

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS YANG  
MENJADI KORBAN DISKRIMINASI DALAM PENERBANGAN PESAWAT (STUDI  
PUTUSAN NOMOR:846/PDT.G/2016/PN JKT.SEL)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat strata satu pada Fakultas  
Hukum Universitas Kristen Indonesia



Disusun oleh :

Elizabeth Nataline Riama Tobing

Nim.16.400.500.44

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS  
KRISTEN INDONESIA JAKARTA

2020

## **Visi dan misi**

### Visi Universitas Kristen Indonesia

Menjadi universitas unggul dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia dan Asia sesuai dengan nilai-nilai kristiani dan Pancasila pada tahun 2034.

### Misi Universitas Kristen Indonesia

1. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan sistem pelayanan administrasi akademik dan umum dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Meningkatkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten dibidangnya serta mampu bersaing di era global.
3. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan.
4. Meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
5. Mengembangkan hubungan kerjasama dengan institusi nasional/internasional yang saling menguntungkan, dan dengan lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elizabeth Nataline Riama D.T  
NIM : 1640050130  
Program Studi : Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia bebas royalti noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG  
DISABILITAS YANG MENJADI KORBAN DISKRIMINASI DALAM  
PENERBANGAN PESAWAT (STUDI PUTUSAN NOMOR :  
846/PDT.G/2016/PN JKT.SEL)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebaiknya

Jakarta, Februari 2020

Yang Menyatakan,



Elizabeth Nataline Riama  
D.T

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elizabeth Nataline Riama D.T

NIM : 1640050130

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS YANG MENJADI KOREAN DISKRIMINASI DALAM PENERBANGAN PESAWAT (STIJDJ PUTUSAN NOMOR : 846/PDT.G/2016/PN JKT.SEL)" adalah benar-benar hasil karya sendiri, yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penelitian sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur penjiplakan karya ilmiah (plagiat).

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, Februari 2020



Elizabeth Nataline Riama

D.T

## HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG  
DISABILITAS YANG MENJADI KORBAN DISKRIMINASI DALAM  
PENERBANGAN PESAWAT (STUDI PUTUSAN NOMOR:  
846/PDT.G/2016/PN JKT.SEL)

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Strata Satu  
Pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Elizabeth Nataline Riama Tobing  
NIM : 1640050044

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 12 Februari 2020 dan dinyatakan telah lulus dan memenuhi syarat  
untuk memperoleh gelar sarjana hukum (S1)

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama

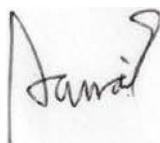


(Hulman Panjaitan S.H., M.H)


 Anggota Tim Penguji

(L. Elly A.M. Pandiangan S.H., M.H)

Pembimbing Pendamping



(Dr. Fernando Silalahi S.D., M.H)



HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG  
PESERTA UJIAN

Nama : Elizabeth Nataline Riama Tobing

: 1640050044

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG  
DISABILITAS YANG MENJADI KORBAN DISKRIMINASI DALAM  
PENERBANGAN PESAWAT (STUDI PUTUSAN NOMOR :  
846/PDT.G/2016/PN JKT.SEL)

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
(Hulman Panjaitan S.H., M.H)

  
(Dr. Fernando Silalahi S.H., M.H)

Mengetahui,

**Ketua Program Kekhususan Hukum Ekonomi**

  
  
(Thomas Abbon S.H., M.H)

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yesus Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penuh kemudahan. Tanpa pertolongan Dia mungkin penyusun tidak akan sanggup menyelesaikan dengan baik.

Penelitian ini disusun agar pembaca dapat memperluas ilmu perlindungan konsumen penyandang disabilitas dalam transportasi udara yang penulis sajikan berdasarkan pengamatan dari berbagai sumber. Penelitian ini di susun oleh penyusun dengan berbagai rintangan. Baik itu yang datang dari diri penyusun maupun yang datang dari luar. Namun dengan penuh kesabaran dan terutama pertolongan dari Tuhan akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan.

Penelitian ini memuat tentang bagaimana hak yang seharusnya di dapat penyandang disabilitas sebagai konsumen dalam transportasi udara. Walaupun skripsi ini mungkin kurang sempurna tapi juga memiliki detail yang cukup jelas bagi pembaca.

Dalam penyusunan penelitian ini tidak lepas dari orang-orang yang berperan penting, penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada para pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H, selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Hulman Panjaitan, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu L. Elly A. M. Pandiangan, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Poltak Siringoringo, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.



5. Bapak Hulman Panjaitan, S.H., M.H. selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Fernando Silalahi S.H., M.H selaku Pembimbing II
6. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Ayah dan Mama yang paling tercinta dan yang paling penulis hormati yang tak pernah berhenti berjuang, selalu memberikan dukungan moral dan doa yang tak henti-hentinya kepada penulis, semoga kelak kalian akan bangga dan penulis bisa membuat kalian bahagia:”)
8. Fransiskus Wisely Hasiolan adik kecil yang paling penulis cintai selalu memberikan senyum kebahagiaan dan harapan dalam skripsian penulis
9. Opung Ua, Opung Bontot, Opung Enggot, Tante bb, Tulang Ombus, Tante Yeyen, yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan dari masa-masa terpuruk penulis
10. Untuk Sadass Badass seperjuanganku EttaH, LilaH, Oyots, MariaH, dan Mirai ku kalian adalah wadah berkeluh kesah dari awal perkuliahan hingga masa-masa berakhirnya kuliahku, pada akhirnya kita semua sampai di titik perjuangan perkuliahan dan akan memulai kehidupan sebenarnya. Yang tak pernah henti memberi kebahagiaan receh, semoga pertemanan ini tak pernah berujung.
11. Untuk sahabat penulis Goretty Aprilliana yang sedari masa SMA hingga masuk universitas dan fakultas yang sama. Yang selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis, semoga baby gori tidak pernah bosan melihat muka penulis dan tetap jadi teman baikku.
12. Untuk pertemanan “becanda doang nih?” Tongam, Ian, Dewi, Lila, Eta, Miranda, EkoDS yang mengawali permainan ini sejak semester 3 sampai saat-saat jenuh mengerjakan skripsipun semoga tak pernah berujung pertemanan 52 itu Amin.
13. Teruntuk Mbahtasyku serta Mama nya dan teman seperjuangan rumah mbah, yang sangat baik terimakasih untuk meluangkan waktu sibuknya dan memberikan tempat singgah serta ikut mendoakan demi memberikan arahan yang baik dalam penulisan bab per bab dalam skripsi ini.

14. Lembaga Pers Mahasiswa GEMA FH UKI (LPM GEMA) yang menjadi wadah saya dalam berorganisasi serta menuangkan kreatifitas dari awal perkuliahan sampai saat ini, semoga tetap berjaya sampai kapan pun itu.
15. Angkatan 2016 Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia teman seperjuangan sengkatan yang suka nya underground<sup>2</sup>, dimanapun kalian semoga kesuksesan selalu menyelimuti kalian semua.
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan dan penulisan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
17. Teruntuk Abang Brilliant Terkasih, yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan mendukung saya dalam keadaan suka dan duka, memberikan pandangan, memberikan kritik dan saran, mendengar keluh kesah dalam per skripsweet an ini, serta memberikan perhatian yang teramat baik kepada saya. Semoga dukungan dan kasih sayang yang diberikan tidak akan pernah berujung.

Semoga segala kebaikan serta bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang terbaik. Tuhan Yesus slalu berkatti.

## ABSTRAK

A. Nama Mahasiswa : Elizabeth Nataline Riama D.T  
 B. Nomor Induk Mahasiswa : 16. 400. 500. 44  
 C. Program Studi : Ilmu Hukum  
 D. Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN  
 TERHADAP PENYANDANG  
 DISABILITAS YANG MENJADI  
 KORBAN DISKRIMINASI  
 DALAM PENERBANGAN  
 PESAWAT (STUDI PUTUSAN  
 NOMOR : 846/PDT.G/2016/PN  
 JKT.SEL)

Kata Kunci : PerlindunganKonsumen, Penyandang  
 Disabilitas, Penerbangan Pesawat

Ringkasan Isi :

Kerugian pada saat menggunakan jasa transportasi udara selama ini tidak hanya dialami oleh masyarakat pada umumnya, penyandang disabilitas pada saat menggunakan jasa transportasi udara juga selama ini kerap kali mengalami diskriminasi yang cukup merugikan bagi mereka. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban dalam undang-undang penerbangan terkhusus untuk hak penyandang disabilitas masih kurang dan kualitas pelayanan dalam pemenuhan hak tersebut, sehingga masih sering terjadi diskriminasi.

Metode penulisan yang dilakukan dalam penelitian skripsi ini ialah penelitian yuridis normatif dengan cara menganalisis bahan pustaka atau dokumen siap pakai. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai acuan konsumen dalam menggunakan jasa pelaku usaha terbilang masih lemah untuk kesejahteraan terkhusus bagi penyandang disabilitas. Tidak adanya peraturan khusus dalam undang-undang perlindungan konsumen untuk melindungi hak dan kewajiban penyandang disabilitas.

Seharusnya Pemerintah agar lebih mempertimbangkan bahwa bukan masalah jumlah aturan yang mengakomodasi, namun lebih kepada seberapa efektifnya aturan tersebut, yang diperlukan oleh kelompok penyandang disabilitas selaku konsumen agar merasa nyaman dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Daftar Bacaan : 15 buku, 7 Undang-Undang & Peraturan, 2 website

Dosen Pembimbing : 1. Hulman Panjaitan S.H., M.H.

2. Dr. Fernando Silalahi S.H., M.H.

## **ABSTRACT**

- A. *Student Name* : Elizabeth Nataline Riama D.T
- B. *Student ID Number* : 16. 400. 500. 44
- C. *Thesis Title* : *CONSUMER PROTECTION OF DISABILITIES  
BEING THE DISCRIMINATION VICTIMS IN  
AIRCRAFT FLIGHT (STUDY OF DECISION  
NUMBER: 846 / PDT.G / 2016 / PN JKT.SEL)*
- D. *Program Specificity* : Law
- Keywords* : *Consumer Protection, Persons with Disabilities, In Flight Plane*
- Content summary* :

*The disadvantages when using air transportation services so far are not only experienced by the general public, persons with disabilities when using air transportation services also often experience discrimination that is quite detrimental to them. Arrangements regarding rights and obligations in the aviation law specifically for the rights of persons with disabilities are still lacking and the quality of service in fulfilling these rights, so that discrimination often occurs.*

*The writing method used in this thesis research is normative juridical research by analyzing library materials or ready-to-use documents. In Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection as a reference for consumers in using the services of business actors is still relatively weak for the welfare, especially for persons with disabilities. There is no specific regulation in the consumer protection law to protect the rights and obligations of persons with disabilities.*

*The government should consider that it is not a matter of the number of rules that accommodate, but rather how effective the rules are, which are needed by groups of people with disabilities as consumers to feel comfortable in using goods and / or services traded by business actors.*

*Reading List* : 15 books, 7 laws & regulations, 2 websites

## DAFTAR ISI

VISI & MISI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>14</b>
A. Latar Belakang Permasalahan.....	14
B. Pokok Permasalahan .....	19
C. Ruang Lingkup.....	20
D. Tujuan Penelitian .....	20
E. KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP.....	21
1. Kerangka Teori.....	21
A. Keadilan Legal .....	21
2. Kerangka Konsep .....	22
F. Metode penelitian.....	23
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.....	25
7. Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 61 Tahun 2015 tentang “Fasilitasi (FAL) Udara” .....	25
G. Sistematika Penulisan.....	25
<b>BAB II</b> .....	<b>28</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>28</b>
A. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen.....	28
B. Tinjauan Umum mengenai Penyandang Disabilitas .....	35

C. Tinjauan Umum mengenai Diskriminasi .....	38
D. Tinjauan Umum mengenai Penerbangan Pesawat .....	41

### BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS SEBAGAI KONSUMEN DALAM PENERBANGAN PESAWAT MENURUT PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN DI INDONESIA .....

A. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang “Perlindungan Konsumen” .....	47
---	----

B. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang “Penerbangan” .....	51
---	----

C. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang “Penyandang Cacat” .....	53
--	----

D. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang “Penyandang Disabilitas” .....	54
--	----

E. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2017 tentang “Penyediaan Aksebilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus” .....	56
---	----

Penyandang disabilitas menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksebilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus dikenal dengan Pengguna jasa berkebutuhan khusus yang menurut Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa “Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus adalah pengguna jasa karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus pengguna jasa yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak anak, wanita hamil, dan orang sakit.” .....

F. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang “Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri”	56
--	----

Dalam ketentuan pasal 50 bahwa terdapat standar pelayanan tambahan selama penerbangan (*in-flight*) bagi penumpang berkebutuhan khusus, fasilitas tersebut antara lain : .....

G. Perlindungan hukum hak-hak konsumen disabilitas menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 61 Tahun 2015 tentang “Fasilitasi (FAL) Udara”	58
--	----

BAB IV PENERAPAN HUKUM DALAM PERKARA NO 846/PDT.G/PN JKT.SEL.....	63
A. PERKARA NO 846/PDT.G/PN JKT.SEL.....	63
1. Kasus Posisi .....	63
2. Para Pihak.....	67
4. Pertimbangan Hukum Majelis Hakim.....	70
a. Pertimbangan Hukum Terhadap Penggugat I.....	70
5. Amar Putusan.....	76
B. Analisis dan Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88