



**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENYANDANG
DISABILITAS YANG MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI**

UDARA (Studi Putusan No. 231/Pdt.G/2011/PN. Jkt. Pst)

PENULISAN HUKUM

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan
memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan**

Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

ODELIA TRIA PANGESTIKA

11010113130442

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENYANDANG
DISABILITAS YANG MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI
UDARA (STUDI PUTUSAN NO. 231/PDT.G/2011/PN.JKT.PST)**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

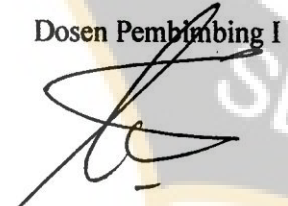
ODELIA TRIA PANGESTIKA

NIM 11010113130442

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Suradi, S.H., M.Hum

NIP 195709111984031003

Dosen Pembimbing II



Dewi Hendrawati, S.H., M.H

NIP 195607231983032002

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENYANDANG
DISABILITAS YANG MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI
UDARA (Studi Putusan No. 231/Pdt.G/2011/PN. Jkt. Pst)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ODELIA TRIA PANGESTIKA

11010113130442

Telah diujikan didepan Dewan Penguji

pada tanggal

Semarang, 21 Juni 2017

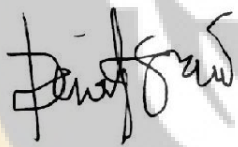
Dewan Penguji

Ketua

Suradi. S.H., M.Hum

NIP. 195709111984031003

Anggota Penguji I



Dewi Hendrawati, S.H., M.H

NIP. 195607231983032002

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum

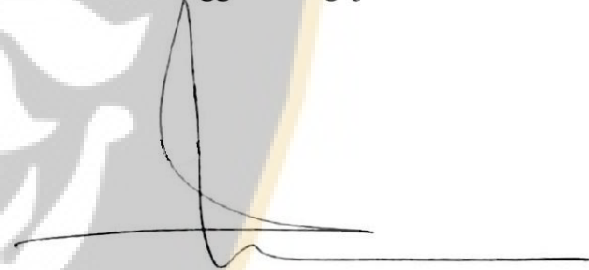
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N:

NIP. 19620410 198703 1003

Anggota Penguji II



Ery Agus Priyono, S.H., M.Si.

NIP. 196108061986031002

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1

Ilmu Hukum



Marjo, S.H., M.Hum.

NIP. 19650318 199003 1001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 21 Juni 2017

Meterai

Rp 6.000,-

Odelia Tria Pangestika

11010113130442



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Do not fear, for I am with you; Do not anxiously look about you, for I am your God. I will strengthen you, surely I will help you, Surely I will uphold you with My righteous right hand.”

- Isaiah 41:10-

“Sebab kuk yang Kupasang itu enak dan beban-Ku pu ringan”

-Matius 11:30-

“Mulailah mencoba! Kita tidak akan mengetahui hasilnya tanpa dicoba. Usaha! Usaha! Usaha! Karena usaha tidak membohongi hasil. Bersyukurlah atas pencapaianmu!”- unknown

“Hidup itu adil. Hidup itu seimbang. Jadi bersyukur saja. Jangan lah iri dan dengki karna hal itu tidak mendatangkan damai atasmu. Jalanilah dengan kasih dan sukacita, maka damai akan datang atasmu” -unknown

Penulis mempersembahkan karya ini kepada:

Keluarga Penulis yang tercinta,

Dosen dan Segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro,

dan Almamater Nusa dan Bangsa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan berkat dan hikmat-Nya. Terimakasih kepada Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Herberth Parapat dan Ibu Helena Silitonga, terimakasih telah mengantarkan penulis pada hari pertama penulis pertama kali menginjakkan kaki di Semarang untuk menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, terimakasih karena selalu menjadi orang tua selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, dan doa yang tidak pernah putus untuk kesuksesan dan kebahagiaan Penulis, sehingga penyusunan skripsi berjudul “Perlindungan Konsumen Bagi Penyandang Disabilitas Yang Menggunakan Jasa Transportasi Udara (Studi Putusan No. 231/Pdt.G/2011/Pn. Jkt. Pst)” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan Hukum ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa tentunya penulisan hukum ini tak pernah luput dari kesalahan, sehingga tidak menutup kemungkinan untuk dikoreksi, serta selalu terbuka menerima kritik dan saran demi semakin baiknya penulisan hukum ini.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, SH., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro beserta para Pembantu Dekan.

3. Bapak Marjo, S.H.,M.Hum. selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum universitas Diponegoro.
4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Wali yang selalu tanpa kenal lelah memberikan dukungan, arahan, dan saran-saran yang membangun sehingga penulis dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Hukum ini dengan baik.
5. Bapak Suradi, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ketelitian serta kesabaran dalam membimbing, memeriksa penulisan hukum ini dan juga memberikan saran serta masukan memotivasi Penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini. Terimakasih atas waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis. Tanpa beliau, Penulis tidak dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Ibu Dewi Hendrawati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang sangat membantu Penulis melalui interaksi dan diskusi pada saat bimbingan penulisan hukum. Terimakasih atas waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis. Tanpa beliau, Penulis tidak dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Bapak Erry Agus Priyono, S.H.,M.Si, Selaku Dosen Penguji atas segala saran dan arahan untuk penulis;
8. Bapak Dr. Sukirno, S.H., M.Si, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata dan Bapak Triyono, SH., M.Kn., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata beserta seluruh dosen dari Bagian Hukum Perdata lainnya yang telah mengajarkan matakuliah-matakuliah Hukum Perdata yang sangat diminati Penulis.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu-ilmu yang kelak pasti berguna di masa depan Penulis, serta seluruh staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah membantu kelancaran perkuliahan penulis.

10. Teman-teman dan para pihak lain yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum asuransi bagi diri Penulis maupun pihak-pihak lain yang mempergunakannya.

Semarang, 07 Juni 2017

Hormat Penulis

Odelia Tria Pangestika

Abstrak

Di Indonesia masih banyaknya kasus yang merugikan konsumen. Kerugian tersebut dirasakan oleh semua kalangan konsumen, terlebih konsumen penyandang disabilitas yang kurang terfasilitasi dengan baik. Demikian kasus perlindungan konsumen yang dialami oleh salah satu penyandang disabilitas, yaitu Ridwan Sumantri, yang tidak terfasilitasi dengan baik dan mengalami perilaku diskriminatif yang dilakukan oleh salah satu maskapai penerbangan, yaitu PT. Lion Mentari Airlines.

Penelitian ini akan melakukan kajian terhadap perlindungan konsumen bagi Ridwan Sumantri sebagai penyandang disabilitas berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penerbangan, tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Airlines kepada Ridwan Sumantri, dan pertimbangan hukum yang diberikan oleh hakim terhadap PT. Lion Mentari Airlines, PT. Angkasa Pura II, dan Kementerian Perhubungan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Data yang digunakan di dalam menyusun penulisan hukum ini adalah data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Metode analisis yang dilakukan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa para pelaku usaha masih mengabaikan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, terlebih konsumen penyandang disabilitas. Hal ini terjadi pada Ridwan Sumantri yang mendapat perlakuan diskriminatif, yang dilakukan oleh PT. Lion Mentari Airlines. Dalam hal ini bukan hanya PT. Lion Mentari Airlines yang bertanggung jawab, tetapi PT. Angkasa Pura II dan Kementerian Perhubungan juga bertanggung jawab. Kementerian Perhubungan dan PT. Angkasa Pura II juga bertanggung jawab karena seharusnya Kementerian Perhubungan mengawasi para pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya dan PT. Angkasa Pura II mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh para maskapai yang berada di dalamnya. Sehingga Kementerian Perhubungan, PT. Angkasa Pura II, dan PT. Lion Mentari Airlines harus bertanggung jawab kepada Ridwan Sumantri.

Kata Kunci: *Penyandang Disabilitas, Perlindungan Konsumen, Transportasi Udara*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Putusan No. 231/Pdt. G/2011/PN. Jkt. Pst

Lampiran II: Putusan No. 61/PDT/2014/PT. DKI



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Perlindungan Konsumen	10
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	10
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	11
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	12
B. Konsumen	13
1. Pengertian Konsumen	13

2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	15
C. Pelaku Usaha.....	19
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	19
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	21
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	22
D. Penyandang Disabilitas.....	25
1. Pengertian Penyandang Disabilitas.....	25
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
E. Transportasi Udara.....	26
1. Pengertian Transportasi Udara.....	26
2. Hak dan Kewajiban Transportasi Udara.....	27
3. Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.....	27
4. Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas.....	28
5. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dalam Transportasi Udara.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Metode Pendekatan.....	37
B. Spesifikasi Penelitian.....	37
1. Jenis Data.....	37
2. Metode Analisis Data.....	39
a. Teknik Pengumpulan Data.....	39
b. Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Kasus Posisi.....	40
B. 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.....	46

C. Tanggung Jawab PT. Lion Mentari Airlines Terhadap Penyandang Disabilitas yang Menggunakan Jasa Transportasi Udara	62
D. Pertimbangan Hukum Hakim.....	71
1. Pengadilan Negeri Jakarta Pusat	71
2. Pengadilan Tinggi Jakarta.....	76
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79

Daftar Pustaka

Lampiran

