

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

*Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**ANALISIS YURIDIS HAK PENYANDANG DISABILITAS NETRA ATAS MEDIA  
PETUNJUK KESELAMATAN DAN KEAMANAN PENERBANGAN BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH

**Timothy Arviando Andrade**

**NPM: 2017200081**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



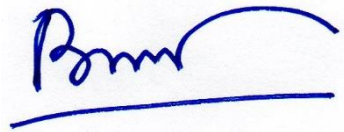
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.)

Dekan,

(Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Timothy Arviando Andrade

NPM : 2017200081

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Analisis Yuridis Hak Penyandang Disabilitas Netra Atas Media Petunjuk Keselamatan Dan Keamanan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/karya penulisan hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 5 Februari 2021

Mahasiswa penyusun karya ilmiah/karya penulisan hukum



(Timothy Arviando Andrade)

2017200081

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berbadan hukum Indonesia atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas netra berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan undang-undang. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan secara langsung dari bahan hukum. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan kriteria berpikir deduktif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan membutuhkan adanya keterpaduan dalam arti satu bahasa dan satu sikap pengangkut angkutan udara niaga, pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga peradilan, masyarakat, penyandang disabilitas, LPKSM, dan lembaga terkait tentang arti pentingnya media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* sebagai hak penyandang disabilitas netra selama pengangkutan. Adapun, pertanggungjawaban pengangkut angkutan udara niaga selaku pelaku usaha atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf *braille* bagi penyandang disabilitas netra selaku penumpang merupakan tanggung jawab komersial.

Kata kunci: perlindungan konsumen, pengangkutan, media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan, *braille*, penyandang disabilitas netra.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “Analisis Yuridis Hak Penyandang Disabilitas Netra Atas Media Petunjuk Keselamatan Dan Keamanan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Penulisan hukum ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, motivasi, dan dukungan berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Virgilio Do Carmo Andrade, S.H. dan Lusnear Sihombing selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan, mengasihi dengan tulus, mendidik, memberi nasihat kepada penulis bahkan berusaha dengan kerja keras menghidupi penulis hingga saat ini. Karena itulah, penulis menjadi setia, tangguh, dan bersungguh-sungguh menunaikan kewajiban penulis untuk menuntut ilmu hingga saat ini.
2. Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen pembimbing penulisan hukum penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta sabar untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang sangat berguna selama penulis melakukan penyusunan penulisan hukum ini hingga selesai.
3. Dr. Niken Savitri, S.H., MCL. dan Prof. Dr. Dr. Rr. Catharina Dewi Wulansari, Ph.D., S.H., M.H., S.E., M.M. selaku dosen penguji penulisan hukum penulis yang telah memberikan masukan dan perbaikan guna penyempurnaan penulisan hukum ini.

4. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen wali dan dosen pembimbing proposal penulisan hukum penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk bertindak sebagai wali selama penulis menempuh pendidikan sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan serta dengan sabar memberikan kritik dan saran dalam penyusunan penulisan hukum ini.
5. Seluruh dosen, tenaga administrasi, pekarya, dan tenaga kependidikan lainnya di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bersama-sama telah menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif sehingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan studi ilmu hukum sesuai dengan target dan harapan penulis beserta orang tua.
6. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum yang telah menjadi wadah bagi penulis untuk mengasah keterampilan berorganisasi semasa penulis menempuh pendidikan sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
7. Owen J. Notonugroho, Tomiko P. Saputra, Brigitta Tiara Putri P, Rainier Adrian, Jane Amanda Y, Ingrid Nathania S, Johnson Hartanto, Jacobi R. Hermawan, Leon Linardi, Janet Felicia Widjaja, Sania, Mesa Yunitira, Vincent Antonius, Sandy Wijaya Liudy, Davis John William, dan Nathania Sherren Clarissa selaku sahabat karib penulis yang senantiasa saling menaruh kasih serta saling memberikan nasihat dan motivasi kepada penulis.
8. Joy Christine, Kevin Kusnadi, Fernesto Andreas Jose Naibaho, Christianto Wijaya, Theresa Joanna, Jihan Nabilah Hasna, Nicholas Sena Huseng, Michael Panangian Richson, Asmad Abdullah, Grace Elisabeth, Velia Hidayat The, Siska Natalia, rekan-rekan BERDIKARI, dan rekan seperjuangan penulis yang banyak memberikan dorongan dan motivasi semasa penulis menempuh pendidikan sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
9. Rekan-rekan mahasiswa seangkatan, kakak angkatan, dan adik angkatan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

10. Sanak saudara beserta rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Walaupun demikian, penulis telah berusaha menyelesaikan penulisan hukum ini secara optimal sesuai kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang ada. Kiranya, bagi pembaca, agar memaklumi apabila terdapat kekurangan dalam penulisan hukum ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari segenap pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan rekan mahasiswa pada khususnya.

Bandung, 10 Januari 2021

Timothy Arviando Andrade  
2017200081



## DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	8
3. Tujuan Penelitian .....	9
4. Manfaat atau Kegunaan Penelitian .....	9
4.1. Aspek Teoretis (Keilmuan) .....	9
4.2. Aspek Praktis .....	9
5. Metode Penelitian .....	10
5.1. Metode Pendekatan.....	10
5.2. Metode Pengumpulan Data .....	10
5.2.1. Bahan Hukum Primer .....	11
5.2.2. Bahan Hukum Sekunder .....	12
5.2.3. Bahan Hukum Tersier.....	12
5.3. Metode Analisis Data .....	12
6. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II</b> <b>PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG</b> <b>REPUBLIC INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG</b> <b>PERLINDUNGAN KONSUMEN</b> .....	15
1. Pengertian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	15
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
3. Terminologi Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	19
3.1. Konsumen .....	19
3.2. Pelaku Usaha.....	23

	4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	27
	5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	30
	6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	31
	6.1. Tanggung Jawab Kontraktual .....	32
	6.2. Tanggung Jawab Produk .....	33
	6.3. Tanggung Jawab Profesional .....	36
	6.4. Tanggung Jawab Komersial.....	37
	7. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	38
	7.1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan .....	40
	7.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan .....	41
<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN UMUM PENGANGKUTAN UDARA</b>	
	<b>PENYANDANG DISABILITAS NETRA OLEH PELAKU</b>	
	<b>USAHA JASA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERBADAN</b>	
	<b>HUKUM INDONESIA.....</b>	<b>42</b>
	1. Aspek Pengangkutan Udara.....	42
	2. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Pengangkutan .....	44
	2.1. Pelaku Usaha Jasa Angkutan Udara Niaga .....	45
	2.2. Penumpang Jasa Angkutan Udara Niaga .....	46
	3. Pengangkutan Udara Penyandang Disabilitas Netra .....	48
	3.1. Pengertian Penyandang Disabilitas .....	49
	3.2. Pengertian Penyandang Disabilitas Netra.....	56
	3.3. Perlindungan Hukum Penyandang Disabilitas Netra .....	57
	3.4. Standar Pelayanan Penumpang Jasa Angkutan Udara	
	Niaga.....	59
	3.5. Prosedur Pengangkutan Udara Penyandang Disabilitas	
	Netra .....	61
	4. Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.....	67
	4.1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan.....	69
	4.2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga.....	69
	4.3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak.....	70
	5. Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara Niaga Kepada	
	Penumpang.....	70

	6. Peran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Dalam Pembinaan Penerbangan.....	74
BAB IV	ANALISIS YURIDIS HAK PENYANDANG DISABILITAS NETRA ATAS MEDIA PETUNJUK KESELAMATAN DAN KEAMANAN PENERBANGAN BERDASARKAN UNDANG- UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	80
	1. Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Netra Atas Media Petunjuk Keselamatan dan Keamanan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	80
	2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan Udara Niaga Berbadan Hukum Indonesia Atas Media Petunjuk Keselamatan dan Keamanan Penerbangan Bagi Penyandang Disabilitas Netra Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	99
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
	1. Kesimpulan .....	103
	2. Saran .....	107
	DAFTAR PUSTAKA .....	109

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. Struktur Tanggung Jawab Pelaku Usaha
- Gambar 3.1. Pengklasifikasian Penumpang Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Gambar 3.2. Maklumat Pelayanan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
- Gambar 3.3. Standar Pelayanan Tambahan Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus
- Gambar 3.4. Media Petunjuk Keselamatan dan Keamanan Penerbangan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Edisi Februari 2013
- Gambar 3.5. Media Petunjuk Keselamatan dan Keamanan Penerbangan *American Airlines Group Inc.* Dalam Huruf *Braille*
- Gambar 4.1. Hubungan Hukum Pengangkut dan Penumpang Jasa Angkutan Udara Niaga
- Gambar 4.2. Status Pemerintah, Pengangkut, dan Penumpang Dalam Pengangkutan Udara Niaga
- Gambar 4.3. Struktur Tanggung Jawab Pengangkut Selaku Pelaku Usaha Jasa Angkutan Udara Niaga

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Ragam Istilah Formal Sebagai Identifikasi Penyandang Disabilitas
Tabel 3.2.	Jenis Pelayanan Penumpang Jasa Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pesawat udara merupakan salah satu moda transportasi yang relatif meningkatkan waktu dalam pengangkutan penumpang dari suatu wilayah ke wilayah lain dibandingkan moda transportasi pada umumnya. Hal tersebut dikarenakan pesawat udara berlengkapan teknologi mumpuni dan bernilai tinggi yang pengoperasiannya terutama dilangsungkan oleh pengangkut atau pelaku usaha jasa angkutan udara. Adapun pelaku usaha yang tergolong memiliki modal bernilai tinggi yang berpeluang untuk masuk dalam pasar yang bersangkutan. Dengan kata lain, kian bertambahnya hambatan masuk pasar merupakan karakteristik utama terjadinya pasar persaingan oligopoli<sup>1</sup> di bidang jasa angkutan udara niaga.<sup>2</sup> Demikian halnya, jasa angkutan udara niaga dalam negeri terselenggara oleh sejumlah pelaku usaha meliputi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Lion Mentari Airlines, PT Sriwijaya Air, PT AirAsia Indonesia Tbk, dan sejumlah anak perusahaan yang bersangkutan.

Pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia memasarkan kelompok pelayanan dalam melangsungkan kegiatannya kepada penumpang yang tergolong ke dalam pelayanan dengan standar maksimum, pelayanan dengan standar menengah, atau pelayanan dengan standar minimum.<sup>3</sup> Kelompok pelayanan tersebut disediakan bagi konsumen, pada khususnya, penumpang untuk memilih jasa angkutan udara niaga yang sesuai dengan kemampuan ekonominya sehingga adanya berbagai kelompok pelayanan mencerminkan perilaku

---

<sup>1</sup> Struktur pasar persaingan oligopoli, yakni terdiri atas sejumlah kecil pelaku usaha yang menjual produk yang sama atau dapat saling menggantikan.

<sup>2</sup> Daniel Agustino, Karakteristik Harga dan Pengawasan KPPU Terhadap Industri Oligopoli, Edisi 3 Jurnal Persaingan Usaha. Hlm.3, hlm.16, Juli 2010.

<sup>3</sup> Undang-Undang R.I., No. 11 Tahun 2020, Cipta Kerja, L.N.R.I. Tahun 2020 No. 245, Pasal 58.

pelaku usaha dengan praktik bisnis yang sehat. Pada kekinian, lantas jasa angkutan udara niaga masih menjadi salah satu objek perdagangan yang diminati oleh masyarakat, khususnya di Indonesia. Namun, pelaku usaha jasa angkutan udara niaga seyogianya tidak dapat dengan sewenang-wenang hanya mengutamakan perolehan keuntungan dari penumpang dengan mengabaikan hak penumpang untuk memperoleh pelayanan yang layak.<sup>4</sup> Dengan kata lain, hak konsumen harus terjamin oleh pelaku usaha sehingga meminimalkan kecenderungan pengabaian hak dalam aktivitas perdagangan yang kerap kali dilangsungkan oleh pelaku usaha.

Sehubungan dengan pernyataan tersebut, semestinya bahwa setiap tindak tanduk pelaku usaha wajib mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan bahkan harus sesuai dengan standar yang lazim dalam praktik usahanya sehingga setiap perbuatan pelaku usaha memenuhi aspek hukum, tanpa meniadakan kewajiban konsumen untuk mematuhi hukum. Adapun hal tersebut merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen yang termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan tetap memperhatikan kepentingan pelaku usaha.<sup>5</sup> Mengenai hal yang terakhir ini, sesungguhnya terbuka kemungkinan untuk terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang bertujuan melindungi konsumen.<sup>6</sup> Bilamana dielaborasi pada konteks pengangkutan udara niaga, maka pelaku usaha jasa angkutan udara niaga wajib memperdagangkan jasanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang salah satunya mengatur tentang standar pengangkutan yang layak.

---

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja, et.al., Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm.12.

<sup>5</sup> Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Cetakan Ketiga, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm.64.

<sup>6</sup> Undang-Undang R.I., No. 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen, L.N.R.I. Tahun 1999 No. 42, Penjelasan Umum.

Adapun salah satu tujuan perlindungan konsumen adalah meningkatkan kualitas barang dan jasa sehingga menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>7</sup> Lebih lanjutnya, aspek keselamatan dan keamanan merupakan salah satu hak konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>8</sup> Bilamana hal tersebut dielaborasi pada konteks pengangkutan udara niaga, maka pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berkewajiban memenuhi aspek keselamatan dan keamanan penerbangan sebagai prosedur pencegahan risiko yang mungkin timbul. E. Saefullah Wiradipradja, dalam pendapatnya mengemukakan bahwa setiap pengoperasian pesawat udara, baik pesawat udara sipil maupun pesawat udara negara berpotensi untuk menimbulkan risiko bagi pihak operator maupun bagi pihak lain kendatipun dewasa ini pesawat udara merupakan moda angkutan yang menggunakan teknologi tinggi.<sup>9</sup> Demikian halnya, aspek keselamatan dan keamanan penerbangan juga harus terpandang sebagai alokasi hak konsumen yang terlaksana secara optimal sehingga tidak menempatkan konsumen pada posisi tawar menawar yang tidak seimbang dengan pelaku usaha jasa angkutan udara niaga.

Berkenaan dengan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan semestinya tidak dapat sekehendak masing-masing pelaku usaha jasa angkutan udara niaga tanpa mengindahkan standar yang ditetapkan oleh *International Civil Aviation Organization* (ICAO) atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Organisasi Penerbangan Sipil Internasional melalui konvensi internasional bahkan oleh legislator dan pemerintah melalui ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, konvensi internasional yang termaksud telah mengikat lebih dari 190 (seratus sembilan puluh) negara, yakni *Convention on International*

---

<sup>7</sup> *Id.*, Pasal 3 ayat (6).

<sup>8</sup> *Id.*, Pasal 4 huruf a.

<sup>9</sup> Hasim Purba, Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi *Stakeholders* Melalui Penerapan *Safety Culture*, Nomor 1 Volume 12 Jurnal Hukum Samudra Keadilan. Hlm.95, hlm.96, Januari-Juni 2017.



*Civil Aviation* atau lazim disebut dengan Konvensi Chicago 1944.<sup>10</sup> Demikian halnya, Indonesia berkewajiban menyesuaikan hukum nasionalnya dengan standar pelayanan pengangkutan udara dalam konvensi melalui pengesahan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.<sup>11</sup> Standar pelayanan pengangkutan udara oleh hukum internasional dan hukum nasional ini merupakan tolok ukur yang bermanfaat sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa angkutan udara niaga yang salah satu pengaturannya terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri sebagai peraturan pelaksanaan yang diamanatkan pembentukannya oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Bahkan, pemerintah pun mengakomodasi standar pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas, anak-anak, lanjut usia, orang sakit, dan wanita hamil sehingga penumpang tersebut dapat menikmati pelayanan yang layak semestinya. Standar pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus selaras dengan jiwa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28H ayat (2), berbunyi sebagai berikut:

“Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.”

Demikian juga, Pasal 4 huruf g Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur, benar serta tidak diskriminatif, bilamana dalam hal ini dimaksudkan bahwa penumpang dengan kebutuhan khusus atau pengguna jasa

---

<sup>10</sup>*Id.*, hlm.97.

<sup>11</sup>*Id.*

berkebutuhan khusus<sup>12</sup> sudah pasti termasuk dalam konsumen yang dilindungi haknya oleh Undang-Undang. Landasan sosiologis yang menjadi latar belakang perlunya perlindungan hukum bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, tidak lain, berkaitan erat dengan hak asasi manusia. Dalam hal tanpa adanya perlindungan hukum, maka cenderung berpeluang terhadap sikap dan perilaku diskriminasi, pada khususnya terhadap penyandang disabilitas. Sebab, perbuatan yang diskriminatif berdasar atas disabilitas bertentangan dengan hak asasi manusia yang diakui secara universal.<sup>13</sup>

Langkah pemerintah Indonesia untuk meratifikasi Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas melalui pengesahan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas) mengasumsikan bahwa pemerintah berupaya untuk menghormati, melindungi, memajukan, dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di Indonesia.<sup>14</sup> Lebih lanjut, sejak diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, instrumen yuridis tersebut menjadi tolok ukur pemahaman bagi masyarakat Indonesia tentang pengertian dan kategori penyandang disabilitas di Indonesia.<sup>15</sup>

Pengertian penyandang disabilitas dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, berbunyi sebagai berikut:

“Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam

---

<sup>12</sup>Peraturan Menteri Perhubungan R.I., No. PM 98 Tahun 2017, Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, B.N.R.I. Tahun 2017 No. 1385, Pasal 1 angka 2.

<sup>13</sup>Dini Widinarsih, Penyandang Disabilitas di Indonesia: Perkembangan Istilah dan Definisi, Nomor 2 Jilid 20 Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial. Hlm.127, hlm.128, Oktober 2019.

<sup>14</sup>*Id.*, hlm.134.

<sup>15</sup>*Id.*, hlm.138.

jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.”

Selanjutnya, jenis penyandang disabilitas termaktub dalam Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, berbunyi sebagai berikut:

“Ragam Penyandang Disabilitas meliputi:

- a. Penyandang Disabilitas fisik;
- b. Penyandang Disabilitas intelektual;
- c. Penyandang Disabilitas mental; dan/atau
- d. Penyandang Disabilitas sensorik.”

Berkenaan dengan standar pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas, pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berkenaan dengan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan berkewajiban untuk menyediakan fasilitas dalam pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus setidaknya tempat duduk sesuai dengan kebutuhan dan informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.<sup>16</sup> Lebih lanjutnya, fasilitas informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan yang termaksud, yakni tersedianya media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan serta sarana lain yang terpahami oleh penumpang dengan kebutuhan khusus seperti buku petunjuk dalam huruf *braille* sejumlah paling sedikit 10 % (sepuluh per seratus) dari jumlah penumpang.<sup>17</sup> Demikian halnya, fasilitas khusus atau aksesibilitas<sup>18</sup> tersebut merupakan amanat yang digariskan dalam Pasal 134 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan *juncto* Pasal 18 Undang-

---

<sup>16</sup>Peraturan Menteri Perhubungan R.I., No. PM 185 Tahun 2015, Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, B.N.R.I. Tahun 2015 No. 1823, Pasal 50.

<sup>17</sup>*Id.*, Pasal 52.

<sup>18</sup>Lihat Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, berbunyi sebagai berikut: “Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.”

Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat pelaku usaha jasa angkutan udara niaga di Indonesia yang belum menyediakan media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan serta sarana lain yang terpahami oleh penumpang dengan kebutuhan khusus seperti buku petunjuk dalam huruf *braille* bagi penyandang disabilitas netra. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas mengategorikan penyandang disabilitas netra ke dalam ragam penyandang disabilitas sensorik dengan kriteria terganggunya fungsi dari panca indra penglihat. Berdasarkan penelusuran pustaka melalui Tesaurus Indonesia, kata media<sup>19</sup> memiliki sinonim, yakni alat, sarana, bahkan instrumen yang dapat disimpulkan bahwa media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas dapat berupa instrumen lisan seperti bahasa isyarat dan instrumen tertulis seperti *braille*. Berdasarkan penelusuran awal melalui berita, bahwa pada tahun 2011, PT Sriwijaya Air meluncurkan buku petunjuk keselamatan dan keamanan dalam huruf *braille* di Indonesia.<sup>20</sup> Sedangkan, PT Citilink Indonesia mencanangkan akan menyediakan buku petunjuk keselamatan dan keamanan dalam huruf *braille* pada tahun 2020.<sup>21</sup>

Bilamana ditinjau dari Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat larangan bagi pelaku usaha agar tidak

---

<sup>19</sup>Tim Redaksi Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi Pertama, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta, 2008, hlm.316.

<sup>20</sup>Robert Adhi Kusumaputra, 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.

<sup>21</sup>Rinaldi Mohammad Azka, 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.

memproduksi bahkan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak berdasar atas standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fakta yang diperoleh melalui penelusuran awal, masih terdapatnya suatu kesenjangan yang menimbulkan permasalahan hukum bahwasanya dalam jangka waktu sejak peraturan mengenai standar pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus berlaku, masih terdapat perbuatan pelaku usaha jasa angkutan udara niaga yang terlarang oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni tidak menyediakan buku petunjuk dalam huruf *braille* bagi penyandang disabilitas netra. Demikian juga, hingga saat ini, belum terdapat peraturan yang memuat secara tegas ketentuan pertanggungjawaban pelaku usaha jasa angkutan udara niaga atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas netra.<sup>22</sup> Adapun hal pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen, tidak dapat terabaikan dalam konteks perlindungan konsumen.<sup>23</sup>

## **2. Rumusan Masalah**

- 2.1. Bagaimana pemenuhan hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
- 2.2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berbadan hukum Indonesia atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas netra

---

<sup>22</sup>Kendatipun, bilamana pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri melanggar ketentuan yang termaksud, maka dijatuhkan sanksi administratif mencakup sanksi peringatan, pembekuan, pencabutan, dan/atau denda administratif sebagaimana termaktub dalam Pasal 11 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2017 tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Penerbangan.

<sup>23</sup>Ahmadi Miru, et.al., Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Kedelapan, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm.126.

berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

### **3. Tujuan Penelitian**

- 3.1. Mengetahui pemenuhan hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3.2. Mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berbadan hukum Indonesia atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas netra berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **4. Manfaat atau Kegunaan Penelitian**

#### **4.1. Aspek Teoretis (Keilmuan)**

Penelitian dengan topik “Analisis Yuridis Hak Penyandang Disabilitas Netra Atas Media Petunjuk Keselamatan Dan Keamanan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang keilmuan (teoretis) agar dapat memberikan sumbangsih untuk pengembangan ilmu hukum perlindungan konsumen, khususnya di bidang pengangkutan udara niaga.

#### **4.2. Aspek Praktis**

- 4.2.1. Memberikan sumbangsih kepada legislator dan pemerintah agar lebih mengakomodasi hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan melalui peraturan pelaksanaan penerbangan.
- 4.2.2. Memberikan sumbangsih kepada sejumlah pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berbadan hukum di Indonesia agar

lebih mengakomodasi hak penyandang disabilitas netra melalui pembentukan peraturan dan kebijakan perusahaan serta mematuhi kewajiban yang termaktub dalam peraturan perundang-undangan.

4.2.3. Memberikan sumbangsih kepada sejumlah pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berbadan hukum di Indonesia supaya bertanggung jawab atas perbuatan tidak memenuhi hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **5. Metode Penelitian**

### **5.1. Metode Pendekatan**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian “Analisis Yuridis Hak Penyandang Disabilitas Netra Atas Media Petunjuk Keselamatan Dan Keamanan Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ialah metode penelitian yuridis normatif, yang menggunakan sejumlah bahan pustaka sebagai penunjang terselenggaranya penelitian.<sup>24</sup> Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan undang-undang yang menelaah sejumlah ketentuan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan permasalahan hukum yang sedang diteliti.<sup>25</sup>

### **5.2. Metode Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini merupakan hasil dari pengumpulan data yang dilangsungkan dengan cara studi kepustakaan secara langsung dari bahan hukum, yakni sebagai berikut:

---

<sup>24</sup>Soerjono Soekanto, et.al., Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Cetakan Ketujuh Belas, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm.13-14.

<sup>25</sup>Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm.93.

### **5.2.1. Bahan Hukum Primer**

Ialah bahan hukum yang mengikat dan terdiri atas peraturan perundang-undangan, di antaranya 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 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*, 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, dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan.

### **5.2.2. Bahan Hukum Sekunder**

Ialah bahan hukum yang menguraikan penjelasan berkenaan dengan bahan hukum primer, mencakup buku atau literatur, jurnal ilmiah, makalah atau artikel, yang berkaitan dengan topik penelitian.

### **5.2.3. Bahan Hukum Tersier**

Ialah bahan hukum lain yang memberikan penjelasan lebih lanjut terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, antara lain Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Tesaurus Indonesia.

## **5.3. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan kriteria berpikir deduktif yang mengumpulkan, merumuskan, dan menganalisis data berupa asas hukum, doktrin, norma, dan kaidah hukum<sup>26</sup> yang kemudian dikaitkan dengan masalah dalam penelitian sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

## **6. Sistematika Penulisan**

Penulisan hukum ini terdiri dari 5 (lima) bab. Adapun dalam setiap bab akan terurai sejumlah materi, yakni:

### **BAB I : Pendahuluan**

---

<sup>26</sup>Abdulkadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.52.

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat atau kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Bab ini memuat materi muatan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bersangkutan paut dengan topik penelitian, yakni pengertian perlindungan hukum terhadap konsumen, asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen, terminologi dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa konsumen.

## **BAB III : Tinjauan Umum Pengangkutan Udara Penyandang Disabilitas Netra Oleh Pelaku Usaha Jasa Angkutan Udara Niaga Berbadan Hukum Indonesia**

Bab ini memuat aspek pengangkutan udara, hak dan kewajiban para pihak dalam pengangkutan, pengertian penyandang disabilitas, pengertian penyandang disabilitas netra, perlindungan hukum penyandang disabilitas netra, standar pelayanan penumpang jasa angkutan udara niaga, prosedur pengangkutan udara penyandang disabilitas netra, prinsip tanggung jawab pengangkut angkutan udara, tanggung jawab pengangkut angkutan udara niaga kepada penumpang, dan peran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dalam pembinaan penerbangan.

## **BAB IV : Analisis Yuridis Hak Penyandang Disabilitas Netra Atas Media Petunjuk Keselamatan dan Keamanan Penerbangan**

## **Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Bab ini memuat hasil identifikasi terhadap pemenuhan hak penyandang disabilitas netra atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha jasa angkutan udara niaga berbadan hukum Indonesia atas media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas netra berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini memuat kesimpulan akhir dari seluruh rangkaian proses penelitian. Hasil penelitian yang tertuang di dalam bagian kesimpulan, yakni jawaban yang telah memenuhi syarat rasional dan teruji. Kesimpulan atau jawaban akhir tersebut telah dianggap sebagai kebenaran yang dapat diandalkan. Selain itu, bab ini memuat sejumlah saran.

