

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan akan merangkum mengenai hal-hal yang telah penulis paparkan pada bab-bab sebelumnya. Bagian saran akan memaparkan mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pemangku kepentingan dalam pengangkutan udara mengenai kewajiban maskapai penerbangan mengenai klausula baku pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Indonesia.

A. KESIMPULAN

1. Pengaturan mengenai klausula baku pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Klausula baku yang berupa surat pernyataan sakit dapat diberlakukan kepada penumpang yang sakit, namun tidak sesuai apabila diberlakukan kepada penumpang penyandang disabilitas. Maskapai penerbangan diperbolehkan mencantumkan klausula baku karena tanggung jawab maskapai sebatas tanggung jawab pengangkutan. Sehingga apabila penumpang ada yang

menderita sakit karena sakit yang dideritanya, maskapai berhak menolak untuk bertanggung jawab. Apabila penumpang sudah membeli tiket, maka maskapai wajib untuk memenuhi segala keperluan dan menyediakan fasilitas bagi penumpang seperti: 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.

2. Kedudukan hukum antara penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit berbeda. Maskapai penerbangan bisa membedakan antara pelayanan kepada penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit. Diantaranya bagi penumpang disabilitas kursi roda, penumpang tunanetra, penumpang tuanrunggu, penumpang keterbelakangan mental, penumpang yang bepergian dengan alat penopang postur tubuh, penumpang yang sakit didalam pesawat, dan penumpang yang meninggal saat berada di pesawat.
3. Maskapai penerbangan berkewajiban melayani penumpang penyandang disabilitas dengan pelayanan khusus. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri

Perhubungan KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan mengatur mengenai apa saja yang wajib disediakan bagi penyandang disabilitas. Bandar udara Adisucipto Yogyakarta sudah menyediakan fasilitas khusus penyandang disabilitas seperti toilet, ramp, dan belalai gajah, namun fasilitas tersebut masih kurang bisa diakses secara maksimal. Bandar Udara Soekarno-Hatta sudah menyediakan berbagai fasilitas khusus seperti lift, toilet, dan *drop zone* yang sudah bisa diakses secara maksimal.

B. SARAN

1. Maskapai penerbangan dalam pelaksanaannya sebaiknya memiliki kriteria khusus dalam pembagian penumpang sakit dan penyandang disabilitas. Menyamakan antara penumpang sakit dan penumpang penyandang disabilitas dapat menimbulkan diskriminatif yang dirasa oleh penyandang disabilitas. Petugas lapangan hendaknya diberi arahan atau pelatihan khusus terkait pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit.
2. Maskapai penerbangan hendaknya memberi pelayanan sesuai standard kepada penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit, dikarenakan kedudukan antara penumpang penyandang disabilitas dan penumpang sakit berbeda. Standar operasional prosedur pelayanan penumpang yang memerlukan pelayanan khusus sebaiknya diterapkan

di seluruh wilayah maskapai penerbangan beroperasi karena selama ini hanya di bandara-bandara tertentu yang beroperasi sesuai standard operasional prosedur.

3. Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementrian Perhubungan harus mengawasi pembangunan bandar udara khususnya pada sarana dan prasarana bagi penumpang penyandang disabilitas sehingga penumpang penyandang disabilitas mempunyai aksesibilitas pada setiap sarana dan prasarana di seluruh bandar udara di Indonesia.