

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang industrinya sedang mengalami tahap permulaan, perkembangan hukum perlindungan konsumen belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju. Lambannya perkembangan perlindungan konsumen di negara berkembang yang perkembangan industrinya baru pada tahap permulaan karena sikap pemerintah pada umumnya masih melindungi kepentingan industri yang merupakan faktor yang essensial dalam pembangunan suatu negara. Walau demikian tidak dipungkiri bahwa usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen telah dilakukan sejak lama, hal ini dapat dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan perlindungan kepada konsumen.¹

Kesuksesan para pelaku usaha tidak lepas dari peran serta konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat membangun kepercayaan para konsumen. Namun, sering kali para pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Hal itu menimbulkan banyaknya permasalahan mengenai perlindungan konsumen yang sering dibicarakan oleh masyarakat. Hak para konsumen banyak

¹Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm 67-68.

yang diabaikan oleh pelaku usaha. Hal tersebut menimbulkan dampak negatif terhadap diri konsumen.

Menurut penjelasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor yang menyebabkan eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha pelaku usaha tetapi dapat mendorong usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang atau jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaan akan tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil maupun menengah.²

Kasus mengenai perlindungan konsumen yang sering terjadi, termasuk di bidang penerbangan. Dapat kita lihat banyak sekali kasus-kasus di bidang ini yang merugikan konsumen. Kerugian tersebut dirasakan oleh seluruh konsumen penerbangan terlebih lagi konsumen penyandang disabilitas yang terkadang tidak terfasilitasi.

Konsumen penerbangan di Indonesia belum mendapat perlindungan yang memadai. Meskipun UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan pijakan yang kuat, pemahaman pelaku usaha

²Happy susanto, Hak-Hak Konsumen yang Dirugikan, Jakarta, Visi Media, 2008, hlm 3-

dan konsumen belum memadai.³ Sering kali konsumen juga mendapat diskriminasi akibat adanya perbedaan, perbedaan kelainan fisik, maupun perbedaan status sosial. Konsumen mempunyai hak terhadap perlakuan yang sama, secara lengkap dalam UUPK dinyatakan:

“Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

Hak ini ada kaitannya dengan undang-undang HAM, dimana adanya diskriminasi dalam segala hal secara universal sangat dilarang, termasuk dalam hal ini tentu saja perlakuan diskriminasi terhadap konsumen.⁴ Contoh kasus yang terjadi adalah kasus PT. Lion Mentari Airlines (Lion Air).

Kasus ini berawal pada Ridwan Sumantri mendapatkan perlakuan tidak adil dari perusahaan penerbangan PT. Lion Mentari Airlines (Lion Air), PT. Angkasa Pura II, dan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Awal mula kasus tersebut adalah Ridwan Sumantri sebagai penyandang disabilitas yang pada tanggal 11 April 2011 melakukan penerbangan menggunakan maskapai penerbangan PT. Lion Mentari Airlines dari bandara Soekarno Hatta Jakarta menuju Denpasar Bali. Kemudian pada saat check in Ridwan Sumantri telah melaporkan lebih awal kepada petugas bahwa Ridwan Sumantri adalah penyandang

³FNH, Perlindungan Konsumen Penerbangan Masih Rendah, www.hukumonline.com (ditelusuri tanggal 10 Januari 2017)

⁴As'ad Nugroho, Menghadapi Ketidakadilan Kaum Produsen, Jakarta, The Asia Foundation, 2004, hlm 49

disabilitas yang menggunakan kursi roda, selanjutnya Ridwan Sumantri disuruh menunggu di ruang tunggu A-1.

Pada saat hendak boarding ternyata Ridwan Sumantri disuruh pindah dari ruang tunggu A-1 menuju ruang tunggu A-5. Dan ternyata untuk naik ke pesawat tidak menggunakan garbarata (jembatan berdinding dan beratap yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu pesawat terbang untuk memudahkan penumpang masuk atau keluar pesawat) tetapi harus turun melalui tangga tanpa didampingi petugas pendamping dari pihak PT. Lion maupun pihak bandara sehingga Ridwan Sumantri tertahan di tangga sampai petugas datang membawa Ridwan Sumantri turun tangga dan menggotong naik Ridwan Sumantri sampai ke dalam pesawat setelah semua penumpang naik. Lalu kemudian setelah sampai di dalam pesawat, Ridwan Sumantri yang seharusnya mendapat prioritas tempat duduk yang memudahkan akses keluar masuk pesawat akan tetapi Ridwan Sumantri mendapat tempat duduk nomor 23A yang berada di tengah sehingga mengganggu penumpang lain dan menyulitkan Ridwan Sumantri mencapai tempat duduk pada saat para penumpang sudah naik.

Di dalam pesawat Ridwan Sumantri juga dipaksa oleh PT. Lion Mentari Airlines untuk menandatangani formulir pernyataan penghapusan tanggung jawab pengangkut yang ditujukan bagi orang sakit, bukan orang cacat. Seharusnya PT. Lion Mentari Airlines dan PT. Angkasa Pura II memberikan perlakuan khusus kepada Ridwan Sumantri sebagai penyandang disabilitas dengan menyediakan petugas pendamping pada

saat check in yang kemudian mendampingi Ridwan Sumantri ke ruang tunggu dan mendampingi Ridwan Sumantri pada saat naik dan turun pesawat.

Maka sesuai kasus posisi diatas, penulis akan membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap penyandang disabilitas yang menggunakan jasa transportasi udara dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENYANDANG DISABILITAS YANG MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI UDARA** (Studi Putusan No. 231/Pdt. G/2011/PN.JKT.PST)

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen bagi penyandang disabilitas yang menggunakan jasa transportasi udara berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Lion Mentari Airlines (Lion Air) terhadap penyandang disabilitas yang menggunakan jasa transportasi udara?
3. Bagaimana pertimbangan hukum hakim dalam Putusan No. 231/Pdt. G/2011/PN. JKT. PST?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dengan adanya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen bagi penyandang disabilitas yang menggunakan jasa transportasi udara berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Lion Mentari Airlines terhadap penyandang disabilitas yang menggunakan jasa transportasi udara
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam Putusan No. 231/Pdt. G/2011/PN. JKT. PST

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan hukum yang berjudul “Perlindungan Konsumen Bagi Penyandang Disabilitas Yang Menggunakan Jasa Transportasi Udara (Studi Putusan No. 231/Pdt. G/2011/PN.JKT.PST) ini adalah agar bermanfaat bagi :

1. Secara akademis, dengan adanya penulisan hukum ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu hukum, khususnya mengenai hukum Perlindungan Konsumen di bidang transportasi udara.

2. Secara praktis, diharapkan dengan adanya penulisan hukum ini dapat bermanfaat:

- a. Bagi masyarakat umum, dapat memberikan informasi mengenai hukum Perlindungan Konsumen terlebih di bidang transportasi udara, khususnya terhadap penyandang disabilitas serta pengaturannya.
- b. Bagi penegak hukum dan pelaku usaha, dapat memberikan gambaran dan masukan mengenai cara memperlakukan para penyandang disabilitas dan bertanggungjawab dalam kasus perlindungan konsumen ini dengan dasar dari peraturan yang berlaku.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini mengacu pada buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi) Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.

Skripsi ini terbagi atas 5 (lima) bab yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Adapun gambaran mengenai skripsi ini akan diuraikan dalam sistematika berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini akan ada membahas mengenai Latar Belakang Permasalahan, Perumusan Masalah, Tujuan, Manfaat Dan Sistematika Penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan membahas mengenai teori-teori hukum yang berhubungan dengan fakta atau kasus yang sedang dibahas. Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu sub bab Tinjauan mengenai Perlindungan Konsumen, sub bab Tinjauan mengenai Konsumen, sub bab Tinjauan mengenai Pelaku Usaha, sub bab Tinjauan mengenai Penyandang Disabilitas, sub bab Tinjauan mengenai Transportasi Udara. Masing-masing sub bab akan menjelaskan lebih spesifik mengenai sub bab tersebut.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini menyajikan secara sederhana cara-cara penyusunan penulisan hukum secara sistematis. Hal ini berdasarkan pada metode pendekatan, spesifikasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik penulisan data

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini terdiri dari Hasil Penelitian dan Pembahasan. Informasi yang didapat dianalisis, diolah, dikaitkan dengan tinjauan pustaka yang dituangkan dalam Bab II.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari kesimpulan hasil dari pembahasan terhadap rumusan permasalahan yang diangkat, serta memberikan saran-saran yang dianggap bermanfaat bagi berbagai pihak.

