

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. KESESUAIAN KLAUSULA BAKU PERATURAN MASKAPAI PENERBANGAN TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹ Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul yang letak dan bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya yang sulit untuk dimengerti. Setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum (*null and void*). Artinya sejak semula perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada.²

Klausula baku yang diberlakukan oleh maskapai penerbangan dapat berupa tiket penumpang, tiket bagasi, dan surat muatan udara. Dalam

¹ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

² Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

praktiknya, tiket tersebut sudah distandardisasi dalam bentuk cetak yang tidak akan memberikan kemungkinan untuk saling bernegosiasi. Dengan demikian, konsumen atau penumpang hanya tinggal menyatakan mau menerima atau menolak (*take it or leave it*) karena segala persyaratan telah ditentukan oleh pihak yang mempunyai barang atau pemberi jasa.

Selain adanya tiket, maskapai penerbangan juga menerapkan surat pernyataan. Surat pernyataan ini ditujukan kepada penumpang yang sakit tertentu. Namun terkadang maskapai juga menerapkan kepada penumpang berkebutuhan khusus yang dianggap seperti penumpang sakit. Surat pernyataan ini dimaksudkan untuk menghindari adanya tanggung jawab yang bukan merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan sebagai pengangkut. Berikut merupakan beberapa klausul yang dicantumkan oleh maskapai penerbangan Lion Air:

“Segala akibat buruk dari pengangkutan bagi kesehatan penumpang, termasuk luka-luka, sakitnya bertambah berat, bahkan juga kematiannya, adalah di luar tanggung jawab pengangkutan, kecuali akibat buruk bagi kesehatan penumpang itu atau kematiannya disebabkan oleh sesuatu kecelakaan atau kejadiannya yang tidak ada hubungannya dengan keadaan jasmani dan rohani, atau karena kesalahan dari pengangkut.”

“Penumpang akan membebaskan pengangkut, termasuk agen serta pegawai mereka dari tuntutan, kerugian atau biaya yang mungkin

timbul dari pengangkut ini bagi kesehatan penumpang, bahkan pula kematiannya.”

Lion air

SURAT PERNYATAAN (16E)

Yang bertanda tangan di bawah ini menyetujui bahwa :

- a. Ia diangkut dengan pesawat terbang Lion air dan/atau pengangkutan udara lainnya, selanjutnya disebut pengangkut
- b. Tn/Ny/Nn
Diangkut dengan pesawat terbang Lion air dan/atau pengangkutan udara lainnya, selanjutnya disebut pengangkut

Catatan (Kalau membuat pernyataan untuk diri sendiri nomor 1 b dicoret).
(Kalau membuat pernyataan untuk orang lain nomor 1a dicoret).

- Pengangkutan ini dilakukan tanpa mempertimbangkan kesehatan orang yang diangkut dengan pernyataan ini, selanjutnya disebut penumpang.
- Segala akibat buruk dari pengangkutan bagi kesehatan penumpang, termasuk luka-luka, sakitnya bertambah berat, bahkan juga kematiannya, adalah di luar tanggung jawab pengangkutan, kecuali akibat buruk bagi kesehatan penumpang itu atau kematiannya disebabkan oleh sesuatu kecelakaan atau kejadiannya yang tidak ada hubungannya dengan keadaan jasmani dan rohani, atau karena kesalahan dari pengangkut.
- Ia akan membebaskan pengangkut, termasuk agen serta pegawai mereka dan tuntunan, kerugian atau biaya yang mungkin timbul dari pengangkutan ini bagi kesehatan penumpang, bahkan pula kematiannya.
- Ia akan mengganti biaya-biaya yang dikeluarkan pengangkut berhubung dengan akibat buruk pengangkutan ini bagi kesehatan penumpang atau kematiannya.

Tanggal :
Nama :
Alamat :

Tanda tangan penumpang yang sakit atau orang yang dikuasakan menanda tangani surat ini untuk kepentingan sisakit. (Jika sisakit belum dewasa, surat keterangan ini harus ditandatangani oleh Orangtua atau Walinya).

Flight LA :
Seat No. :
Crew on Duty :

Bila menderita penyakit yang mengkhawatirkan harus disertai Surat Dokter

CC : - Capt/Awak Pesawat
- File Lion Air

Klausula Baku terhadap orang sakit Maskapai Penerbangan Lion Air

Mengenai klausula baku, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) (2) dan (3) mencantumkan bahwa:

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan

lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya memberikan definisi mengenai klausula baku, tidak memberikan definisi mengenai klausula eksonerasi. Untuk membedakan kedua istilah baku dan eksonerasi, perjanjian yang mengandung syarat-syarat baku adalah meniadakan pembicaraan terlebih dahulu dari isi suatu perjanjian, sedangkan dalam perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi adalah menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.³

³ AZ., Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Diadit Media, hlm. 90

Menurut Prof. Dr. Mariam Darus Badruzaman, S.H. terdapat jenis klausula baku eksonerasi⁴, yaitu :

1. Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi;
2. Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri;
3. Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak, misalnya penciptaan kewajiban ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.

Oleh karena itu, syarat-syarat eksonerasi dapat berupa penghapusan/pengurangan terhadap akibat hukum, atau pembatasan/penghapusan kewajiban sendiri dan menciptakan kewajiban tetapi membebaskan pihak lain.

Surat pernyataan sakit tersebut apabila diterapkan kepada penumpang yang sakit tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sepanjang maskapai penerbangan tetap menjalankan kewajibannya memberikan pelayanan khusus yang diperlukan bagi penumpang yang sakit. Kemudian apabila surat pernyataan sakit diterapkan kepada penyandang disabilitas, maka surat tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: “Setiap pelaku usaha berkewajiban untuk

⁴ Mariam Darus Badruzaman, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standard) dalam Simposium Aspek-Aspek Hukum Masyarakat Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Binacipta, hlm. 71

memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskrimanif”.

Selain itu, maskapai penerbangan wajib mengangkut penumpang yang sakit maupun cacat yang sudah membeli tiket dikarenakan adanya pasal mengenai wajib angkut pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 140 ayat (1) dan ayat (2) :

(1) Badan usaha angkutan udara niaga wajib mengangkut orang dan/atau kargo, dan pos setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan.

(2) Badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur pula mengenai kewajiban maskapai untuk memberikan pelayanan khusus kepada penyandang cacat, orang lanjut usia, dan anak-anak. Pada Pasal 134 ayat (1) ayat (2) dan ayat (3)

(1) Penyandang cacat, orang 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. sarana 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.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sudah mengatur pula bagaimana tanggung jawab maskapai terhadap penumpang. Pada pasal 141 ayat (1) ayat (2) dan Pasal 142 ayat (1) dan ayat (2)

Pasal 141 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang

Penerbangan berikut:

(1) Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap, atau luka-luka yang diakibatkan kejadian angkutan udara di dalam pesawat dan/atau naik turun pesawat udara.

(2) Apabila kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) timbul karena tindakan sengaja atau kesalahan dari pengangkut atau orang yang dipekerjakannya, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dan tidak dapat mempergunakan ketentuan dalam undang-undang ini untuk membatasi tanggung jawabnya.

Pasal 142 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan berikut:

(1) Pengangkut tidak bertanggung jawab dan dapat menolak untuk mengangkut calon penumpang yang sakit, kecuali dapat menyerahkan surat keterangan dokter kepada pengangkut yang menyatakan bahwa orang tersebut diizinkan dapat diangkut dengan pesawat udara.

(2) Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib didampingi oleh seorang dokter atau perawat yang bertanggung jawab dan dapat membantunya selama penerbangan berlangsung

Bukan hanya tanggung jawab maskapai terhadap penumpang saja yang diatur oleh undang-undang, melainkan juga dalam pelayanan serta penyediaan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, orang sakit, orang lanjut usia dan anak-anak juga telah diatur dalam Pasal 239 ayat (1) ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Pasal 239 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berbunyi:

(1) Penyandang cacat, orang sakit, orang lanjut usia, dan anak-anak berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara.

(2) Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:

- a. pemberian prioritas pelayanan di terminal;
- b. menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat selama di terminal;
- c. sarana bantu bagi orang sakit;
- d. menyediakan fasilitas untuk ibu merawat bayi (*nursery*);
- e. tersedianya personel yang khusus bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia; serta
- f. 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.

B. KEDUDUKAN HUKUM PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DAN PENUMPANG SAKIT DALAM PENGANGKUTAN UDARA DI INDONESIA

Passenger Handling (penanganan penumpang) adalah proses penanganan penumpang yang menggunakan alat transportasi udara yaitu mulai dari stasiun awal/keberangkatan sampai tiba di stasiun tujuan mulai dari proses *check-in*, proses masuknya penumpang ke ruang tunggu/*gate*, dan *boarding* ke dalam pesawat dan sampai penumpang tersebut tiba di tempat tujuan. Pelayanan penumpang merupakan salah satu hal yang sangat menentukan tingkat kepuasan terhadap suatu operasi penerbangan terutama kepuasan konsumen. Dalam beberapa penerbangan perusahaan *ground handling* selalu berupaya memberikan pelayanan dan penanganan yang maksimal demi menciptakan kepuasan, keamanan, dan keselamatan sebuah operasi penerbangan, salah satunya adalah di dalam penanganan penumpang yang memerlukan pelayanan khusus (*special passenger*).

Defini penyandang cacat pada Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat mengatur bahwa penyandang cacat adalah orang yang berkelainan fisik dan/ atau mental. Secara khusus pasal ini menegaskan bahwa kelainan tersebut dapat diklasifikasi menjadi 3 golongan yaitu: cacat fisik, cacat mental serta cacat fisik dan mental. Menurut Pasal 1

angka 2 UU Nomor 4 Tahun 1997 dan Pasal 1 angka 2 PP Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat yang dimaksud dengan derajat kecacatan adalah berat ringannya keadaan cacat yang disandang seseorang. Pada Pasal 2 PP Nomor 43 Tahun 1998 diatur bahwa penentuan jenis dan tingkat kecacatan yang disandang oleh seseorang ditetapkan oleh Menteri yang bertanggung jawab di bidang kesehatan.

Lebih lanjut Pasal 6 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 104/MENKES/PER/II/1999 tentang Rehabilitasi Medik, dinyatakan bahwa penyandang cacat dapat dibedakan dalam jenis dan derajat kecacatan yang meliputi cacat fisik, cacat mental dan cacat fisik dan mental. Cacat fisik meliputi cacat bahasa, penglihatan, pendengaran, *skeletal*, rupa, *visceral* dan *generalisata*. Cacat mental meliputi cacat *intelektual* dan psikologi lainnya. Cacat fisik dan mental mencakup kecacatan baik yang dimaksud dalam kriteria cacat fisik dan cacat mental.

Sedangkan definisi orang sakit tidak ada dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan lebih mendefinisikan tentang kesehatan, yaitu keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Menurut Soejoeti, seseorang dikatakan sakit apabila ia menderita penyakit menahun (kronis) atau gangguan kesehatan lain yang menyebabkan aktifitas kerja atau kegiatannya terganggu. Walaupun

seseorang (istilah sehari-hari) seperti masuk, pilek, tetapi ia tidak terganggu untuk melaksanakan kegiatannya, maka ia dianggap tidak sakit.⁵

Dari definisi tersebut, penyandang disabilitas kedudukannya tidak sama dengan orang sakit. Sehingga pelayanan bagi penyandang disabilitas dan penumpang sakit dalam maskapai penerbangan berbeda. Berikut standard operasional prosedur bagi penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit :

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penumpang Penyandang Disabilitas

a. Penumpang Kursi Roda (*Wheel Chair Passenger*)⁶

Penumpang kursi roda yang dapat diterima untuk diberangkatkan oleh maskapai adalah WCHR (R : *Ramp* – kursi roda untuk di *Ramp*). Maksudnya bahwa penumpang bisa berjalan mampu naik dan turun tangga pesawat, serta mampu berjalan ke dalam pesawat. Hanya saja penumpang membutuhkan kursi roda pada saat menuju ke pesawat. Adapun kategori penumpang kursi roda yang tidak diterima untuk diberangkatkan oleh maskapai adalah :

- 1) WCHS – (S : *Steps*) adalah penumpang yang sulit untuk naik/turun tangga pesawat tetapi dapat berjalan ke kabin secara perlahan.

⁵ Sunanti Z. Soejoeti, 2005, *Konsep Sehat, Sakit, dan Penyakit dalam Konteks Sosial Budaya*, Jakarta: Pusat Penelitian Ekologi Kesehatan, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Departemen Kesehatan RI, hlm. 1

⁶ Regional Director Guest Service, 2015, *Guest Service Manual*, Kuala Lumpur: Air Asia, hlm: 90

2) WCHC – (C : *Cabin*) adalah penumpang yang sama sekali tidak bisa berjalan sehingga penumpang memerlukan kursi roda ke/ dari konter *check-in*, naik/ turun tangga dan ke/ dari tempat duduknya. Hal-hal yang harus dilakukan untuk menangani penumpang yang memerlukan kursi roda adalah :

- a) Pada saat *check-in* ada penumpang yang memerlukan kursi roda, maka serahkan kursi roda tersebut yang sebelumnya telah dipersiapkan ketika konter *check-in* dibuka.
- b) Antar penumpang menuju ruang tunggu/ *boarding gate/ ramp* bila penumpang sulit untuk mengendalikan kursi rodanya, tetapi tawarkanlah bantuan tersebut apabila penumpang pergi sendiri tanpa ada pendampingnya. Penumpang akan *boarding* lebih dahulu setelah penumpang yang membayar *hot seat* dan *pick a seat* masuk ke dalam pesawat.
- c) Ketika sampai di tangga pesawat penumpang tidak akan lagi menggunakan kursi rodanya. Penumpang akan dituntun naik ke pesawat oleh staf lapangan ataupun awak pesawat.
- d) Pelayanan khusus tersebut akan diberikan sampai ke stasiun tujuan yaitu dapat menggunakan fasilitas kursi

roda setelah turun dari pesawat. Mereka turun dari pesawat setelah penumpang lain turun.

3) Aksesibilitas Toilet

Toilet dengan pintu panel tunggal dan pegangan tambahan tersedia di semua pesawat. Kru kabin dapat memberi penumpang bantuan untuk bergerak ke dan dari pintu toilet, tetapi tidak akan dapat membantu penumpang di dalam toilet

4) Penumpang yang bepergian dengan kursi roda mereka sendiri

Penumpang dengan penyandang disabilitas dapat menggunakan kursi roda mereka sendiri baik yang manual maupun yang bertenaga baterai sampai ke gerbang keberangkatan, dan apabila fasilitas bandara mengizinkan, sampai ke pintu pesawat. Maskapai menyediakan ruang prioritas khusus di kabin untuk menyimpan satu kursi roda selama semua kriteria berikut ini terpenuhi:

- a) Kursi roda tersebut adalah jenis kursi roda ukuran penumpang dewasa yang dapat dilipat atau diringkas dan dapat disimpan tanpa harus mencopot roda atau membongkarnya. Ukuran kursi roda yang diterima untuk penyimpanan di kabin pesawat bervariasi sesuai jenis pesawat.

- b) Prioritas tempat penyimpanan berdasarkan prinsip, siapa cepat, dia dapat, bagi penumpang yang meminta untuk menyimpan kursi rodanya dalam kabin. Penumpang akan mengembalikan kursi roda penumpang setelah pesawat mendarat.
- c) Maskapai menerima kursi roda yang tidak dapat dilipat, atau bertenaga baterai sebagai bagasi yang didaftarkan. Barang-barang ini dapat ditangani di konter *check-in* atau di gerbang keberangkatan, dan dapat dikembalikan kepada penumpang di pintu pesawat. Maskapai mengusahakan untuk tidak membongkar kursi roda atau skuter penumpang.

Namun, apabila diperlukan, maskapai akan membongkar-pasang perlengkapan tersebut bagi penumpang. Bawalah barang-barang berikut untuk mempermudah maskapai dalam prosesnya:

- a) Buku panduan pengguna untuk kursi roda penumpang dan baterai
- b) Alat-alat khusus yang dibutuhkan untuk membongkar-pasang kursi roda penumpang jika diperlukan.
- c) Untuk kursi roda yang menggunakan baterai *lithium-ion*, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mensyaratkan

baterai *lithium-ion* yang memenuhi standar seperti tertera dalam Buku Petunjuk Pengujian dan Kriteria PBB, Bab III Pasal 38.3.

d) Baterai kursi roda

Maskapai menerima semua jenis kursi roda bertenaga baterai dalam kompartemen kargo, misalnya kursi roda dengan baterai kering, baterai basah, baterai sel gel atau baterai penyimpan listrik tanpa tumpah. Kursi roda bertenaga baterai *lithium-ion* atau alat bantu gerak sejenis dapat dibawa sebagai bagasi terdaftar, asalkan baterai tersebut memenuhi persyaratan pengujian PBB seperti yang tertera dalam Buku Petunjuk Pengujian dan Kriteria PBB, Bab III Pasal 38.3. Harap mengikuti prosedur keselamatan khusus untuk mematuhi peraturan keselamatan transportasi udara internasional dan maskapai akan menyarankannya kepada penumpang saat pemesanan. Bagi penumpang penyandang disabilitas, tidak ada biaya untuk pengangkutan kursi roda.

5) Pendamping

Dalam banyak kasus, penumpang penyandang cacat mungkin melakukan perjalanan sendirian. Namun,

persyaratannya penumpang bepergian bersama bantuan keselamatan jika penumpang tidak mampu secara fisik menyelamatkan diri dalam keadaan darurat. Selama dalam pesawat, kru maskapai akan membantu penumpang:

- a) bergerak ke dan dari kursi penumpang
- b) menyiapkan diri untuk makan
- c) pergi ke dan keluar dari kamar mandi pesawat menggunakan kursi roda yang maskapai sediakan dalam pesawat.

Maskapai tidak dapat menyediakan bantuan apa pun bagi penumpang untuk kebutuhan perawatan pribadi dalam pesawat, seperti makan/minum, memberi obat, mengeliminasi fungsi, termasuk bantuan di dalam kamar mandi, atau kebutuhan perawatan pribadi lainnya. Jika penumpang memerlukan salah satu bantuan ini, maskapai sarankan agar penumpang bepergian dengan pendamping perawatan pribadi yang sesuai, atau membuat pengaturan alternatif.

6) Tongkat, Kruk dan *Walking Frame*

Tongkat, frame, dan kruk boleh di bawah ke dalam kabin pesawat, asalkan disimpan sesuai dengan persyaratan keselamatan kabin. Jika *walking frame* penumpang dapat

dilipat dan kru kabin dapat menyimpannya secara aman, ini dapat juga dibawa ke dalam kabin pesawat. Demi kepentingan keselamatan, *walking frame* yang tidak dapat dilipat, tidak diizinkan di dalam kabin pesawat, dan harus didaftarkan sebagai bagasi. Penumpang dapat menggunakan *walking frame* sampai ke gerbang keberangkatan kemudian diserahkan untuk penyimpanan prioritas dalam ruang simpanan kargo pesawat.

7) Hewan Jasa⁷

Anjing yang dilatih untuk menuntut orang buta dan tuli bisa diterima pengangkutannya jika penumpang memang sungguh-sungguh sangat banyak tergantung padanya. Karena biasanya maskapai tidak menerima binatang di kabin penumpang, sehingga anjing penuntun orang buta dan tuli harus juga di masukkan kedalam *cargo compartment*. Anjing harus di tempatkan dalam sebuah kandang yang cocok untuk perjalanan udara. Kandangnya harus mempunyai konstruksi yang kuat, sehingga anjing tidak dapat melepaskan diri dan cairan tidak bisa tembus keluar kandang, kandang juga harus cukup lebar agar anjing dapat berdiri dan bisa berputar. Maskapai akan menerima anjing yang dilatih oleh organisasi seperti:

⁷ http://www.cathaypacific.com/cx/id_ID/travel-information/special-assistance/disability-assistance/passengers-needing-escorts.html diakses pada 1 Desember 2016 pukul 09.15

- a) Anjing penuntun yang terakreditasi oleh organisasi pelatihan anjing penuntun yang bisa menunjukkan keanggotaan *International Guide Dog Federation; the Association for the Blind WA; Guide Dogs NSW/ACT; Guide Dogs Qld; Guide Dogs SA/NT; Guide Dogs Victoria; Royal Guide Dogs for the Blind Association of Tasmania and Seeing Eye Dogs Australia.*
- b) Anjing pendengar yang terakreditasi oleh asosiasi yang relevan seperti *Lions Hearing Dogs Inc.*
- c) Anjing pemandu yang terakreditasi oleh: *Canine Helpers for the Disabled Inc; Assistance Dogs Australia; Association of Australian Assistance Dogs (NQ) Inc; Australian Support Dogs Inc; Righteous Pups Australia Inc; Smartpups Australia Inc; Asosiasi Pelatihan Anjing Penuntun yang terakreditasi oleh Assistance Dogs International (bukan termasuk calon anggota); pelatih individu tertentu yang terakreditasi berdasarkan the Guide, Hearing and Assistance Dog Act 2009 (Qld)*

Maskapai juga menerima anjing penolong yang telah dilatih dan memenuhi kualifikasi oleh organisasi yang terdaftar sebagai anggota *Assistance Dog International* atau *Assistance Dogs Europe*. Anjing akan mendapatkan

sertifikasi dari organisasi terkait dan Departemen Kesehatan negara yang bersangkutan, yang menyatakan bahwa berdasarkan standar tinggi pelatihan, perilaku, kesehatan, dan kesejahteraan sedemikian rupa, bahwa anjing tersebut diizinkan untuk senantiasa menemani klien, pemilik, atau mitranya di setiap tempat.

b. Penumpang Tunanetra (*Blind/ Visually Impaired Guest*)⁸

Kode untuk penumpang tunanetra adalah BLND. Mereka dapat melakukan perjalanannya dengan seorang anak yang berumur diatas 6 tahun, namun maskapai tidak akan mengizinkan mereka berangkat membawa bayi. Penanganan penumpang tunanetra antara lain :

- 1) Terlebih dahulu tanyakan bantuan apa yang dibutuhkan oleh penumpang tersebut.
- 2) Staf seharusnya menyampaikan/menjelaskan bantuan dengan baik dan benar.
- 3) Ketika hendak berbicara, sapa penumpang atau sentuh tangannya secara pelan
- 4) Pada saat staf mengantarnya biarkan penumpang tersebut memegang tangan staf.
- 5) Penumpang akan berjalan agak dibelakang agar penumpang dapat mengetahui arah jalan yang dilalui.

⁸ *Op.cit.* Hlm: 90

- 6) Jangan mendorong penumpang yang dapat membuat mereka kebingungan.
- 7) Penumpang harus duduk di tempat yang tidak menghalangi tugas awal pesawat menghalangi jalan ke area perlengkapan darurat ataupun mengganggu kecepatan proses evakuasi penumpang lain.
- 8) Penumpang seharusnya duduk sedekat mungkin ke pintu darurat.
- 9) Penumpang akan didahulukan naik ke pesawat dan turun setelah semua penumpang turun dari pesawat.

Jika penumpang menggunakan tongkat atau alat bantu lainnya, alat tersebut dapat dibawa ke dalam kabin pesawat selama dapat disimpan di bawah kursi atau kompartemen kabin. Tongkat harus diletakkan mendatar di lantai dan tidak boleh menghalangi pintu keluar darurat atau menjulur sampai ke lorong. Penumpang dapat meminta kru kabin kami membantu proses penyimpanan dan pengembalian tongkat penumpang jika tongkat tersebut tidak dapat dilipat atau tidak dapat disimpan di bawah kursi. Semua alat bantu dapat dibawa tanpa biaya tambahan.

c. Penumpang Tunarungu (*Deaf/Hearing Impaired Guest*)⁹

⁹ *Ibid.* Hlm: 92

Kode untuk penumpang tunarungu adalah DEAF. Penumpang tersebut akan benar-benar dipertimbangkan untuk bepergian sendiri. Oleh karena itu, penumpang ini harus ada pendampingnya. Penanganan penumpang tunarungu antara lain :

- 1) Mencoba untuk berkomunikasi dengan mereka melalui tulisan misalnya memberi petunjuk ke *boarding gate*, jangan gunakan bahasa isyarat atau gerakan isyarat tangan.
- 2) Penumpang harus duduk di tempat yang tidak menghalangi tugas awak pesawat, menghalangi jalan ke area perlengkapan darurat ataupun mengganggu kecepatan proses evakuasi penumpang lain.
- 3) Penumpang seharusnya duduk sedekat mungkin ke pintu darurat.

Maskapai tidak memerlukan pemberitahuan sebelumnya jika penumpang ingin membawa alat bantu pendengaran, headset khusus, penerima audio atau alat bantu pendengaran lain yang menggunakan baterai. Perangkat tersebut dapat digunakan selama penerbangan. Jika maskapai berencana untuk membawa alat transmisi, wajib diinformasikan kepada maskapai minimal 48 jam sebelumnya sehingga maskapai bisa memastikan alat tersebut sesuai dengan persyaratan keselamatan maskapai.

d. Penumpang Keterbelakangan Mental (*Mentally Disturbed Person*)¹⁰

Maskapai sangat mempertimbangkan penerimaan pemberangkatan penumpang yang mengalami gangguan mental, apalagi yang beresiko tinggi. Seseorang yang dianggap menjadi ancaman keselamatan/kenyamanan penerbangan mungkin dapat diterima untuk diberangkatkan bila :

- 1) Penumpang tersebut ditemani oleh penjaga yang secara fisik mampu mengatasi tindakan yang kurang baik selama penerbangan.
- 2) Adanya pendamping yang memiliki kemampuan untuk memberikan obat penenang yang merupakan suatu kewajiban dan diberi hak oleh pihak keamanan.
- 3) Jika penumpang tersebut memerlukan pemberian obat penenang sebelum jadwal keberangkatan, maka penjaganya harus mampu memperhitungkan durasi yang tepat hingga tiba ditempat tujuan.
- 4) Penumpang akan diberangkatkan ketika dalam keadaan tidak kambuh.
- 5) Mereka akan *boarding* lebih dahulu dan turun dari pesawat setelah penumpang yang lain turun.

¹⁰ *Ibid.* Hlm: 93

6) Mereka tidak boleh duduk di pintu darurat, namun tetap dalam pengawasan awak pesawat.

e. Penumpang yang bepergian dengan Alat Penopang Postur Tubuh (PSE)¹¹

Maskapai mengetahui bahwa beberapa penumpang dengan penyandang disabilitas mungkin perlu menggunakan Alat Penopang Postur Tubuh (*Postural Support Equipment –PSE*) ketika melakukan perjalanan. Dalam rangka mengakomodasi kebutuhan perjalanan penumpang sebaik mungkin, PSE berikut ini diterima untuk digunakan di semua pesawat dan memenuhi ketentuan:

1) *Aspen Seating Orthosis* (ASO)

Aspen Seating Orthosis hanya diperbolehkan bagi penumpang berusia 3 tahun ke atas.

2) Kursi Perjalanan

Kursi perjalanan tersebut terpasang pada kursi pesawat yang dapat berfungsi sebagai penopang postur tubuh pada anak penyandang disabilitas pada saat mereka melakukan perjalanan udara. Cocok bagi anak berusia 3-11 tahun (tergantung dari ukuran dan berat badan) .

¹¹ http://www.cathaypacific.com/cx/id_ID/travel-information/special-assistance/disability-assistance/postural-support-equipment.html diakses pada 1 Desember 2016 pukul 10.11 WIB

- 3) Kursi Perjalanan Anak-anak Penyandang Disabilitas
Manufaktur DAWS, P/N TC2000-00

Hanya diperuntukkan bagi penumpang berusia 3 tahun ke atas

- 4) Crelling Harness, Model 27

Crelling Harness didesain sebagai perangkat penopang postur tubuh dan berfungsi sebagai penyangga bagi bayi, anak – anak dan orang dewasa yang membuat mereka tetap dalam posisi duduk tegak. Crelling Harness, Model 27 dapat digunakan di semua jenis pesawat. Tersedia beberapa ukuran yang didesain bagi penumpang berusia 2 tahun hingga orang dewasa. The Crelling Harness juga dikenal sebagai Houdini 27 Harness dan M27 di negara-negara tertentu

- 5) Korset Penyangga Tubuh

Penumpang bebas untuk bepergian dengan perangkat penopang postur tubuh yang dipakai di badan dan tidak perlu dipasang di kursi pesawat

Penumpang harus membawa sendiri PSE mereka dan bertanggung jawab sepenuhnya atas pemasangan, penggunaan, dan pelepasannya. Penumpang harus

mengikuti petunjuk pabrik/persyaratan penggunaan PSE. Sabuk pengaman kursi pesawat harus tetap menjadi penahan yang utama. PSE yang dibawa oleh penumpang bebas dari biaya. Jika penumpang berencana untuk bepergian dengan PSE, maskapai sarankan penumpang untuk menghubungi kantor reservasi maskapai setempat minimal 7 hari sebelum keberangkatan dan memberi tahu maskapai tentang spesifikasi PSE penumpang

2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penumpang Sakit

Penumpang sakit yang dimaksud adalah penumpang yang jatuh sakit setelah *check-in*. Maskapai Penerbangan tidak akan menerima penumpang yang mengidap penyakit menular.

a. Sakit Ketika di Lapangan (*Ground*)¹²

Adapun penanganan yang dilakukan ketika penumpang jatuh sakit ketika di lapangan yaitu :

- 1) Penumpang harus diiringi staf untuk dirujuk ke dokter bandara (*Airport Doctor*) sesegera mungkin.
- 2) Jika penumpang yang sakit dapat diterima untuk berangkat setelah dilakukannya pengobatan, staf harus meminta surat keterangan dari dokter yang bertugas atau dari petugas kesehatan bandara (*Airport*

¹² Regional Director Guest Service, 2015, *Guest Service Manual*, Kuala Lumpur: Air Asia, hlm: 87

Health Authority) yang menyatakan bahwa penumpang sudah dapat melakukan perjalanan.

- 3) Biaya-biaya pengobatan dan lain-lain termasuk biaya rumah sakit harus ditanggung sendiri oleh penumpang.
- 4) Jika penumpang tidak mampu atau tidak sadar, buatlah pengakuan kepada rumah sakit yang harus dibuat oleh pihak medis yang berwenang pada masing-masing stasiun. Staf tidak harus mengakui atau bertanggung jawab untuk menjamin biaya-biaya tersebut.

b. Penumpang Sakit di Dalam Pesawat¹³

Adapun prosedur yang dilakukan ketika penumpang sakit di dalam pesawat yaitu :

- 1) *Captain* akan menghubungi *Flight Operation* untuk melaporkan bahwa ada penumpang yang sakit di dalam pesawat. *Flight Operation* lah yang akan menentukan apakah pesawat dialihkan, tetap melanjutkan perjalanan, ataupun *Return To Base* (RTB).
- 2) *Flight Operation* akan menghubungi pihak otoritas setempat.

¹³ *Ibid.*, hlm. 88

- 3) Staf yang ada di lapangan harus memastikan bahwa petugas otoritas berada di *gate/* pintu kedatangan lebih dahulu sebelum pesawat yang membawa penumpang yang sakit mendarat. Sediakan ambulance bila diperlukan.
- 4) Mengisi formulir *Guest Service Incident Report*.
- 5) Meminta surat keterangan dari dokter yang menyatakan bahwa penumpang dalam kondisi sakit sehingga tidak dapat melakukan perjalanannya.
- 6) Fotokopi surat keterangan tersebut, kemudian diarsipkan dengan *Guest Service Incident Report* pada *file* kantor.

c. Penumpang Meninggal di Dalam Pesawat¹⁴

Ketika awak pesawat mengetahui ada penumpang meninggal di dalam pesawat, maka data secara singkat tentang meninggalnya penumpang dan segera pindahkan jenazah ke belakang. Bila *seat* penuh, minta kesediaan penumpang yang duduk pada bagian belakang untuk pindah ke tempat dimana penumpang yang meninggal duduk. Adapun prosedur yang dilakukan ketika penumpang meninggal di dalam pesawat yaitu :

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 89

- 1) *Captain* akan menghubungi *Flight Operation* untuk melaporkan bahwa ada penumpang yang sakit di dalam pesawat. *Flight Operation* lah yang akan menentukan apakah pesawat dialihkan, tetap melanjutkan perjalanan, ataupun *Return To Base* (RTB).
- 2) *Flight Operation* akan menghubungi pihak otoritas setempat.
- 3) Staf yang ada di lapangan harus memastikan bahwa petugas otoritas berada di *gate/* pintu kedatangan lebih dahulu, menyediakan ambulance dan polisi setempat segera dikerahkan sebelum pesawat mendarat.
- 4) Mengisi formulir *Guest Service Incident Report*.
- 5) Meminta surat keterangan dari dokter yang menyatakan bahwa penumpang telah meninggal sehingga keberangkatan penumpang tersebut dibatalkan.
- 6) Fotokopi surat keterangan tersebut dan diarsipkan dengan formulir *Guest Service Incident Report* pada *file* kantor.

C. PROSEDUR PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN MENGENAI KLAUSULA BAKU PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA

Maskapai penerbangan yang menerapkan klausula baku kepada penumpangnya juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mengatur pula mengenai kewajiban maskapai untuk memberikan pelayanan khusus kepada penyandang cacat, orang lanjut usia, dan anak-anak. Pada Pasal 134 ayat (1) ayat (2) dan ayat (3)

(1) Penyandang cacat, orang 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. sarana 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.

Berdasarkan Pasal 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 Tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan menjelaskan bahwa pada penyelenggara pada angkutan umum wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dan memberikan pelayanan khusus kepada penyandang cacat dan orang sakit, yang meliputi:

1. fasilitas kemudahan naik dan turun dari dan atau ke pesawat udara;
2. penyediaan tempat untuk kursi roda di dalam pesawat udara atau tempat yang memberi kemudahan apabila terjadi keadaan darurat;
3. sarana bantu bagi penyandang cacat dan orang sakit yang pengangkutannya mengharuskan dalam posisi tidur;
4. pemberian prioritas tambahan tempat duduk;
5. pemberian prioritas utama dalam pelayanan perjalanan di pesawat udara;

6. tersedianya personil yang dapat berkomunikasi dengan penyandang cacat dan orang sakit;
7. tersedia buku petunjuk tentang keamanan dan keselamatan penerbangan bagi penumpang pesawat udara dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat dan orang sakit.

Selain itu, berdasarkan Pasal 10 penyelenggara Bandar udara juga wajib melengkapi fasilitas yang diperlukan dan memenuhi syarat untuk memberikan pelayanan khusus bagi penumpang penyandang cacat dan orang sakit. Fasilitas dan pelayanan khusus yang dimaksud merupakan kemudahan bagi penyandang cacat dan orang sakit mulai dari tempat parkir kendaraan di Bandar udara, terminal udara sampai ke dalam pesawat udara yang meliputi:

1. kemudahan bagi pengguna kursi roda dan alat bantu lainnya bagi penyandang cacat dan orang sakit untuk memanfaatkan berbagai fasilitas di bandar udara;
2. penyediaan lapangan parkir kendaraan penyandang cacat dan orang sakit yang memungkinkan kecepatan akses antara lapangan parkir kendaraan dengan bangunan terminal bandar udara;
3. penyediaan ruang tunggu khusus yang memungkinkan kecepatan akses antara bangunan terminal dengan pesawat udara dengan dilengkapi fasilitas telepon dan peturasan;
4. lift khusus di terminal bandar udara yang dirancang untuk 2 (dua) tingkat atau lebih;

5. penyediaan peralatan pendengaran dan pengelihatn yang lemah agar dapat memperoleh informasi tentang penerbangan secara jelas;
6. pembuatan jalan khusus dari terminal keberangkatan ke parkir pesawat/apron maupun kedatangan di bandar udara yang tidak menggunakan garbarata atau pada saat garbarata tidak berfungsi.

1. Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta

Bandara Adi Sucipto sebagai Bandar udara internasional di Yogyakarta kurang memberikan kemudahan akses bagi difabel. Tempat parkir bandara yang relatif jauh memungkinkan munculnya sejumlah masalah bagi komunitas difabel. Selain itu, kondisi lantai yang licin juga akan membahayakan bagi difabel.¹⁵ Masalah lain muncul dari ruang tunggu terminal keberangkatan menuju pesawat di mana fasilitas belalai gajah kurang mencukupi jumlahnya sehingga terkadang para difabel mengalami kesulitan saat naik ke dalam pesawat.¹⁶

Sementara itu toilet khusus difabel sudah ada, akan tetapi sering digunakan oleh non difabel.¹⁷ Loket *boarding pass* dinilai terlalu tinggi untuk pengguna kursi roda sehingga mereka mengalami kesulitan untuk mengangkat tas bawaan. Fasilitas kursi roda yang tersedia di bandara kurang menjamin keamanan difabel karena banyak yang sudah rusak.¹⁸ Di Bandar Udara Adisucipto sudah ada *ramp* khusus pengguna kursi roda, namun belum ada fasilitas lift khusus penyandang disabilitas.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Sabirin, penyandang disabilitas tunanetra

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Kamaludin, penyandang disabilitas kursi roda

¹⁷ Wawancara dengan Saudara Askan, penyandang disabilitas skeletal

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Stefan, penyandang disabilitas kursi roda.

2. Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang, Banten

Pengelola Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, menyediakan fasilitas khusus penyandang disabilitas seperti lift dan toilet. Dua fasilitas ini disiapkan cukup banyak di setiap terminal kedatangan maupun terminal keberangkatan di Bandar udara tersebut. Untuk toilet, diletakkan persis di terminal keberangkatan setelah melewati ruang *check in* dan terminal kedatangan setelah penumpang turun dari pesawat. Begitu juga dengan lift yang diposisikan di ruang *check in* dan apron Bandara.

Lift dan toilet khusus penyandang cacat ini merupakan fasilitas yang disediakan di Terminal 1, 2, dan 3. Seperti di Terminal 1, fasilitas toilet dan lift berada di IA2, IB2, dan IC2. Ruang toilet yang cukup luas, berukuran 3 x 3 meter, ditempatkan di titik setelah penumpang melakukan *check in*. Dengan menggunakan pintu sistem sensor otomatis, penyandang cacat lebih mudah menggunakan fasilitas ini.

Terminal 3 Ultimate menyiapkan fasilitas khusus untuk para penyandang disabilitas. Fasilitas ini disiapkan untuk memudahkan difabel selama berada di terminal tersebut. Pada terminal ini difabel disediakan tempat turun penumpang (*drop zone*) khusus. Untuk difabel diberikan tempat khusus yang diberi warna kuning. Sedangkan untuk penumpang pada umumnya diberikan warna merah. *Drop zone* khusus difabel berada di setiap pintu (*gate*) di Terminal 3 Ultimate.



Drop zone khusus penyandang disabilitas di Terminal 3 Ultimate

Selain *drop zone* khusus, toilet untuk difabel juga disediakan di Terminal 3 Ultimate. Toilet untuk difabel ada di beberapa sudut terminal, termasuk di *Executive Lounge Garuda Indonesia* dan di *boarding lounge*. Lokasinya pun berdekatan dengan toilet untuk penumpang lain. Hal yang berbeda pada toilet khusus difabel adalah ukuran toilet yang lebih luas dari toilet pada umumnya. Selain itu, di wastafel yang berada di dalam toilet terdapat 2 tiang untuk menyangga bila ingin berdiri.¹⁹ Di dalam toilet juga disediakan 2 tempat sampah.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Maulana, penyandang disabilitas kursi roda



Toilet khusus penyandang disabilitas di Terminal 3 Ultimate

Lift khusus juga disiapkan di Terminal 3 Ultimate demi menunjang kenyamanan difabel. Lift khusus disediakan untuk turun menuju *boarding lounge* setelah melakukan *check in*. Lift tersebut dapat ditemui di sebelah kiri eskalator menuju *boarding lounge*. Sebelum memasuki lift, penumpang difabel juga sudah disediakan *ramp* bagi pengguna kursi roda.



Lift khusus penyandang disabilitas di Terminal 3 Ultimate