayanan jasa penerbangan khususnya yang mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen dengan status penyandang disabilitas di Indonesia.

1. Akibat Hukum yang Timbul Terhadap Maskapai Lion Air

Akibat-akibat hukum yang timbul dari tindakan maskapai Lion Air terhadap konsumen penyandang disabilitas tersebut juga termuat dalam putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst. Ada beberapa poin penting terhadap kerugian-kerugian yang dialami konsumen penyandang disabilitas yang kemudian merupakan akibat hukum yang harus ditanggung oleh pihak maskapai. Kerugian-kerugian tersebut berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil yang harus dirasakan oleh konsumen tersebut.

Pertama, membahas mengenai kerugian materiil yang dialami oleh konsumen penyandang disabilitas yang merupakan penumpang maskapai Lion Air tujuan Denpasar, Bali. Kerugian Materiil yang dimaksud disini adalah kerugian materi yang di dapatkan oleh penyandang disabilitas selama menggunakan jasa layanan penerbangan. Kerugian berupa sesuatu hal yang dirasakan langsung oleh konsumen disabilitas.

Hak-hak yang seharusnya di dapatkan konsumen disabilitas dari maskapai penerbangan seperti hak mendapatkan kemudahan akses keluar masuk dari pesawat udara sesuai dengan Pasal 134 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang

Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Kemudian hak mendapatkan perlakuan khusus dari petugas khusus dalam menangani konsumen disabilitas hal ini bersesuaian dengan Pasal 4 huruf (j) dan Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun Ridwan Sumantri selaku konsumen disabilitas tidak merasakan begitu berarti terkait dengan kerugian materiil yang dialaminya sendiri.

Kedua, mengenai kerugian inmateriil yang dirasakan oleh Ridwan Sumantri sebagai konsumen penyandang disabilitas yang merupakan penumpang maskapai Lion Air tujuan Denpasar, Bali. Kerugian inmateriil yang dimaksud disini adalah kerugian moral yang dirasakan oleh konsumen disabilitas atas tidak terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan Ridwan Sumantri selaku penumpang penyandang disabilitas dari maskapai Lion Air selaku perusahaan penyedia layanan jasa penerbangan.

Hak-hak yang tidak terpenuhi tersebut adalah hak kemudahan akses untuk naik dan turun dari pesawat udara dan fasilitas-fasilitas khusus untuk penyandang cacat (disabilitas) dari maskapai penerbangan. padahal Undang-Undang telah mengatur mengenai hak-hak tersebut hal ini bersesuaian dengan Pasal 134 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Selanjutnya hak yang tidak terpenuhi adalah fasilitas perlakuan khusus terhadap kaum rentan dalam hal ini adalah konsumen penyandang disabilitas dan menyediakan personil khusus untuk membantu konsumen disabilitas dalam berkegiatan di bandara maupun di dalam pesawat udara. Pada hal ini menurut Ridwan Sumantri selaku konsumen disabilitas, konsumen tidak mendapatkan

perlakuan khusus dan pelayanan khusus baik dari petugas bandara maupun petugas maskapai, konsumen merasa petugas yang membantunya untuk naik ke pesawat tidak memiliki keahlian untuk menaikkan konsumen kedalam pesawat. Karena itu konsumen merasa ketakutan terjatuh dan konsumen merasa dirugikan secara inmateriil dikarenakan rasa cemas yang timbul di dalam hatinya sehingga membuat konsumen disabilitas ketakutan dan merasa tidak aman. Tidak terpenuhinya hak tersebut bersesuaian dengan Pasal 4 huruf (j), dan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum.

2. Akibat Hukum yang Timbul Terhadap Maskapai Etihad Airways

Akibat hukum yang muncul atas tindakan maskapai Etihad Airways terhadap konsumen penyandang disabilitas tersebut juga tercantum dalam Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel. Ada beberapa poin penting terhadap kerugian-kerugian yang dialami konsumen penyandang disabilitas yang kemudian merupakan akibat hukum yang harus ditanggung oleh pihak maskapai. Kerugian-kerugian tersebut berupa kerugian materiil maupun kerugian inmateriil yang harus dirasakan oleh konsumen tersebut.

Pertama, membahas mengenai kerugian materiil yang dialami oleh konsumen penyandang disabilitas yang merupakan penumpang maskapai Etihad Airways tujuan Jenewa, Swiss. Kerugian Materiil yang dimaksud disini adalah kerugian materi yang di dapatkan oleh penyandang disabilitas selama menggunakan jasa

layanan penerbangan. Kerugian berupa sesuatu hal yang dirasakan langsung oleh konsumen disabilitas.

Kerugian materiil yang dirasakan oleh Dwi Aryani adalah batalnya konsumen disabilitas berangkat ke Jenewa, Swiss dikarenakan diturunkan secara paksa oleh kru pesawat Etihad Airways. Sehingga menyebabkan konsumen merasa dirugikan secara materi dan tidak dapat hadir di acara *International Disability Alliance*. Kerugian materi yang dirasakan Dwi Aryani sejumlah Rp. 37.000.000 berupa kerugian tiket pesawat yang telah dibeli oleh konsumen disabilitas.

Tindakan yang dilakukan oleh maskapai Etihad Airways jelas telah melanggar hak konsumen penyandang disabilitas dalam penggunaan fasilitas layanan publik. Bahwa konsumen disabilitas memiliki kesamaan hak dengan konsumen lainnya dalam hal pelayanan fasilitas publik khususnya dalam penggunaan fasilitas angkutan udara. Perusahaan penerbangan haruslah memberikan hak konsumen penyandang disabilitas dalam penggunaan fasilitas umum khususnya angkutan udara dan tidak menghalang-halangi konsumen disabilitas dalam penggunaan layanan jasa penerbangan. Hal ini bersesuaian dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Kedua, kerugian inmateriil yang didapatkan oleh Dwi Aryani selaku konsumen penyandang disabilitas yang merupakan penumpang maskapai Etihad Airways tujuan Jenewa, Swiss. Kerugian inmateriil yang dimaksud disini merupakan kerugian moral yang dirasakan oleh konsumen disabilitas atas tidak terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan Dwi Aryani sebagai

penumpang penyandang disabilitas dari maskapai Etihad Airways sebagai perusahaan penyedia layanan jasa penerbangan.

Hak-hak yang dilanggar maskapai penerbangan Etihad Airways yang pertama adalah hak bebas dari tindakan diskriminasi terhadap konsumen disabilitas dalam penggunaan jasa layanan penerbangan. pada saat kru maskapai penerbangan memaksa Dwi Aryani selaku konsumen penyandang disabilitas turun dari pesawat hal itu sudah menjadi salah satu tindakan yang merenggut hak bebas dari diskriminasi dikarenakan kondisi tubuhnya yang tidak sempurna. Tindakan diskriminasi yang dilakukan tersebut memberikan efek kerugian moral yang dirasakan konsumen disabilitas dikarenakan harus merasakan diberlakukan secara tidak adil oleh kru maskapai Etihad Airways.

Konsumen merasa hal yang dilakukan oleh maskapai tersebut telah memberikan efek moral yang konsumen rasakan karena diturunkan paksa oleh pihak maskapai dan tidak dapat menghadiri acara *International Disability Alliance* di Jenewa, Swiss. Tindakan merenggut hak bebas dari diskriminasi yang dilakukan oleh maskapai Etihad Airways kepada konsumen penyandang disabilitas bersesuaian dengan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Kemudian hak-hak yang dilanggar maskapai Etihad Airways terhadap Dwi Aryani selaku konsumen disabilitas sehingga menyebabkan konsumen disabilitas merasa dirugikan secara inmateriil adalah hak menggunakan fasilitas layanan publik. Dengan memaksa Dwi Aryani selaku konsumen disabilitas turun dari pesawat hal tersebut jelas melanggar hak konsumen disabilitas dalam

menggunakan fasilitas publik padahal semestinya maskapai penerbangan Etihad Airways memberikan hak konsumen penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas umum khususnya dalam jasa layanan penerbangan. Tentang hak penggunaan layanan publik bersesuaian dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Pada akhirnya akibat-akibat hukum yang timbul terhadap pihak maskapai terkait dengan pelanggaran-pelanggaran terhadap hak yang dilakukan oleh pihak maskapai tersebut atas pelayanannya kepada konsumen disabilitas. Akibat-akibat hukum tersebut juga yang kemudian dijadikan hakim dalam memutuskan perkara yang terjadi antara pihak penggugat dan tergugat pada kasus Etihad Airways berdasarkan isi putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN. Jkt. Sel.

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Disabilitas Atas Pelayanan Perusahaan Jasa Penerbangan (analisis Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt. Sel)

Perlindungan terhadap disabilitas dalam hal pelayanan publik khususnya dalam penggunaan maskapai meliputi kepentingan umum dan juga pribadi bagi para kaum disabilitas tersebut. Oleh karena itu berdasarkan teori diatas, perlindungan terhadap para disabilitas dalam hal pelayanan penggunaan maskapai harus diliputi dengan 3 (tiga) jenis perlindungan, yaitu perlindungan secara preemtif, preventif dan represif.

Pelaksanaan bentuk perlindungan hukum tersebut juga memiliki beberapa bentuk yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan cara yang tepat dalam

melangsungkannya. Termasuk dalam hal ini merujuk pada topik penelitian peneliti, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen dengan kebutuhan khusus atau sering disebut juga penyandang disabilitas atas tindakan pelayanan maskapai penerbangan yang tidak bersesuaian dengan aturan yang berlaku dan menghilangkan sebagian hak-hak yang mestinya didapatkan konsumen tersebut.

Ketika perlindungan tersebut harus berdampingan untuk melindungi kepentingan kaum disabilitas dalam hal penggunaan jasa layanan penerbangan/maskapai. Sehingga lebih lanjut, penjelasan tentang 3 (tiga) perlindungan tersebut akan dijelaskan secara terperinci dibawah ini.

1. Perlindungan Hukum Secara Pre-Emtif Melalui Sosialisasi Terhadap Kesetaraan Hak

Perlindungan pre-emptif merupakan bentuk perlindungan pertama atau langkah awal untuk melindungi kaum disabilitas dalam penggunaan jasa layanan penerbangan. Perlindungan preemtif secara umum berbentuk seperti sosialisasi, pemberian atau penanaman moral di masyarakat untuk mengerti bahwa kaum disabilitas merupakan salah satu pihak yang dilindungi dalam hukum terhadap jasa pelayanan penerbangan.

Selama ini di Indonesia terkait dengan pemberian fasilitas bagi penyandang disabilitas masih sedikit. Kenyataannya masih kurang fasilitas-fasilitas untuk menunjang kegiatan-kegiatan penyandang disabilitas untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Padahal jika merujuk pada Pasal 27 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 bahwa setiap warga negara memiliki kesetaraan hak yang sama di Indonesia khususnya bagi penggunaan pelayanan publik yang bergerak dibidang

jasa penerbangan. Terkait dengan hak-hak penyandang disabilitas dalam penggunaan layanan jasa penerbangan telah memiliki payung hukumnya tersendiri untuk melindungi hak-hak konsumen penyandang disabilitas hal ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Selanjutnya perlindungan bagi disabilitas terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang terdapat dalam pasal 4 huruf (a) yang berbunyi “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Peraturan-peraturan yang terkait dalam perlindungan kaum disabilitas akan mengikat para pihak yang memiliki tugas untuk melindungi kepentingan publik.

Peraturan tersebut hadir untuk melindungi kepentingan para kaum disabilitas untuk mendapatkan pelayanan publik. Sehingga setiap disabilitas dalam melaksanakan kepentingan akan dapat perlindungan khusus, terutama dalam jasa pelayanan penerbangan.

Pada peristiwa yang menimpa Ridwan Sumantri dan Dwi Aryani sebagai konsumen penyandang disabilitas dengan Lion Air dan Etihad Airways selaku perusahaan penyedia jasa layanan angkutan udara atas perampasan hak-hak mereka sebagai konsumen disabilitas dalam penggunaan pelayanan publik khususnya layanan jasa penerbangan. Hak-hak yang dirampas tersebut adalah hak untuk mendapatkan kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan udara, hak untuk bebas dari stigma, serta hak bebas dari diskriminasi.

Akibat dari dirampasnya hak-hak dari konsumen penyandang disabilitas, konsumen disabilitas merasa dirugikan baik secara materiil maupun immateriil.

Pada peristiwa yang menimpa Ridwan Sumantri selaku konsumen penyandang disabilitas bermula saat ketika Ridwan Sumantri akan melakukan penerbangan dari Bandara Soekarno Hatta menuju Denpasar Bali ketika itu Ridwan Sumantri melaporkan kondisi disabilitasnya kepada *Counter check-in* dan meminta kursi prioritas di dalam pesawat serta meminta diberikan bantuan petugas khusus untuk melayani penyandang disabilitas. Namun saat akan menaiki pesawat tidak ada petugas ahli untuk membantu Ridwan sumantri menaiki pesawat udara, hanya ada satu orang petugas yang membantu dan pada saat didalam pesawat udara konsumen disabilitas tidak mendapatkan kursi prioritas untuk memudahkannya keluar masuk dari kursi. Hal ini sangat jelas terkait mengenai hak konsumen disabilitas yang tidak didapatkan oleh konsumen disabilitas. Hak yang seharusnya didapatkan oleh Ridwan Sumantri sebagai konsumen penyandang disabilitas adalah hak untuk mendapatkan pelayanan khusus dan hak untuk mendapatkan prioritas kemudahan dalam mengakses keluar dan masuk di pesawat udara. Hal ini bersesuaian dengan payung hukum yang melindungi terdapat pada Pasal 134 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Kemudian terhadap peristiwa yang terjadi antara Dwi Aryani dengan Etihad Airways bermula ketika Dwi Aryani akan melakukan penerbangan dari Jakarta ke Jenewa, Swiss pada saat itu Dwi Aryani telah melakukan *check-in* dan telah duduk selama 15 menit di dalam pesawat. Namun, salah satu kru pesawat Etihad Airways memaksa Dwi Aryani untuk turun dari pesawat setelah memberi beberapa pertanyaan kepada Dwi Aryani. Tindakan tersebut telah membuat Dwi Aryani merasa hak-haknya sebagai konsumen penyandang disabilitas dirampas

oleh pihak maskapai Etihad Airways, dengan diturunkannya secara paksa Dwi Aryani dalam pesawat pihak maskapai jelas telah melakukan tindakan diskriminasi kepada konsumen disabilitas. Hal ini jelas telah melanggar hak konsumen penyandang disabilitas untuk bebas dari tindakan diskriminasi. Hal ini telah diatur dalam payung hukumnya yaitu Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Kedua peristiwa tersebut memiliki dua perbedaan, terkait dengan waktu peristiwa yang berbeda dan pada payung hukum yang berbeda pula. Mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas masih cukup minim. Walaupun konsumen telah dipayungi oleh aturan-aturan hukum tentang konsumen disabilitas telah diperbarui tetapi masih saja kasus yang menimpa Dwi Aryani tetap terjadi. Ketika peristiwa tersebut terjadi kepada Ridwan Sumantri payung hukum yang melindungi konsumen disabilitas tersebut masih kurang luas dan tegas untuk melindungi hak-hak konsumen disabilitas. Namun, ketika payung hukum tersebut telah diperbarui tetap saja terjadi perbuatan-perbuatan yang melanggar hak-hak konsumen disabilitas dan itu dibuktikan pada kasus antara Dwi Aryani dan maskapai penerbangan Etihad Airways. Hal ini tertuang pada Putusan 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel.

Mengenai hal ini sebenarnya berawal dari pemahaman masyarakat masih sangat kurang terhadap hak-hak yang seharusnya didapatkan para penyandang disabilitas membuat para penyandang disabilitas tidak mendapatkan hak-hak nya khususnya terhadap layanan jasa penerbangan. Meskipun regulasi yang memayungi konsumen disabilitas telah dirubah masih saja dalam hal perlindungan

konsumen disabilitas tetap saja kurang. Kesadaran akan perlu dilindunginya hak-hak konsumen penyandang disabilitas untuk menjaga hak kesetaraan bagi seluruh warga Negara di Indonesia. Peran pemerintah dalam melindungi hak-hak penyandang disabilitas sangatlah diperlukan untuk mendorong tidak terjadinya perampasan hak-hak penyandang disabilitas dalam hal apapun.

Peristiwa-peristiwa yang terkait dengan layanan jasa penerbangan bagi penyandang disabilitas seharusnya tidak terjadilagi kedepannya dikarenakan adanya hak kesetaraan yang sama di mata hukum. Setiap manusia memiliki hak yang sama dalam melaksanakan sesuatu untuk menunjang kehidupannya. Khususnya hak yang harus diterima oleh penyandang disabilitas.

Pemerintah harus ikut serta dalam memberikan hak-hak kepada penyandang disabilitas serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam pemenuhan dan perlindungan akan hak-hak penyandang disabilitas. Dalam melaksanakan sosialisasi dapat dilakukan melalui lembaga resmi pemerintah seperti halnya Kementerian Sosial dan Budaya, adapun lembaga kemasyarakatan yaitu organisasi masyarakat, serta instansi pendidikan. Terhadap sosialisasi yang nantinya dilakukan melalui lembaga-lembaga tersebut diharapkan masyarakat lebih memahami terhadap hak-hak penyandang disabilitas. Selain itu juga masyarakat dituntut untuk menumbuhkan rasa kepedulian serta persamaan sesuai dengan amanat konstitusi Undang-Undang Dasar 1945 pada Pasal 27 yaitu setiap Warga Negara Indonesia bersamaan kedudukannya di mata hukum dan dipemerintahan tanpa adanya pengecualian.

2. Perlindungan hukum secara preventif melalui pengawasan oleh pemerintah

Perlindungan hukum secara preventif merupakan perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atas pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.²⁸ Adapun dengan adanya perlindungan hukum secara preventif ini mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan asas *freis ermessen*, dan rakyat dapat mengajukan keberatan atau dimintai pendapatnya mengenai rencana keputusan tersebut.²⁹

Fungsi pengawasan merupakan kewenangan pemerintah sebagai otoritas yang menerbitkan suatu regulasi terhadap kebijakan penerbangan dan pelayanan penerbangan di Indonesia. Dalam hal ini, pemerintah yang dimaksud adalah pihak Kementerian Perhubungan serta Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai pihak yang paling berpengaruh dalam penerbitan regulasi-regulasi tersebut. Melalui keberadaan peran pemerintah dalam mengawasi segala tindakan yang dilakukan oleh pihak maskapai dan/atau perusahaan penerbangan di Indonesia, harapan akan terciptanya situasi dan kondisi yang tertib dan bersesuaian dengan tujuan hukum yaitu keadilan, kemanfaatan serta kepastian hukum. Hukum menjadi salah satu alat untuk mewujudkan suatu rasa keamanan dan ketertiban pada dasarnya.

²⁸ Salim dan Nurbani, *Op.Cit.*, halaman 264

²⁹ *Ibid.*,

Hal ini mengacu pada dua kasus yang menjadi perhatian penting peneliti dalam mengulas permasalahan tersebut. Pertama mengacu pada Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst antara pihak maskapai Lion Air dengan konsumen atas nama Ridwan Sumantri. Kemudian ada pula Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel yang merupakan perkara yang menyangkut pihak maskapai Etihad Airways dengan konsumennya atas nama Dwi Aryani.

Fungsi pengawasan yang dilakukan dalam kaitannya terhadap dunia penerbangan khususnya terkait dengan pelayanan yang terjadi antara pihak maskapai dengan konsumennya selaku penumpang yang lebih spesifik lagi yaitu penumpang dengan kebutuhan khusus (disabilitas). Berdasarkan uraian tersebut, pemerintah dapat melangsungkan fungsi pengawasan terkait dengan dunia penerbangan atas pelayanan yang diberikan maskapai melalui keberadaan aparaturnya khusus yang telah terlatih dan memiliki kemampuan khusus dalam melayani dan membantu akses selama melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi udara. Pemerintah dalam hal ini adalah pihak-pihak yang berkaitan dalam urusan dunia penerbangan di Indonesia. Salah satu pihak yang berkenaan dalam fungsi pengawasan tersebut adalah Kementerian Perhubungan selaku otoritas berwenang yang menaungi segala bentuk moda transportasi dan angkutan publik di Indonesia.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui otorisasinya berhak melakukan pengawasan terhadap maskapai-maskapai dalam melayani konsumennya. Termasuk terhadap pelayanan-pelayanan terhadap pemenuhan hak atas konsumen dengan kebutuhan khusus (penyandang disabilitas). Sehingga

fungsi dan kedudukan aturan-aturan hukum yang menjadi payung hukum dalam melindungi hak-hak tersebut dapat terlaksana dan terwujud secara maksimal sesuai dengan tujuan hukum, yaitu kepastian, keadilan serta kemanfaatan.

Berdasarkan hasil uraian mengenai perlindungan hukum melalui pengawasan oleh pemerintah, beranjak dari peristiwa yang terjadi merujuk pada dua putusan yang ada, fungsi pengawasan pemerintah dalam hal ini masih kurang, sebab pada peristiwa pertama terkait kasus yang menimpa Ridwan Sumantri atas tindakan Maskapai Lion Air, beberapa waktu kemudian peristiwa yang serupa kembali terulang lagi pada kasus Dwi Aryani atas tindakan yang dilakukan oleh Maskapai Etihad Airways.

3. Perlindungan hukum secara represif melalui pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan dan Putusan Hakim yang telah berlaku.

Perlindungan hukum yang represif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Indonesia dewasa ini terdapat berbagai badan yang secara parsial menangani perlindungan hukum bagi rakyat, yang dikelompokkan menjadi dua badan, yaitu Pengadilan dalam lingkup Peradilan Umum, dan Instansi Pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi.³⁰ Melalui keberadaan hukum masyarakat yang merupakan subjek hukum diharapkan akan patuh dan tunduk terhadapnya, termasuk dalam hal pemenuhan dan pelaksanaan masing-masing hak dan kewajiban yang menjadi bagian dari proses berkehidupan di tengah-tengah masyarakat.

³⁰*Ibid.*,

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi rakyat dalam hal ini konsumen dengan kebutuhan khusus (Disabilitas) melalui penerapan kebijakan-kebijakan hukum dan pelaksanaan aturan Perundang-Undangan oleh lembaga dan/atau Instansi pemerintah terkait yang merupakan lembaga banding administrasi terhadap suatu tindak pemerintah oleh pihak yang merasa dirugikan oleh tindakan pemerintah tersebut adalah salah satu bentuk dari perlindungan hukum tersebut. Instansi pemerintah yang berwenang untuk mengadili, mengubah bahkan dapat membatalkan tindakan yang tidak bersesuaian dengan Peraturan Perundang-Undangan tersebut. Pada Peraturan Perundang-Undangan secara natural dan umum telah ditentukan bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan kepada masyarakat tidak terkecuali penyandang disabilitas atas adanya tindakan kesewenang-wenangan dari pihak yang terkait, dalam hal ini baik itu penguasa, pengusaha, maupun orang yang mempunyai ekonomi lebih baik dari pihak korban.

Perihal perlindungan hukum secara represif seperti yang telah terjadi dari kedua kasus Ridwan Sumantri dan Dwi Aryani upaya penegakan hukum yang merupakan salah satu langkah dalam mewujudkan perlindungan melalui keberadaan aturan-aturan hukum telah diberlangsungkan melalui Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN. Jkt. Pst dan juga berdasarkan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN. Jkt.Sel hal ini merupakan salah satu bentuk penegakan hukum di Indonesia untuk melindungi hak konsumen berkebutuhan khusus (disabilitas).

Keberadaan kedua putusan ini merupakan bentuk perlindungan hukum secara represif sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN. Jkt. Pst berpedoman pada penegakan dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 dan Putusan Nomor 846/Pdt.G/2016/PN. Jkt.Sel berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016.

Apabila dilihat kedua Undang-Undang diatas, Pelaksanaan perlindungan repsresif melalui jalur pengadilan tersebut dengan melaksanakan amanah Undang-Undang yang melindungi disabilitas sudah dilakukan perubahan sebanyak 2 (dua) kali. Namun, meskipun begitu keberadaan Undang-Undang diatas tidak mempengaruhi kasus-kasus yang terjadi pada kaum disabilitas terhadap pelanggaran hak dalam pelayanan jasa penerbangan.

Perlindungan represif kelihatannya tidak memberikan efek jera terhadap perusahaan maskapai dalam melaksanakan pemenuhan hak terhadap konsumen, sehingga semenjak Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst sampai dirubahnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 karena Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tidak lagi relevan dalam melaksanakan perlindungan preventif dan represif. Namun tetap terjadi kasus pelanggaran terhadap konsumen disabilitas dalam penggunaan jasa penerbangan.

Upaya yang telah ditempuh oleh kedua belah pihak konsumen pada masing-masing perkara hingga berakhir melalui persidangan pada masing-masing

pengadilan yang berwenang merupakan salah satu bentuk aplikasi dari fungsi perlindungan hukum secara represif. Melalui keberadaan putusan hakim pada putusan yang telah ada berdasarkan dua perkara tersebut, diharapkan kedepannya dalam menertibkan dan memberlangsungkan aturan hukum perihal hubungan antara maskapai dengan konsumen khususnya penyandang disabilitas terkait hak-haknya dapat diwujudkan melalui keberadaan yurisprudensi atas putusan yang telah ada saat ini.

Pada akhirnya, penegak hukum dalam menangani masing-masing perkara walaupun dalam hal penyelenggaraan proses penyelesaian perkara tersebut menggunakan dua payung hukum yang berbeda akibat *Tempus Delictum* masing-masing perkara yang berbeda pula sehingga aturan hukum yang mengatur turut mengalami perubahan dan perkembangan, hakim dalam hal ini masih tetap mengacu pada perlindungan terhadap hak-hak yang telah dilanggar oleh pihak maskapai dalam wujud perbuatan melawan hukum terhadap masing-masing pihak penggugat pada masing-masing perkara tersebut. Hal ini bersesuaian dengan keberlangsungan aturan hukum yang ada dan berlaku pada masing-masing waktu dimana perkara itu terjadi dan diselesaikan melalui jalur litigasi pada pengadilan umum.

Penegakan hukum represif sejatinya harus menjadi penegakan hukum yang juga menjadi penegakan secara preventif untuk seterusnya. Artinya ketika sudah ada pihak yang telah di vonis telah melakukan perbuatan melawan hukum, seharusnya hukuman itu menjadi peringatan untuk para perusahaan jasa

penerbangan yang lain agar tidak melanggar konsumen khususnya kaum disabilitas.

Kebijaksanaan hakim dalam menetapkan biaya ganti rugi immaterial juga menjadi pengaruh dalam penegakan hukum represif agar tidak terjadi lagi pelanggaran terhadap kaum disabilitas. Karena ketika hakim menetapkan ganti rugi immaterial yang cukup besar, hal ini memungkinkan kejadian ini tidak akan diulangi oleh perusahaan maskapai dan lebih berhati-hati dalam melaksanakan pemenuhan hak terhadap konsumen.

Kedepannya harapan akan tidak terulangnya peristiwa tersebut yang timbul dari bentuk tindakan tegas yang diberlakukan melalui putusan hakim diharapkan dapat membuat pihak maskapai lebih menghargai hak-hak para penyandang disabilitas. Termasuk dalam memberikan pelayanan serta rasa aman dengan berlandaskan asas kesetaraan dan keadilan merujuk pada amanat konstitusi yang termaktub pada Pasal 27 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Bentuk tindakan maskapai Lion Air dan Etihad Airways yang menyebabkan kerugian atas pelayanan terhadap konsumen disabilitas adalah tindakan maskapai Lion Air yang menyebabkan kerugian atas pelayanan terhadap konsumen disabilitas berupa tidak terpenuhinya hak konsumen sebagai seorang penyandang disabilitas dan tindakan maskapai Etihad Airways yang menyebabkan kerugian atas pelayanan terhadap konsumen disabilitas berupa diturunkannya penumpang dari pesawat akibat menyandang status disabilitas.
2. Akibat hukum yang timbul atas pelayanan maskapai terhadap konsumen penumpang disabilitas adalah akibat hukum yang timbul terhadap maskapai Lion Air berupa ganti rugi senilai Rp.25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) dan akibat hukum yang timbul terhadap maskapai Etihad Airways berupa ganti rugi senilai rp.537.500.000 (lima ratus tiga puluh tujuh juta lima ratus ribu rupiah).
3. Perlindungan hukum terhadap konsumen disabilitas atas pelayanan perusahaan jasa penerbangan adalah perlindungan hukum secara pre-emptif melalui sosialisasi terhadap kesetaraan hak perlindungan hukum secara preventif melalui pengawasan oleh pemerintah perlindungan hukum secara

represif melalui penegakan hukum berdasarkan pelaksanaan peraturan Perundang-Undangan dan Putusan Hakim yang telah berlaku.

B. SARAN

1. Sebaiknya pihak maskapai lebih menghargai lagi setiap konsumen penyandang disabilitas dalam penggunaan layanan jasa penerbangan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
2. Sebaiknya putusan hakim tersebut dapat dijadikan pelajaran bagi pihak maskapai maupun penegak hukum dalam menghadapi persoalan yang terkait.
3. Sebaiknya melalui ketiga aspek hukum tersebut perlindungan hukum lebih ditingkatkan lagi agar tercapainya tujuan hukum yaitu keadilan, kepastian dan kemanfaatan khususnya terhadap konsumen penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Agus Santoso. 2014. *Hukum Moral. & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali pers.
- Muhammad Sadi Is. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.
- P.N.H. Simanjuntak. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani. 2016. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Salim HS. 2012. *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2013. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sri Warjiyati. 2018. *Memahami Dasar Ilmu Hukum Konsep Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Zainuddin Ali. 2016. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zaeni Asyhadie. 2018. *Hukum Keperdataan (Dalam Perspektif Hukum Nasional KUH Perdata (BW), Hukum Islam dan Hukum Adat) Jilid ketiga*. Depok: RajawaliPers.
- Zulham. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

B. Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.

Keputusan Menteri Perhubungan NOMOR : KM 48 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

C. Internet:

Prima Gumilang, "*Kisah Penyandang Disabilitas dipaksa Keluar Pesawat Etihad*"
Dikutip dari CNN Indonesia.com, diakses pada Selasa, 05 Desember 2017
pukul 14.57 WIB.

D. Kitab Suci:

Ahmad Subkhan, 2018, AL-Qur'anul Karim, Surakarta: Ziyad Books.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

UMSU

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

Unggul | Cerdas | Terpercaya

menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : IRPAN SIDDIK HASIBUAN
NPM : 1506200346
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DISABILITAS ATAS PELAYANAN OLEH PERUSAHAAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DAN ETIHAD AIRWAYS (Studi Putusan Nomor 231/Pdt.G/2011/PN.Jkt.Pst dan Putusan Nomer 846/Pdt.G/2016/PN.Jkt.Sel)
Pembimbing I : SYOFIATI LUBIS, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
18-09-2019	penyerahan skripsi	f
19-09-2019	perbaiki fdp metodologi	f
21-09-2019	perbaiki fdp kesalahan penulisan	f
26-09-2019	perbaiki Bab II	f
28-09-2019	perbaiki Bab III	f
30-09-2019	perbaiki akhir	f
4 Okt. '19	Bedah Buku I	f
7 Okt. '19	Bedah Buku II	f
7 Okt. '19	selesai diperiksa & dpt dilanjutkan utk menghadiri sidang meja hijau	f



Diketahui,
 Dekan Fak. Hukum UMSU

(Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H)

Pembimbing

(Syofiati Lubis, S.H., M.H)