

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Hukum pengangkutan udara menjelaskan bahwa penyandang cacat, orang lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 tahun, dan/atau orang sakit, berhak mendapat memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dari badan usaha pengangkutan udara niaga. Salah satu contohnya adalah memberikan prioritas tempat duduk.¹

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 239 ayat (2) menyebutkan pelayanan khusus diantaranya, pemberian prioritas pelayanan di terminal; menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat selama di terminal; sarana bantu bagi orang sakit; menyediakan fasilitas untuk ibu merawat bayi (*nursery*); tersedianya personel yang khusus bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia; serta tersedianya informasi atau petunjuk tentang keselamatan bangunan bagi penumpang di terminal dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia.

¹ Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Pasal 134

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan Pasal 9 ayat 1 menyatakan bahwa Pemerintah dan/atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menjamin tersedianya aksesibilitas dan utilitas untuk menunjang pelayanan bandar udara. Sarana angkutan udara niaga harus dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan khusus yang diperlukan dan memenuhi syarat untuk memberikan pelayanan bagi penyandang cacat dan orang sakit.²

Pemerintah Indonesia sudah meratifikasi Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang menjamin adanya kemudahan bagi penyandang disabilitas apabila menggunakan transportasi publik serta dijamin hak-haknya sesuai dengan prinsip-prinsip umum Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas.³ Regulasi penerbangan sudah mengatur berbagai hal mengenai pelayanan dan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas, namun masih ada maskapai penerbangan yang tetap memberikan perlakuan diskriminatif kepada penumpang penyandang disabilitas.

Salah satu dari kasus tidak adanya pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas adalah yang dialami oleh Cucu Saidah, seorang difabel pengguna kursi roda. Pada perjalanan dari Jogja menuju Jakarta dengan pesawat Garuda GA205, Cucu diharuskan untuk menandatangani

² Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan Pasal 9 ayat 1

³ Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas Pasal 9

surat pernyataan sakit oleh pihak maskapai, selain itu kursi roda yang digunakannya mengalami kerusakan dan adanya kelambanan pelayanan awak pesawat dalam mengakomodir kebutuhannya.⁴

Kasus serupa juga dialami oleh difabel lain yakni Ridwan Sumantri, seorang difabel pengguna kursi roda pada saat melakukan perjalanan ke Bali dengan maskapai Lion Air dengan nomor penerbangan JT12. Maskapai penerbangan menyamakan kondisi disabilitas dengan orang yang menderita sakit dan mengharuskan Ridwan untuk menandatangani surat pernyataan sakit. Ridwan sempat menolak dengan alasan bahwa dirinya bukanlah orang sakit, sehingga tidak perlu untuk menandatangani surat tersebut. Namun, maskapai kemudian mengancam akan menurunkan Ridwan apabila tidak mau menandatangani surat tersebut. Selain adanya paksaan menandatangani surat pernyataan sakit, Ridwan juga tidak diprioritaskan mendapat tempat duduk bagian depan pesawat.⁵

Maskapai penerbangan memiliki standar operasional prosedur pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus. Pelayanan oleh maskapai penerbangan tersebut haruslah memenuhi standar-standar yang telah ditentukan oleh peraturan nasional maupun internasional tentang penerbangan. Maka maskapai penerbangan sebagai penyedia angkutan udara seharusnya memiliki standar pelayanan terlebih pelayanan kepada

⁴ www.hukumonline.com/berita/baca/lt51408b344675d/penyandang-disabilitas-somasi-garuda. Diakses pada 17 Februari 2016 pukul 07.10

⁵ www.detik.com/news/berita/3134533/jalan-berliku-penumpang-difabel-melawan-lion-air-dkk-dan-menang. Diakses pada 17 Februari 2016 pukul 07.05

penumpang disabilitas. Pemerintah Indonesia perlu merencanakan secara maksimal penyelenggaraan penerbangan yang memadai dan menjamin pelayanan bagi seluruh penumpang.

B. RUMUSAN MASALAH

Sehubungan dengan hal tersebut, maka permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kesesuaian klausula baku peraturan maskapai penerbangan terhadap penumpang penyandang disabilitas dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah kedudukan hukum penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit sama dalam pengangkutan udara di Indonesia?
3. Bagaimanakah prosedur pelayanan maskapai penerbangan mengenai klausula baku pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Indonesia?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kesesuaian klausula baku peraturan maskapai penerbangan terhadap penumpang penyandang disabilitas

dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui apakah kedudukan hukum penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit sama dalam pengangkutan udara di Indonesia.
3. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan maskapai penerbangan mengenai klausula baku pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Indonesia.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum bisnis, khususnya hukum pengangkutan udara, tentang kewajiban maskapai penerbangan mengenai klausula baku pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Indonesia.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan kegiatan pengangkutan udara diantaranya:

- a. Maskapai penerbangan selaku penyedia jasa pengangkutan udara
- b. Pemerintah selaku regulator
- c. Penumpang selaku pengguna jasa pengangkutan udara