HAK PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS DALAM ANGKUTAN UDARA NIAGA

Oleh :

Rosida Diani, SH, MH

(Dosen Tetap FH Universitas Tamansiswa Palembang)

ABSTRAK

Setiap orang tanpa diskriminasi berhak mendapatkan perlakuan yang sama, termasuk dalam angkutan udara niaga. Penumpang angkutan udara yang berkebutuhan khusus juga mempunyai hak yang sama seperti penumpang lainnya. Dalam penelitian ini diuraikan mengenai Apa saja hak-hak penumpang berkebutuhan khusus dalam angkutan udara niaga serta apa sanksi bagi badan usaha angkutan udara niaga yang tidak melaksanakan kewajiban mengangkut penumpang berkebutuhan khusus.
Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan data yang digunakan adalah data sekunder. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa penumpang berkebutuhan khusus berhak memperoleh fasilitas yang dikhususkan sesuai dengan kebutuhannya, seperti kursi roda bagi penyandang disabilitas, pendampingan bagi anak yang berpergian tanpa orangtua/wali, fasilitas kesehatan khusus bagi orang sakit dan lain sebagainya. Apabila badan usaha angkutan udara niaga tidak melaksanakan kewajibannya dengan sebagaimana mestinya, dapat digugat secara perdata oleh penumpang yang dirugikan akibat perbuatan tersebut dan dapat dikenakan sanksi administratif oleh pemerintah.

Kata kunci : angkutan udara niaga, penumpang berkebutuhan khusus

A. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu hal yang mempunyai peran yang sangat besar dalam kehidupan manusia saat ini. Dalam semua aspek kehidupan tidak dapat terlepas dari sarana transportasi. Salah satu sarana transportasi yang menjadi idola masyarakat modern saat ini adalah transportasi udara atau angkutan udara.

Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.[1] Angkutan udara ini terdiri dari angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga.[2]

Angkutan udara niaga merupakan angkutan udara yang digunakan oleh masyarakat dalam mobilitasnya dari satu tempat ke tempat tujuannya. Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk menikmati angkutan udara niaga. Selama ia

[1] Pasal 1 angka 13 UU No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan
[2] Pasal 1 angka 14 dan 15 UU No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan

memenuhi ketentuan yang berlaku maka Ia berhak untuk mendapatkan kesempatan itu. Setiap orang tanpa diskriminasi[3] berhak memperoleh kesempatan yang sama, Termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

Penumpangan berkebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.[4]

Hak setiap manusia untuk memperoleh kesempatan menggunakan angkutan udara ini termasuk dalam kategori hak dasar sebagaimana diatur di dalam undang-undang Hak Asasi Manusia, UU No. 39 Tahun1999. Dalam Pasal 13 di sebutkan "*Setiap orang berhak untuk mengembangkan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya sesuai dengan martabat manusia demi kesejahteraan pribadinya, bangsa,dan umat manusia*". Sehingga dari pasal 13 ini, setiap orang berhak untuk memperoleh manfaat dari pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dapat ditafsirkan termasuk juga hak para penumpang berkebutuhan khusus untuk menikmati angkutan udara niaga.

Selain itu juga pada pasal Pasal 28 ayat (1) UUD 1945 disebutkan "*Setiap orang berhak bebas dari perlakukan diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskrimiatif itu*".

Sebagai penumpang yang berkebutuhan khusus, maka pihak maskapai atau badan usaha angkutan udara niaga wajib melakukan hal-hal tertentu, atau menyediakan fasilitas khusus terkait dengan penumpang seperti ini. Ketersediaan sarana serta kesempatan untuk penumpang berkebutuhan khusus mendapatkan hak yang sama diangkut dengan angkutan udara niaga berjadwal merupakan suatu kewajiban bagi perusahaan angkutan niaga berjadwal.

---

[3] Pasal 1 angka 3 UU No.39 Tahun 1999 tentang HAM, Diskriminasi adalah setiap pembatasan, pelecehan, atau pengucilan yang langsung ataupun tak langsung didasarkan pada pembedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa, keyakinan politik, yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan, pelaksanaan atau penggunaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam kehidupan baik individual maupun kolektif dalam bidang politik, ekonomi, hukum, sosial, budaya, dan aspek kehidupan lainnya.

[4] Pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Kewajiban secara etimologis berasal dari kata "wajib" yang berarti (1) harus dilakukan; tidak boleh tidak dilaksanakan (ditinggalkan), (2) sudah semestinya; harus.[5] Menurut Notonegoro, pengertian Kewajiban adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan.[6]

Sehingga penyediaan fasilitas khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus secara yuridis harus dilakukan. Untuk badan usaha angkutan udara niaga yang tidak melaksanakan kewajibannya ini maka akan dikenakan sanksi. Ada satu contoh kasus menarik mengenai kewajiban dari badan usaha angkutan udara niaga dalam melaksanakan kewajiban mengangkut penumpang berkebutuhan khusus, yaitu

kasus Dwi Aryani dengan maskapai asal Uni Emirat Arab, Etihad Airways. Pada 3 April 2016, Saat itu, Dwi Ariyani hendak pergi ke Jenewa Swiss via Abdu Dhabi dari Bandara Soekarno-Hatta dengan menggunakan layanan maskapai Etihad Airways. Sesampainya di bandara, ia melakukan check in sendiri tanpa pendamping seperti biasa di counter *milik Etihad. Ketika itu seorang petugas checkin sempat menanyakan mengapa ia menggunakan kursi roda dan dijelaskan oleh Dwi dirinya merupakan penyandang disabilitas. Seorang petugas* counter *Etihad bahkan membantu Dwi mengangkat barang untuk ditempatkan dalam bagasi pesawat. Petugas memenuhi permintaan Dwi untuk menyediakan kursi roda khusus dan membantunya mengantarkan ke ruang tunggu penumpang dan selanjutnya ia masuk ke pesawat dan menempati tempat duduk dengan nomor 15C. Masalah timbul setelah 20 menit Dwi berada di dalam pesawat. Salah seorang petugas Etihad mendatangi dan menanyakan apakah Dwi bisa mengevakuasi diri jika terjadi kecelakaan dan ia menjawab tentunya butuh bantuan untuk melakukan hal tersebut. Tidak berapa lama dari situ datang lagi petugas bernama Abrar. Pria ini mengaku berasal dari Airport Operation Officer yang mengajukan pertanyaan hampir serupa. Dari Abrar, Dwi mengetahui harus ada pendamping dalam penerbangan. Dwi berusaha meyakinkan kru bahwa ia sudah sering bepergian tanpa pendamping, dan tidak ada masalah. Apalagi, keberangkatan ke Swiss untuk menghadiri undangan*

[5] https://kbbi.web.id/wajib, diakses pada 15 September 2018

[6] https://pengertianartidefinisidari.blogspot.com/2017/11/makna-hak-dan-kewajiban-serta-contohnya.html, diakses pada 15 september 2018

International Disability Alliance (IDA) *dalam rangka pelatihan implementasi dan pemantauan Konvensi tentang Hak Penyandang Disabilitas. Abrar merespons keberatan Dwi dan kembali menanyakan kepada* crew cabin *pesawat dan pada saat itu Dwi mendengar teriakan dalam bahasa Inggris yang intinya Dwi adalah penumpang lumpuh dan tidak mungkin membantu dirinya sendiri. Tak berapa lama kemudian Abrar kembali dan memberitahu Dwi untuk turun dari pesawat. Kru maskapai membantu Dwi mengurus pembatalan keberangkatan dan tempat penginapan di sebuah hotel dekat bandara. Walhasil, Dwi gagal menghadiri undangan ke Swiss.*[7]

Perbuatan maskapai Etihad yang menurunkan dwi dari pesawat dinilai merupakan salah satu bentuk diskriminasi terhadap penumpang berkebutuhan khusus, dalam hal ini penumpang disabilitas. Dwi kemudian mengajukan Gugatan terhadap maskapai *Etihad Airways* dilakukan dengan dasar gugatan tindakan diskriminasi terhadap penumpang disabilitas. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini akan diuraikan bagaimana hak-hak penumpang berkebutuhan khusus dalam angkutan udara niaga berjadwal dan apa sanksi bagi badan usaha angkutan udara niaga yang tidak melakukan kewajibanya dalam kaitannya dengan penumpang berkebutuhan khusus.

B. PERMASALAHAN

Adapun permasalahan yang akan diuraikan dalam tulisan ini yaitu:

1. Apa saja hak penumpang berkebutuhan khusus dalam angkutan udara niaga berjadwal?
2. Apa sanksi hukum bagi pengangkut dalam angkutan udara niaga berjadwal yang tidak memberikan hak penumpang berkebutuhan khusus dengan sebagaimana mestinya?

C. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang

[7] https://www.suara.com/news/2017/12/07/221351/etihad-airways-bersikap-diskriminatif-pada-penumpang-disabilitas, diakses pada 14 september 2018

meletakan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin. [8]

D. PEMBAHASAN

1. Hak Penumpang Berkebutuhan Khusus Dalam Angkutan Udara Niaga Berjadwal

Dalam perspektif hukum perdata, perjanjian pengangkutan merupakan hubungan timbal balik antara pengangkut dengan penumpang. Menurut Subekti, perjanjian pengangkutan ialah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu kelain tempat, sedangkan pihak yang lainnya, menyanggupi akan membayar ongkosnya.[9] Menurut Abdul Kadir Muhammad, Pengangkutan berasal dari kata "angkut" yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan.[10]

Sebagai bagian dari perjanjian, perjanjian pengangkutan tunduk pada aturan yang terdapat di dalam Buku III KUHPerdata. Sebagaimanahalnya dengan perjanjian-perjanjian lainnya, kedua belah pihak diberikan kebebesan seluas-luasnya untuk mengatur sendiri segala hal mengenai pengangkutan yang akan diselenggarakan itu. Apabila terjadi kelalaian pada salah satu pihak, maka akibat-akibatnya ditetapkan sebagaimana berlaku untuk perjanjian-perjanjian pada umumnya pada Buku III dari KUHPerdata.[11]

Hal seperti diuraikan di atas, dikenal dengan sistem terbuka. Perjanjian menganut sistem terbuka, artinya hukum perjanjian memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. [12]

---

[8] Mukti Fajar dan Yulianto ahmad, **Dualisme penelitian hukum Normatif dan Empiris**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, hal.34

[9] Subekti, **Aneka Perjanjian**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, Hlm.69

[10] Abdulkadir Muhammad, **Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hal.19

[11] Ibid, hlm. 70

[12] Subekti, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm.13

Sistem terbuka, yang mengandung suatu asas kebebasan membuat perjanjian, dalam KUHPerdata lazimnya disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1).[13] Dengan menekankan pada perkataan "semua", maka pasal tersebut seolah-olah berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat bahwa kita diperbolehkan membuat perjanjian yang berupa dan berisi apa saja (tentang apa-apa saja) dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya seperti undang-undang. Atau dengan perkataan lain, dalam pasal perjanjian itu diperbolehkan membuat undang-undang bagi kita sendiri.[14]

Pengangkutan udara, sebagai salah satu dari beberapa jenis pengangkutan, juga tunduk dengan ketentuan-ketentuan umum yang terdapat di dalam KUHPerdata dan juga KUHD. Di dalam KUHPerdata, tidak terdapat pengaturan secara khusus mengenai pengangkutan. Pengangkutan diatur di dalam KUHD. KUHD sendiri tidak secara tegas menyebutkan definisi dari pengangkutan, namun secara tersirat dapat disimpulkan dari ketentuan Pasal 90 KUHD. Isi dari Pasal 90 KUHD yaitu:

> *Surat muatan merupakan perjanjian antara pengirim atau ekspeditur dan pengangkut ataujuragan kapal, dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara pihak-pihakbersangkutan, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya danpenggantian kerugian dalam hal kelambatan, juga meliputinama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknyadan bilangannya;nama yang dikirimi barang-barang itu;nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal;jumlah upah pengangkutan;tanggal penandatanganan; penandatanganan pengirim atau ekspeditur.*

Secara historis, pengangkutan udara yang menyangkut masalah kedaulatan ruang angkasa timbul sebagai akibat perkembangan pengangkutan udara pada abad ke 19 sebelum Perang Dunia I telah terdapat kemufakatan universal, bahwa ruang angkasa di atas laut lepas (*open sea*), yang berada di atas wilayah suatu negara, secara mutlak dalam jarak tertentu di anggap daerah tak bertuan yang ditarik dalam 2 (dua) asas, yaitu:

---

[13] Pasal 1338 ayat (1) "semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya"

[14] Subekti 2002, op.cit, hlm. 14

a. Ditentukan di atas daratan laut dalam batas tertentu, takluk pada kedaulatan suatu negara.
b. Ruang angkasa luar bebas dan terbuka sebagaimana halnya laut lepas (*Open Sea*).[15]

Di Indonesia saat ini, pengangkutan udara diatur dalam peraturan perundang-undangan yang tidak terkodifikasi. Pengaturan pengenai pengangkutan udara terdapat di dalam UU No.1 Tahun 1999 tentang Penerbangan. Peraturan mengenai standar pelayanan bagi penumpang dalam penerbangan komersil tunduk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Dalam Pasal 1 angka 13 UU No.1 Tahun 1999 tentang Penerbangan, definisi Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

Dalam pasal Pasal 1 angka 29 UU No.1 Tahun 1999 tentang Penerbangan, dijelaskan juga mengenai definisi dari Perjanjian Pengangkutan Udara, yaitu perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.

Hak dan kewajiban penumpang serta pengangkut dalam perjanjian pengangkutan udara berjadwal tertuang di dalam tiket. Secara yuridis, hak dikenal dua macam, yaitu hak berdasarkan hukum (*legal rights*) dan hak moral (*moral rights*).[16] Hak berdasarkan hukum adalah hak yang diakui dan dilindungi oleh hukum, sebagai contoh hak pegawai untuk mendapatkan pembayaran gaji oleh majikan merupakan *legal rights*, sedangkan hak untuk dicintai oleh ibunya itu merupakan *moral rights*. Seorang yang tidak dibayarkan gajinya oleh majikan dapat menggungakan lembaga formal untuk menuntut haknya, sedangkan seorang anak yang tidak dicintai oleh ibunya, apabila haknya ini tidak terpenuhi maka tidak ada

[15] Soegijatna Tjakranegara, **Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang**, Rineka Cipta, 1995, hlm.96

[16] G.T.Paton, dalam Peter Mahmud Marzuki, **Pengantar Ilmu Hukum**, Prenada Media, Jakarta, 2013, hlm.142

satu lembagapun yang dapat memaksa terpenuhinya harapan itu.[17] Hak penumpang berkebutuhan khusus untuk menggunakan sarana angkutan udara dalam berpergian dengan beberapa perlakuan khusus, termasuk dalam *legal rights*. Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan yang dilindungi oleh hukum. Sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. [18]

Perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut yang tertuang dalam tiket biasanya telah berbentuk baku, sehingga perjanjian seperti ini disebut sebagai perjanjian baku. Perjanjian itu mengikat bagi kedua belah pihak meskipun telah dibuat secara sepihak oleh pengangkut. Pada saat penumpang menyetujui membayar seharga tiket yang telah ditentukan, maka pada saat itu secara tersirat. Menurut Farid Wajdi, perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Perjanjian baku yang banyak terdapat di masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain:

1) Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi kuat dibanding pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
2) Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah.
3) Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat. Adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula disediakan. Untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan. Dalam perpustakaan Belanda jenis ini disebut *contract model*.[19]

Dari ketiga jenis tersebut, perjanjian baku yang tertera dalam tiket pesawat, tergolong dalam jenis yang pertama. Dimana penumpang tidak mempunyai daya

[17] Ibid
[18] Sudikno Mertokusumo, **Mengenal Hukum ;Suatu Pengantar**, Liberty, Yogyakarta, 1986
[19] Farid Wajdi, dalam M.Sadar dkk, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Akademia, Jakarta, 2012, hlm.52

tawar yang sama tinggi dibandingkan dengan kedudukan pengangkut. Meskipun begitu, di dalam UU Perlindungan konsumen UU No.8 tahun 1999, terdapat pembatasan mengenai klausul baku ini yang tertera dalam Bab V pasal 18.

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 ileh konsumen;*
   f. *Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjdi obyek jual beli jasa;*
   g. *Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan 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 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.*
4) *Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.*

Selain di dalam tiket, sebenarnya hak dan kewajiban dari pengangkut angkutan udara juga tertera dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Definisi Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.[20] Dalam bahasa sehari-hari angkutan seperti ini dikenal dengan penerbangan komersial atau maskapai penerbangan.

Secara yuridis, penumpang dalam Angkutan Udara Niaga Terjadwal terdiri dari penumpang biasa dan penumpang dengan kebutuhan khusus. Penumpang biasa adalah penumpang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*). Penumpang dengan kriteria ini tidak memerlukan suatu standar pelayanan khusus. Perlakuan yang diberikan adalah sama dengan penumpang.[21]

Selain penumpang biasa, ada juga terdapat penumpang dengan kebutuhan khusus. Penumpang dengan kebutuhan khusus[22] adalah penumpang penumpang karena kondisi fisiknya dan / atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

Penyandang disabilitas adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak. Lanjut usia adalah penumpang dengan usia di atas 60 (enam puluh) tahun.

Orang sakit adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya membutuhkan fasilitas tambahan antara lain *oxygen mask*, kursi roda dan/atau

[20] Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

[21] Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

[22] Pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

stretcher, yang dalam hal ini dibatasi tidak berlaku untuk penumpang dengan penyakit menular sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hak penumpang Angkutan Udara Niaga Terjadwal kelas ekonomi sebagaimana diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri ada tiga yaitu:[23]

a. Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre- flight*);
b. Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*);
c. Standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) terdiri dari:

1) Informasi Penerbangan;
2) Pemesanan tiket (*reservation*)
3) penerbitan tiket (ticketing);
4) pelaporan tiket sebelum keberangkatan (check-in);
5) proses *boarding* (boarding);[24]
6) penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*

Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*), meliputi:

a. fasilitas dalam pesawat udara
b. makanan dan minuman
c. awak pesawat, meliputi awak cockpit dan awak kabin.

Standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*), meliputi:

a. proses turun pesawat, meliputi ketersediaan informasi, ketersediaan fasilitas dan ketersediaan petugas
b. transit atau transfer, meliputi informasi dan fasilitas pada saat menuju ke transitatau transfer counter, dan pelayanan petugas di transit atau tranfer counter.
c. pengambilan bagasi tercatat, meliputi informasi dan pelayanan petugas.

[23] Pasal 3 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

[24] Pasal 4 ayat 1 dan Pasal 16 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Standar pelayanan sebagaimana diuraikan diatas merupakan layanan standar yang berlaku bagi seluruh penumpang pesawat Angkutan Udara Niaga Terjadwal. Untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, maka disamping layanan tersebut diatas, juga memperoleh pelayanan khusus lainnya. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri standar pelayanan untuk penumpang berkebutuhan khusus terdapat di dalam bab VI.

Untuk kenyamanan, keselamatan dan optimalisasi pelayanan, jumlah total penumpang disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping *(unaccompanied minor)*hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh perseratus) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

Untuk kenyamanan, keselamatan dan optimalisasi pelayanan, jumlah total penumpang yang boleh membawa bayi *(infant)* adalah sebesar 10% (sepuluhperseratus) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

Secara garis besar, standar pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus juga dibagi tiga, yaitu standar pelayanan standar pelayanan sebelum penerbangan (pre*flight),* standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight) d*an standar pelayanan setelah penerbangan *(postflight).*

Secara spesifik setiap pengangkut dalam Angkutan Udara Niaga Terjadwal memberikan beberapa ketentuan yang lebih spesifik. Sebagai contoh, pada maskapai Emirates.[25] Saat dibandara, ada petugas yang akan memberikan bantuan khusus pada penyandang tunarungu, dengan catatan sebelumnya menyampaikan kepada petugas *check-in* bahwa dirinya merupakan penyandang tunarungu atau mengalami gangguan pendengaran.

Saat di dalam pesawat, Petunjuk keselamatan individu diberikan kepada setiap pelanggan yang memintanya. Hal-hal yang tercakup dalam petunjuk di antaranya penjelasan mengenai prosedur keselamatan, lokasi pintu keluar, dan komunikasi terkait cara terbaik dalam memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang. Seorang Pramugari akan menyediakan pembaruan untuk

[25] http://www.emirates.com, diakses pada 24 agustus 2018

penumpang penyandang tunarungu selama penerbangan ketika pengumuman disampaikan. Headphone di pesawat kompatibel dengan alat bantu dengar standar yang dialihkan ke posisi 'T'. Selain itu dalam semua pesawat terbang Emirates, video rekaman petunjuk keselamatan pesawat terbang yang direkam sebelumnya memiliki teks dalam bahasa Inggris dan Arab.

Untuk penumpang tunanetra, juga akan mendapat bantuan khusus saat melakukan *check-in*. Layanan *Meet* and *Assist* tersedia untuk memandu penumpang tuna netra ke dan dari gate pesawat terbang, penumpang juga menggunakan bantuan kursi roda. Dan juga disediakan bantuan koneksi penerbangan dan antar-jemput sesuai permintaan penumpang.

Saat di dalam pesawat petunjuk keselamatan dilengkapi Kartu Petunjuk Keselamatan yang dicetak dalam huruf Braille untuk pelanggan kami yang mengalami disabilitas penglihatan. Pramugari kami akan membacakan pilihan menu makanan, mengenali bahan makanan, dan menempatkannya pada nampan penumpang tunanetra, serta membantu membuka paket jika diminta. Sebagaimana ditetapkan dalam peraturan keselamatan, penumpang tidak akan dipindahkan ke kursi pada baris pintu keluar.

Untuk penumpang dengan mobilitas terbatas, tersedia kursi roda. Kursi roda tersedia di seluruh lokasi bandara. Pengangkut Angkutan Udara Niaga Terjadwal pun dapat membantu penumpang berkursi roda dengan angkutan dari pintu masuk terminal (atau lokasi penurunan kendaraan yang bersebelahan dengan pintu masuk) ke *boarding gate*, membuat koneksi (jika berlaku), dan angkutan dari pesawat terbang ke pintu masuk terminal (atau lokasi penjemputan kendaraan yang bersebelahan dengan pintu masuk) di tujuan penumpang.

Maskapai juga bersedia ikut mengangkut kursi roda bermotor dan tidak bermotor serta perangkat bantuan untuk angkutan. Namun, ada beberapa pembatasan ukuran dan berat yang harus Anda diskusikan dengan agen pemesanan pada waktu pemesanan. Apabila kursi roda tersebut diminta untuk diletakan pada kabin, maka penumpang harus datang sekurangnya 60 menit sebelum keberangkatan. Kursi roda atau perangkat bantuan yang terlalu besar atau terlalu berat untuk diletakkan dalam kabin pesawat terbang akan dibawa ke ruang penyimpanan.

Untuk alasan keselamatan, penumpang mungkin perlu bepergian dengan pendamping atau petugas jika:

- harus bepergian dengan tandu atau inkubator, atau memerlukan perhatian medis selama penerbangan. Pendamping harus dapat melayani kebutuhan pribadi dan medis Anda.
- tidak dapat memahami atau menanggapi petunjuk keselamatan dengan baik karena disabilitas mental.
- tidak dapat melakukan evakuasi sendiri di pesawat terbang.
- memiliki gangguan pendengaran dan penglihatan yang parah serta tidak dapat menyusun sarana komunikasi dengan karyawan maskapai penerbangan.

Pramugari tidak diizinkan untuk membantu menyuapi atau melakukan fungsi kebersihan pribadi dan kamar kecil. Mereka tidak dapat mengangkat atau membawa penumpang, dan mereka tidak dapat menyediakan layanan medis seperti pemberian injeksi. Apabila kondisi medis penumpang memerlukan orang lain untuk menyediakan perawatan ini, penumpang harus bepergian dengan petugas atau pendamping bertiket yang dapat memahami kebutuhan ini selama penerbangan.

Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang memberikan pelayanan terhadap anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor)* yang berusia dari 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun yang melakukan penerbangan wajib:[26]

a. menyediakan petugas yang menangani anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor)* pada proses *pre-flight*, *in-flight* dan *post flight*, termasuk transit atau transfer;
b. membuat berita acara serah terima dari keluargayang mengantar kepada petugas, dan dari petugas kepada keluarga yang menjemput;
c. membuat berita acara serah terima antar petugas pada setiap titik layanan *(service point);* dan
d. memberikan pelabelan tanda UM pada penumpang anak-anak tanpa pendamping *(unaccompanied minor)* dan pada bagasi kabin dan tercatat.

Wanita hamil wajib memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter dan memberikan surat pernyataan. Penumpang yang membutuhkan oksigen botol

[26] Pasal 42 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

dan/atau *stretcher case* wajib mengajukan permintaan kepada badan usaha angkutan udara paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penerbangan wajib didampingi oleh paramedis dengan disertai surat rekomendasi dari dokter.

Hak-hak penumpang sebagaimana tertera dalam *Standar Operational Prosedur* (SOP) perusahaan dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri , yang dalam sisi sebaliknya merupakan kewajiban pengangkut juga secara implisit tertera dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, disebutkan mengenai kewajiban pelaku usaha, dalam point "c" berbunyi "*memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif*". Dalam kaitannya dengan pelayanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, ini merupakan salah satu bentuk tindakan menyetarakan hak penumpang untuk mendapatkan pelayanan atau diperbolehkan menggunakan jasa angkutan udara. Bentuk pelayanan berbeda yang diterapkan semata-mata agar penumpang berkebutuhan khusus ini dapat merasa nyaman selama perjalanan.

2. Sanksi bagi pengangkut yang tidak memenuhi ketentuan dalam mengangkut penumpang berkebutuhan khusus

Badan usaha angkutan udara niaga mempunyai kewajiban untuk mengangkut penumpang dengan kebutuhan khusus. Dasar hukum dari kewajiban ini adalah:

a. Pasal 28 ayat (1) UUD 1945, yang berbunyi "Setiap orang berhak bebas dari perlakukan diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskrimiatif itu."
b. UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 134 ayat (1) dan (2); serta Pasal 140 ayat (2). Isi pasal 134 ayat (1) dan (2);
   (1) Penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitaskhusus 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.*

Pasal 140

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

c. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 18 tentang Hak Aksebilitas

Pasal 19. Isi pasal 18 :

Hak Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

a) mendapatkan Aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan
b) mendapatkan Akomodasi yang Layak sebagai bentuk Aksesibilitas bagi individu.

Pasal 19 :

Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

a) memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
b) pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

d. Bab XI huruf G Bagian Pelayanan Angkatan Udara angka 3 huruf 3 Permenhub No. 61 Tahun 2015 tentang Fasilitas Udara, yang berbunyi "Penyelenggara Angkutan Udara hanya dapat meminta penyandang disabilitas untuk disertai pendamping bila penumpang tersebut jelas-jelas tidak mampu dan mengganggu keselamatan dan kenyamanan diri dan orang lain"
e. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf c, yang berbunyi "Setiap *pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif*."

Selain itu, Enam tahun lalu Indonesia telah meratifikasi Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang dituangkan ke dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011. Tujuan konvensi tersebut adalah untuk memajukan, melindungi, dan menjamin kesamaan hak kebebasan mendasar bagi semua penyandang disabilitas serta penghormatan terhadap martabat penyandang disabilitas.

Namun dalam kenyataannya masih saja terjadi bentuk pelanggaran kewajiban oleh maskapai atau badan usaha angkutan udara berjadwal terhadap penumpang berkebutuhan khusus. Beberapa contoh kasusnya adalah sebagai berikut:

1) Kasus dwi Ariyani yang diturunkan dari pesawat Etihad Airways pada April 2016. Ketika itu Dwi memegang tiket dan telah berada di pesawat saat hendak terbang ke Jenewa dari Bandara Soekarno-Hatta.[27]
2) Kasus ida puji astuti, seorang penyandang disabilitas, saat menjadi penumpang pesawat sriwijaya air, Ia dipaksa harus menandatangani surat pernyataan sakit, apabila ingin mendapatkan fasilitas sebagai penumpang disabilitas. Hal ini terjadi pada Agustus 2013. [28]
3) Ketua Lembaga Advokasi Perlindungan Penyandang Cacat Indonesia Heppy Sebayang menceritakan pengalaman mendapatkan perlakuan diskriminatif ketika hendak naik pesawat terbang di Indonesia. Perlakuan diskriminatif yang pernah dirasakan Heppy, antara lain sebelum memasuki pesawat diminta menandatangani surat pernyataan bahwa penumpang dalam kondisi sakit sehingga maskapai tidak

[27] https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-42220263, diakses pada 15 september 2018
[28] https://www.solider.id/2013/08/30/difabel-tolak-pemberlakuan-surat-pernyataan-sakit-dari-maskapai-penerbangan, diakses 15 september 2018

bertanggungjawab kalau terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam perjalanan. Pernyataan tersebut bermaterai Rp6.000.[29]

Dalam contoh-contoh kasus di atas, yang sampai ke Pengadilan adalah kasus Dwi Ariyani dan telah memperoleh keputusan hakim yang tetap. Dalam kasus ini, Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dalam keputusan Senin (4 Desember 2017), mengabulkan gugatan perdata yang diajukan Dwi. Etihad juga diwajibkan membayar ganti rugi materiil sebesar Rp37 juta dan menerbitkan permintaan maaf di satu media cetak nasional. Berdasarkan putusan hakim, Yang dilakukan tergugat adalah perbuatan diskriminasi dan bertentangan dengan UU 19/2011 tentang hak-hak penyandang disabilitas.30

Sehingga untuk penumpang berkebutuhan khusus, yang dirugikan akibat perbuatan diskriminasi atau tidak dilaksanakannya kewajiban mengenai pengangkutan penumpang berkebutuhan khusus, maka dapat dilakukan gugatan secara perdata.

Untuk maskapai yang tidak melaksanakan kewajiban penyediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Pasal 70 :

> *Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang sanksi administratif.*

Sanksi administratif bagi badan usaha angkutan udara niaga yang melanggar ketentuan PM No.185 tahun 2015 adalah sanksi administratif. Sanksi administratif ini berupa pembekuan atau pencabutan rute penerbangan.

[29] https://www.suara.com/news/2017/12/07/190153/cerita-diskriminasi-bagi-penyandang-disabilitas-saat-naik-pesawat, diakses pada 15 September 2018

[30] https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-42220263, tertanggal 4 Desember 2017, diakses pada 15 september 2018

E. PENUTUP

1. Hak-hak penumpang berkebutuhan khusus dalam angkutan udara berjadwal telah diatur secara khusus di dalam Peraturan Menteri. Hal ini agar lebih memberikan jaminan kepastian tidak terjadinya diskriminasi bagi penumpang berkebutuhan khusus.
2. Bagi badan usaha angkutan udara niaga yang tidak melaksanakan kewajiban mengangkut penumpang berkebutuhan khusus, maka dapat dikenakan sanksi administrasi, serta dapat juga dikenakan tuntutan secara perdata oleh penggugat (penumpang) yang dirugikan akibat perbuatan badan usaha angkutan udara (maskapai) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, **Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991

Farid Wajdi, dalam M.Sadar dkk, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, Akademia, Jakarta, 2012

G.T.Paton, dalam Peter Mahmud Marzuki, **Pengantar Ilmu Hukum**, Prenada Media, Jakarta, 2013

Mukti Fajar dan Yulianto ahmad, **Dualisme penelitian hukum Normatif dan Empiris**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013

Soegijatna Tjakranegara, **Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang**, Rineka Cipta, 1995

Subekti, **Aneka Perjanjian**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995

----------, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta, 2002

Sudikno Mertokusumo, **Mengenal Hukum ;Suatu Pengantar**, Liberty, Yogyakarta, 1986

Undan-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011

UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

UU No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan

UU No.39 Tahun 1999 tentang HAM,

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentangstandar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Permenhub No. 61 Tahun 2015 tentang Fasilitas Udara,

https://kbbi.web.id/wajib,

https://pengertianartidefinisidari.blogspot.com/2017/11/makna-hak-dan-kewajiban-serta-contohnya.html,

https://www.suara.com/news/2017/12/07/221351/etihad-airways-bersikap-diskriminatif-pada-penumpang-disabilitas

http://www.emirates.com

https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-42220263

https://www.solider.id/2013/08/30/difabel-tolak-pemberlakuan-surat-pernyataan-sakit-dari-maskapai-penerbangan

https://www.suara.com/news/2017/12/07/190153/cerita-diskriminasi-bagi-penyandang-disabilitas-saat-naik-pesawat

https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-42220263