

**KEWAJIBAN MASKAPAI PENERBANGAN MENGENAI KLAUSULA  
BAKU PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG  
DISABILITAS DI INDONESIA  
SKRIPSI**



Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

**Nama** : **Imtiyaz Hanafiyah**  
**Nomor Induk Mahasiswa** : **20130610452**  
**Program Studi** : **Ilmu Hukum**  
**Rumpun** : **Hukum Bisnis**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**KEWAJIBAN MASKAPAI PENERBANGAN MENGENAI KLAUSULA**  
**BAKU PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG**  
**DISABILITAS DI INDONESIA**  
**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

Nama : Imtiyaz Hanafiyah

NIM : 20130610452

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 30 Januari 2017

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Mukti Fajar Nur Dewata, S.H., M.Hum.  
NIP. 19680929199407 153 019

Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum.  
NIK. 19690528199409 153 022

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KEWAJIBAN MASKAPAI PENERBANGAN MENGENAI KLAUSULA  
BAKU PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG  
DISABILITAS DI INDONESIA**

**Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada tanggal**

**16 Maret 2017**

**yang terdiri dari:**

**Ketua**

**Hj. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.**  
**NIK. 19711127199603 153 026**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Dr. Mukti Fajar Nur Dewata, S.H., M.Hum.**  
**NIK. 19680929199407 153 019**

**Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum.**  
**NIK. 19690528199409 153 022**

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.**  
**NIK. 19710409199702 153 028**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmannirrahim*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imtiyaz Hanafiyah

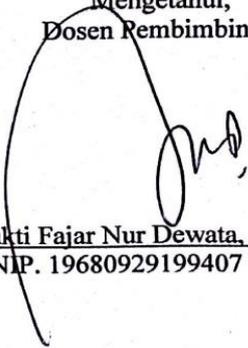
NIM : 20130610452

Judul Skripsi : **KEWAJIBAN MASKAPAI PENERBANGAN  
MENGENAI KLAUSULA BAKU PELAYANAN  
TERHADAP PENUMPANG PENYANDI/  
DISABILITAS DI INDONESIA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar Strata 1 yang diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 1 Februari 2017

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing I

  
Dr. Mukti Fajar Nur Dewata, S.H., M.Hum.  
NIP. 19680929199407 153 019

Yang Menyatakan



Imtiyaz Hanafiyah  
NIM. 20130610452

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Indeed, Allah will not change the condition of a people until they change what is in themselves”

(Q.S. Ar-Ra'd :11)

Do the best, be good, then you will be the best

(Bapak Agus Suhono)

Don't lose the faith, keep praying, keep trying

Hidup adalah pelajaran mengenai kerendahan hati

(Eyang Sudiro Suryodiningrat)

Sura Dira Jayadiningrat, Lebur Dening Pangastuti

(Pepatah Jawa)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penelitian ini saya dedikasikan kepada:

Allah SWT, Yang Maha Adil dan Maha Bijaksana

Bapak Drs. Agus Suhono, M.Pd.

Ibu Sri Karsini, S.Pd.

Kakak saya Nika Salafia Anggarini, S.Pd.

Kakak Andika Zain Nur Huda, S.T.

Kakak Rahmat Sholeh Hanifa, S.T.

Adik saya Nur Afifah Hilmy

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbila'alamiin. Teriring doa dan syukur penulis tujukan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, pertolongan serta bimbingannya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kewajiban Maskapai Penerbangan Mengenai Klausula Baku Pelayanan Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Di Indonesia”** yang diajukan sebagai syarat untuk menempuh jenjang Strata Satu Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini adalah suatu langkah kecil untuk menjadi batu loncatan ke langkah yang berikutnya. Semangat dalam setiap langkah penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari dorongan moril dan materiil dari banyak pihak. Pertama tentu saya sangat berterima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Drs. Agus Suhono, M.Pd. dan Ibu Sri Karsini, S.Pd. yang tiada henti memberikan dukungan, doa-doa dan airmata agar terus semangat belajar dan segera menyelesaikan studi. Semoga Bapak dan Ibu selalu dalam perlindungan Allah SWT dan diberi nikmat sehat dan kelancaran rezeki.

Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Dekan Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum, Bapak Mukhtar Zuhdi, S.H., M.H., Ibu Prihati Yuniarlin, S.H, M.Hum., Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum, Ibu Septi Nur

Wijayanti, S.H., M.H., dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan studi dan semangat untuk segera menyelesaikan studi.

Terima kasih saya tujukan pula kepada Pembimbing I Bapak Dr. Mukti Fajar N.D., S.H., M. Hum dan Pembimbing II Bapak Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M. Hum., yang memberikan koreksi dan masukan terhadap naskah ini terkait logika hukum, tata penulisan, dan hukum materiil perlindungan konsumen dan pengangkutan udara untuk menyempurnakan naskah ini. Terima kasih atas kesediaan Pembimbing I dan Pembimbing II membimbing, memotivasi dan selalu mengingatkan saya agar segera menyelesaikan studi.

Terima kasih kepada segenap jajaran manajerial PT. Garuda Indonesia, PT. AirAsia Indonesia, PT. Lion Mentari Airlines yang bersedia meluangkan waktu khusus untuk mendapatkan data primer. Tak lupa kepada segenap pengurus Yayasan Penyandang Disabilitas Mandiri, Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia, Bapak Maulana, Bapak Stefan, Saudara Askan, Bapak Kamaludin, Ibu Sabirin, yang bersedia untuk wawancara terkait penulisan skripsi.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan doa-doa saudara-saudara terkasih, Mbak Nika Salafia Anggarini, S.Pd. dan Mas Slamet Widodo, S.Sos. yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah dari awal yang tidak tahu apa-apa hingga masa akhir studi, Mas Andika Zain Nur

Huda, S.T. dan Mbak Sri Khadijah,, S.P. yang seringkali memberi dukungan materiil untuk kegunaan studi, Mas Rahmat Sholeh Hanifa, S.T. yang tetap semangat mengejar ketertinggalan dan selalu memberikan dukungan positif pada setiap langkah, Adik Nur Afifah Hilmy yang tak lupa memberikan hiburan tersendiri di rumah. Tak lupa keponakan-keponakan yang lucu Jundi Wafa Al-Majdi, Jiddan Akhtar Al-Majdi, dan Saddam Zakha Al-Fatih yang dengan tingkah polah mereka memberikan efek bahagia pada sekitarnya.

Teman-teman seperjuangan saya yang selalu mengingatkan agar tidak pernah berhenti Muhamad Faris, Nisrina Alifah, Mbak Ainun Nisa Nadhifah Uni Nila Dara Mustika, Uni Yati Afriyeni, Ferisa Dian, Atikah Fitria, Ayub Fanani, Endah Sri Lestari, Lina Ayik, Erika Vivin, Cantik Istya Karmana, Rizki Yuda Pratama dan yang lainnya, yang seringkali siap menjadi partner in crime dan sama-sama berpacu untuk terus berusaha menyelesaikan studi. Tak lupa kepada teman-teman yang sama-sama mengambil penulisan hukum bisnis, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kita jalan kemudahan.

Saudara sekaligus teman terdekat Mbak Laras Astuti, S.H., M.H., Mas Afriansyah Tanjung, S.H., serta Satria Sukananda yang selalu memberikan tawa dan kejutan-kejutan indah pada masa-masa studi. Terima kasih atas seluruh momen istimewa yang sudah dijalani bersama. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan pertolongan

Mentor sekaligus motivator unggulan Mas Abidin A. Kurnia Ecla Julianto, S.H., yang memberikan arahan dan bantuan dalam segala hal termasuk mendengarkan cerita-cerita tidak penting yang menyebalkan dari saya. Terima kasih telah memberi inspirasi tentang hukum penerbangan. Semoga Allah SWT meringankan beban dan melancarkan semua target.

Saudara yang tidak pernah mengeluh untuk mendengarkan dan selalu siap membantu tanpa mengenal waktu Mbak Siti Khotijah. Terima kasih untuk terus mendengarkan sekaligus memberikan masukan dan motivasi unggulan terhadap perkembangan diri yang bukannya bertambah tetapi sering menyusut. Terima kasih untuk terus memberikan pelukan hangat dan mempertimbangkan agar tak pernah putus studi. Semoga Allah SWT melancarkan rezeki dan membantumu menyelesaikan studi.

Terima kasih kepada teman-teman yang seringkali bekerjasama dalam kegiatan-kegiatan Larasati Ayuningtyas yang semangat di PK2P, Mas Andrae Sutrisno, S.H., Mas Isa Diandra, Biantara Albab, Yuli Sitompul, Julian Dwi, Teh Eca, Eggy Yuniar, Dania Amareza, Kak Riska Wijayanti, Soewardiman serta kawan-kawan lainnya yang memberikan pengalaman khusus dalam menjalankan kegiatan bersama.

Terima kasih kepada Nisa Putri Bagaswati yang merupakan partner setia dan terhebat, serta teman-teman KKN 127 dan seluruh warga Dusun Kebosungu 1 Dlingo yang telah mengajari arti kekeluargaan dan memberikan banyak pelajaran kehidupan.

Terima kasih kepada Mbak Siti Nur Khasanah, S.IP., dan seluruh jajaran staf Jurnal Media Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan pengalaman dan mengajari banyak hal dalam mengatasi masalah dan pengelolaan jurnal.

Terima kasih kepada teman-teman yang tergabung dalam tim Task Force Fakultas Hukum Ferisa Dian Fitria, Hamdan Faishal Ismail, Mas Reza Rinaldy, Yulia Budiarti yang tidak pernah membiarkan lab hukum sepi.

Terima kasih kepada adik-adik Putri Puput, Nia Amiroh, Rizaski Maridan, Farza Fithlaka, yang seringkali mengganggu dengan opini dan mengingatkan agar segera menyelesaikan studi serta tahu bagaimana untuk melepas penat barang sejenak.

Terima kasih kepada kakak-kakak yang selalu ada Kak Dream, Kak Jaya, Bli Dewa, Abang Cesna, Kak Ruma, Om Reska Waluyo, Pakde Haad, Eyang Suryodiningrat dan seluruh keluarga besar yang terus menyemangati untuk menanamkan target dan memelihara impian-impian agar menjadi kenyataan.

Terima kasih kepada Bapak Anang Sya'roni dan Ibu Sujanatun serta rekan-rekan kerja di Laboratorium Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang juga merupakan keluarga kedua, Mbak Laras Astuti, S.H, M.H., Mas Afriansyah Tanjung, S.H, Mas Abidin A.K.E. Julianto, S.H., Mbak Ayudia Vicky, S.H., Mas Murdian,

S.H., Satria Sukananda, Vinda Noviasari, Mbak Diana Setiawati, dan Rizqi Musrifah, Nisa Fitria, Farah Asmajasmine, Diana Hijri Nursyahbani, Rahma Boru Sagala yang selalu mengingatkan bahwa pendidikan harus dicapai setinggi mungkin.

Terima kasih kepada orang-orang yang terus menjatuhkan, meninggikan, membuat tangisan dan derai tawa, yang mengajari bahwa sepahit-pahitnya berharap adalah mengharapkan sesuatu dari manusia dan mengingatkan bahwa roda kehidupan itu selalu berputar. Terima kasih untuk selalu mengingatkan agar mendekat kepada Allah SWT.

Semoga kebaikan yang telah mereka berikan dapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sebagai manusia tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan dalam pembuatan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh *stakeholder* terkait.

Yogyakarta, 30 Januari 2016

Penulis,

Imtiyaz Hanafiyah  
20130610452

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Hukum Pengangkutan Udara.....	6
1. Aspek-Aspek Pengangkutan.....	7
a. Pengangkutan Sebagai Usaha.....	7
b. Pengangkutan Sebagai Perjanjian.....	8
c. Pengangkutan Sebagai Proses Penerapan.....	9
2. Asas-asas Hukum Pengangkutan.....	10
3. Perjanjian Pengangkutan Udara.....	12
4. Tinjauan Umum Maskapai Penerbangan.....	13
B. Tinjauan Umum Hukum Penyelenggaraan Perjanjian Pengangkutan Udara.....	16

1. Para Pihak dalam Pengangkutan Udara.....	17
a. Penumpang.....	17
b. Pengangkut Udara.....	17
c. Pengirim Udara.....	18
2. Kewajiban dan Hak Para Pihak dalam Pengangkutan Udara.....	18
a. Hak dan Kewajiban Pengangkut.....	19
b. Hak dan Kewajiban Pengirim.....	20
c. Hak dan Kewajiban Penumpang.....	21
C. Tinjauan Perlindungan Konsumen Dan Prinsip Tanggung Jawab	
Perlindungan Konsumen.....	22
1. Konsep Perlindungan Konsumen.....	22
2. Konsep Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen.....	24
a. Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian.....	24
b. Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi.....	29
c. Tanggung Jawab Mutlak.....	30
D. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	33
1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	33
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	38
E. Tinjauan Klausula Baku.....	41
F. Penyandang Disabilitas.....	43
1. Klasifikasi Penyandang Disabilitas.....	45
G. Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penyandang Disabilitas	
Di Indonesia.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	50
B. Pendekatan Penelitian.....	50
C. Bahan Penelitian.....	51

D. Tempat Pengambilan Bahan Penelitian .....	53
E. Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Kesesuaian Klausula Baku Peraturan Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	55
B. Kedudukan Hukum Penumpang Penyandang Disabilitas Dan Penumpang Sakit Dalam Pengangkutan Udara Di Indonesia .....	65
1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penumpang Penyandang Disabilitas .....	67
a. Penumpang Kursi Roda .....	67
b. Penumpang Tunanetra .....	75
c. Penumpang Tunarungu .....	77
d. Penumpang Keterbelakangan Mental .....	78
e. Penumpang dengan Alat Penopang Postur Tubuh .....	79
2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penumpang Sakit .....	81
a. Sakit Ketika di Lapangan .....	81
b. Penumpang Sakit di Dalam Pesawat .....	82
c. Penumpang Meninggal di Dalam Pesawat .....	82
C. Kewajiban Maskapai Penerbangan Mengenai Klausula Baku Pelayanan Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	