

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari apa yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa:

1.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berlaku bagi pengangkut dan penumpang jasa angkutan udara niaga. Ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa pengangkut wajib memperdagangkan jasa yang memenuhi standar dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan begitu, peraturan yang mengatur pengangkutan udara niaga tidak saja terdapat dalam Undang-Undang tersebut. Salah satu peraturan yang turut mengatur pengangkutan udara niaga ialah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Alhasil, pengangkut dan penumpang wajib mematuhi setiap kaidah hukum yang tersemat dalam peraturan perundang-undangan guna perolehan hak dan pelaksanaan kewajiban secara seimbang.

1.2. Menurut Pasal 134 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, terdapat pengklasifikasian penumpang ke dalam penumpang tidak berkebutuhan khusus dan penumpang berkebutuhan khusus. Pengklasifikasian ini menegaskan arti pentingnya hak penumpang berkebutuhan khusus untuk memperoleh aksesibilitas selagi memanfaatkan layanan pengangkutan udara niaga sebagaimana juga diperinci dalam Pasal 42 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dan Pasal 3 *juncto* Pasal 6 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan

Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

- 1.3. Adapun dalam pengangkutan udara penyandang disabilitas netra, salah satu aksesibilitas yang wajib tersedia bagi penumpang yang menyandang disabilitas netra, tidak terkecuali juga bagi penyandang disabilitas netra-tuli ialah media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* yang paling sedikit berjumlah 10 % (sepuluh per seratus) dari jumlah penumpang. Ketidadaan media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan tersebut merupakan wujud pelanggaran hak penumpang yang menyandang disabilitas netra selaku konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama pengangkutan. Adapun pengangkut telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai akibat memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang mengatur tentang standar pengangkutan udara penyandang disabilitas netra.
- 1.4. Guna memenuhi hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan, terdapat sejumlah upaya berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di antaranya sebagai berikut:
 - a. Kepatuhan pengangkut terhadap peraturan perundang-undangan di bidang pengangkutan udara niaga, pada khususnya tentang pelayanan yang layak kepada penumpang yang menyandang disabilitas netra ataupun netra-tuli melalui penyediaan media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* setidaknya 10 % (sepuluh per seratus) dari jumlah penumpang selama pengangkutan.
 - b. Pembinaan pengangkutan udara niaga oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

- c. Kerja sama antara LPKSM, KND, dan sejumlah lembaga ataupun organisasi pemerhati atau beranggotakan penyandang disabilitas dalam mengupayakan penyadaran masyarakat akan arti pentingnya perlindungan konsumen, pada khususnya bagi penyandang disabilitas netra dalam memanfaatkan jasa angkutan udara niaga.
- d. Kerja sama antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, LPKSM, KND, dan sejumlah lembaga ataupun organisasi pemerhati atau beranggotakan penyandang disabilitas dalam menyelenggarakan pendidikan konsumen bagi penyandang disabilitas netra, termasuk juga pelatihan keterampilan menulis dan membaca huruf *braille*, keterampilan komunikasi, dan keterampilan mobilitas.
- e. Pengawasan secara bersama oleh pemerintah, masyarakat, LPKSM, dan sejumlah lembaga ataupun organisasi pemerhati atau beranggotakan penyandang disabilitas terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengangkutan udara niaga.
- f. Penanganan keluhan dan pengaduan penumpang secara terkoordinasi antara masyarakat, penumpang, pengangkut, LPKSM, BPSK, BPKN, dan pemerintah.
- g. Penegakan hukum melalui penjatuhan sanksi kepada pengangkut yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengangkutan udara niaga.

Akhirnya, upaya di atas merupakan konsekuensi logis dari adanya keterpaduan dalam arti satu bahasa dan satu sikap para pemangku kepentingan tentang arti pentingnya media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* sebagai hak penyandang disabilitas netra. Alhasil, pemenuhan hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan

penerbangan dalam huruf *braille* terlaksana secara memadai dan berkesinambungan.

- 1.5. Adapun hingga saat ini belum terdapat peraturan yang memuat secara tegas ketentuan pertanggungjawaban pengangkut atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* bagi penyandang disabilitas netra. Hal ini tampak dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang tidak mencantumkan bahwa pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang sebagai akibat ketiadaan media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille*. Meskipun Pasal 18 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara menyiratkan makna bahwa pengangkut bertanggung jawab atas layanan yang diberikan pada saat penerbangan (*in-flight service*), akan tetapi ketentuan itu tidak mencantumkan tanggung jawab atas layanan berupa media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille*. Dengan begitu, perlu kiranya mencermati ketentuan pertanggungjawaban pengangkut selaku pelaku usaha menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 1.6. Adapun menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengangkut bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang yang menyandang disabilitas netra sebagai akibat tidak terpenuhinya perjanjian pengangkutan udara untuk menyelenggarakan pelayanan yang layak selama pengangkutan, pada khususnya pelayanan berupa penyediaan media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille*. Karena itu, penumpang yang menyandang disabilitas netra berhak mengajukan gugatan ganti rugi terhadap pengangkut berdasarkan

wanprestasi. Pertanggungjawaban pengangkut ini merupakan tanggung jawab atas dasar kontraktual. Atau, dalam kaitannya dengan motif usaha pengangkut dengan maksud memperoleh laba, tanggung jawab pengangkut ini dikenal sebagai tanggung jawab komersial.

2. Saran

- 2.1. Pemerintah harus segera mengubah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan mencantumkan ketentuan yang secara eksplisit memuat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlakuan khusus seperti penyediaan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas selaku konsumen akhir.
- 2.2. Pemerintah harus segera mengubah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dengan mencantumkan ketentuan bagi pengangkut untuk bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang yang menyandang disabilitas netra sebagai akibat ketiadaan media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* selama pengangkutan.
- 2.3. Pemerintah harus segera mengubah bunyi Pasal 18 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dengan menegaskan adanya tanggung jawab pengangkut untuk mengganti kerugian akibat kejadian pada saat penerbangan (*in-flight service*), seperti tidak memperoleh pelayanan yang menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang hingga tiba di bandar udara tujuan.
- 2.4. Pemerintah harus segera merealisasi pembentukan Komisi Nasional Disabilitas sebagaimana yang diamanatkan oleh Pasal 131 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang

Penyandang Disabilitas dengan maksud turut berperan dalam mengupayakan terpenuhinya hak penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, Cetakan Kesatu, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- _____, Hukum dan Penelitian Hukum, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- _____, Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan Kelima, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Ahmadi Miru, et.al., Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Kedelapan, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Cetakan Kesatu, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017.
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Cetakan Keempat, Diadit Media, Jakarta, 2011.
- Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata Tentang Orang dan Hukum Keluarga, Cetakan Kesatu, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung, 2015.
- Gunawan Widjaja, et.al., Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- H.K. Martono, Hukum Penerbangan Berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009 Bagian Pertama, Cetakan Kesatu, CV Mandar Maju, Bandung, 2009.
- Husni Syawali, et.al., (ed.), Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Kesatu, CV Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Muladi, Hak Asasi Manusia, Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011.
- Sentosa Sembiring, Hukum Perusahaan Tentang Perseroan Terbatas, Cetakan Keempat, CV Nuansa Aulia, Bandung, 2013.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi, Cetakan Kedua, PT Grasindo, Jakarta, 2004.
- Singgih Handoyo, et.al., Aviapedia Ensiklopedia Umum Penerbangan, Cetakan Kesatu, PT Kompas Media Nusantara, Jakarta, 2011.
- Soerjono Soekanto, et.al., Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Cetakan Ketujuh Belas, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Tim Redaksi Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi Pertama, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta, 2008.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016.

Jurnal:

- Afrial Syarli, Tinjauan Yuridis Hak-Hak Penyandang Cacat Sebagai Penumpang Pesawat Udara Oleh Maskapai Penerbangan di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, JOM Fakultas Hukum, Volume 2, Nomor 2, Oktober 2015.

- Agung Wahyu Setiawan, et.al., Pengembangan Alat Bantu Komunikasi Bagi Penyandang Disabilitas Buta-Tuli Menggunakan IMAP, *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, Volume 6, Nomor 1, Februari 2019.
- Annalisa Yahanan Norsuhaida Che Musa, et.al., Tanggung Jawab Pengangkut Udara Terhadap Penumpang, *Mimbar Hukum*, Volume 22, Nomor 2, Juni 2010.
- Arif Maftuhin, Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas, *Inklusi: Journal of Disability Studies*, Volume 3, Nomor 2, Juli-Desember 2016.
- Baiq Setiani, Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan, *Jurnal Ilmu Hukum Novelty*, Volume 7, Nomor 1, Februari 2016.
- Daniel Agustino, Karakteristik Harga dan Pengawasan KPPU Terhadap Industri Oligopoli, *Jurnal Persaingan Usaha*, Edisi 3, Juli 2010.
- Dini Widinarsih, Penyandang Disabilitas di Indonesia: Perkembangan Istilah dan Definisi, *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, Jilid 20, Nomor 2, Oktober 2019.
- Hasim Purba, Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi *Stakeholders* Melalui Penerapan *Safety Culture*, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Volume 12, Nomor 1, Januari-Juni 2017.
- Johannes Gunawan, Kontroversi *Strict Liability* Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, *Jurnal Veritas et Justitia*, Volume 4, Nomor 2, Desember 2018.
- M. Syafi'ie, Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas, *Inklusi*, Volume I, Nomor 2, Juli-Desember 2014.
- Tommy Hari Firmanda, Penyesuaian Diri Penyandang *Low Vision* Dalam Melewati Pendidikan di Perguruan Tinggi, *Jurnal Psikologi Tabularasa*, Volume 9, Nomor 1, April 2014.
- Zulkarnain Ridlwan, Perlindungan Hak-Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas (*Rights of Persons with Disabilities*), *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 7, Nomor 1, Mei-Agustus 2013.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Penerbangan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan.

Internet:

- Badan Standardisasi Nasional, Hari Konsumen Nasional: Jadilah Konsumen Cerdas, https://www.bsn.go.id/main/berita/berita_det/4462/Hari-Konsumen-Nasional---Jadilah-Konsumen-Cerdas-, diunduh pada tanggal 16 November 2020, pukul 11.47 WIB.
- CC+, *Discovering Design Aesthetics in the Aircraft Safety Cards*, <http://www.ccplusmedia.com/safety-cards/>, diunduh pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 15.05 WIB.
- Garuda Indonesia, Maklumat Pelayanan Garuda Indonesia, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/contact/maklumat-pelayanan>, diunduh pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 15.55 WIB.
- KBBI Daring, Bercacat, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/bercacat>, diunduh pada tanggal 5 Oktober 2020, pukul 13.37 WIB.
- KBBI Daring, Cacat, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/cacat>, diunduh pada tanggal 5 Oktober 2020, pukul 13.39 WIB.
- Media Disabilitas, Penyandang Disabilitas Sensorik, <https://mediadisabilitas.org/uraian/ind/disabilitas-sensorik>, diunduh pada tanggal 23 September 2020, pukul 21.07 WIB.
- Rinaldi Mohammad Azka, Bisnis.com, Citilink Dukung Mudik Ramah Anak dan Disabilitas, Beri 2 Tiket Gratis, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20191225/98/1184317/citilink-dukung-mudik-ramah-anak-dan-disabilitas-beri-2-tiket-gratis>, diunduh pada tanggal 23 September 2020, pukul 21.09 WIB.
- Robert Adhi Kusumaputra, Kompas.com, Sriwijaya Air Luncurkan Buku *Braille*, <https://tekno.kompas.com/read/2011/08/01/16064025/sriwijaya.air.luncurkan.buku.braille>, diunduh pada tanggal 23 September 2020, pukul 21.12 WIB.
- Tesis Hukum, Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diunduh pada tanggal 12 Februari 2020, pukul 07.00 WIB.

The Flight Detective, Did You Know Airlines Provide Safety Cards in Braille, <https://travelupdate.com/braille-safety-cards/>, diunduh pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 15.17 WIB.

YLKI, Sejarah, <http://ylki.or.id/profil/sejarah/>, diunduh pada tanggal 16 November 2020, pukul 12.23 WIB.

Sumber Lainnya:

Elly Erawaty, *Manual Hukum Kompetisi*, Materi Perkuliahan, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2018.

Hendra Fandi Cipto, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Udara Dalam Hal Keterlambatan Terbang dan Keefektifan Sanksi Bagi Maskapai Penerbangan Sebagai Pelaku Usaha*, Tesis Magister Hukum Universitas Indonesia, Juni 2010.

Johannes Gunawan, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Materi Perkuliahan, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2015.

Joko Subur, *Pengenalan Huruf Braille Menggunakan Metode Blob Analysis dan Artificial Neural Network*, Tesis Magister Bidang Keahlian Teknik Elektronika Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Juni 2015.

