

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi diartikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (manusia dan barang) dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi terbagi menjadi tiga jenis yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Baik sarana transportasi maupun prasarana transportasi (darat, laut, udara) semakin berkembang meningkat seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebutuhan mobilitas penduduk dan tuntutan dinamika pembangunan yang semakin meningkat<sup>1</sup>.

Transportasi udara (penerbangan) sebagai salah satu sub sektor transportasi termuda telah menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, yakni mampu menempuh jarak yang jauh telah dirasakan menjadi lebih dekat karena memiliki kecepatan yang tinggi. Kemajuan dibidang penerbangan yang sangat pesat telah merubah wajah dan peta perkembangan perekonomian, mobilitas penduduk, dan pembangunan secara luas<sup>2</sup>.

Lalu lintas pesawat udara dan penumpang udara dilakukan melalui suatu bandar udara (*airport*). Bandar udara merupakan simpul penerbangan yang melayani kegiatan lalu lintas penumpang udara dan pesawat udara.

---

<sup>1</sup> Sakti Adji Adisasmita, 2012, *Penerbangan dan Bandar Udara*, Graha Ilmu, Yogyakarta. Hlm. 1.

<sup>2</sup> *Ibid.* Hlm. 3.

Untuk melayani kegiatan pendaratan dan lepas landas pesawat udara disediakan landasan pacu. Untuk melayani kegiatan penumpang yang melakukan perjalanan udara (keberangkatan dan kedatangan) dibangunlah suatu terminal penumpang<sup>3</sup>.

Transportasi udara mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk pengangkutan manusia dan barang antara bandar udara asal ke bandar udara tujuan yang berjauhan letaknya dalam suatu negara ataupun antar negara, menggunakan sarana pesawat udara melalui rute penerbangan. Jasa pelayanan transportasi udara yang memiliki kecepatan tinggi telah menarik perhatian masyarakat pengguna jasa penerbangan<sup>4</sup>. Permintaan jasa penerbangan dewasa ini sudah sangat meluas, bukan hanya melayani perjalanan antar kota besar, tetapi telah berkembang melayani perjalanan udara ke kota-kota kecil yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Masyarakat selaku pengguna jasa transportasi udara dalam hal ini di kategorikan ke dalam konsumen. Menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berikutnya dalam penulisan ini akan disebut UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,

---

<sup>3</sup>*Ibid.* Hlm. 4.

<sup>4</sup>*Ibid.* Hlm. 7.

keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sebagai konsumen transportasi udara, masyarakat harusnya sudah mengetahui hak dan kewajibannya sebelum menggunakan jasa transportasi udara. Masyarakat selaku konsumen dewasa ini sering berada pada posisi yang lemah, sebab tidak adanya perlindungan yang seimbang terhadap posisinya jika di hadapkan dengan pelaku usaha. Tidak jarang kerugian yang di timbulkan oleh pihak maskapai penerbangan terhadap masyarakat yang menggunakan jasa mereka untuk bepergian. Seperti *delayed*, masyarakat selaku konsumen dirugikan tidak hanya dari segi materi, namun juga dari segi waktu yang terbuang karena selisih waktu keberangkatan dan waktu kedatangan yang berbeda dari waktu yang telah dijadwalkan.

Kerugian pada saat menggunakan jasa transportasi udara selama ini tidak hanya di alami oleh masyarakat pada umumnya, penyandang disabilitas pada saat menggunakan jasa transportasi udara juga selama ini kerap kali mengalami diskriminasi yang cukup merugikan mereka, seperti fasilitas publik yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen penyandang disabilitas pada khususnya.

Beberapa kasus yang pernah terjadi mengenai diskriminasi terhadap penyandang disabilitas antara lain:

1. Seorang anak penyandang disabilitas diduga ditelantarkan petugas maskapai Garuda Indonesia sehingga tertinggal di Bandara Ngurah Rai, Bali, pada Minggu, 23 Agustus 2015. Anak laki-laki yang identitasnya sengaja tidak dipublikasikan oleh Koalisi Nasional Masyarakat Penyandang Disabilitas itu tertinggal pesawat ke Surabaya. Terdapat miskomunikasi dalam kejadian ini, dibutuhkan waktu yang lama untuk mengantar penumpang penyandang disabilitas untuk masuk ke dalam pesawat, naik lift dan dijemput menggunakan kendaraan menuju pesawat. Anak ini dibantu oleh petugas training dan masalah timbul karena petugas tidak membawa radio komunikasi, sebab di informasikan lewat radio komunikasi bahwa pesawat yang hendak mengangkut anak laki-laki ini dikatakan sudah dengan penumpang yang lengkap dan informasi itu baru diberitahukan pada saat pesawat hendak *take-off*. Peristiwa itu bermula pada saat boarding. Saat anak laki-laki tersebut sudah melewati petugas Garuda Indonesia untuk disobek *boarding pass*-nya, namun karena Bandara Ngurah Rai Bali tidak aksesibel bagi pengguna kursi roda, maka sang anak dengan kursi rodanya harus turun tangga terlebih dahulu, naik bus, dan kemudian naik tangga lagi untuk masuk pesawat. Dalam kondisi itu tidak ada petugas, baik dari Garuda Indonesia maupun Bandara

Ngurah Rai Bali, yang membantu, sehingga tertinggal pesawat menuju Surabaya.

2. Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas kembali dilakukan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia, kali ini Dani Suntoro seorang penyandang disabilitas (tuna daksa) dari Surabaya yang mendapatkan perlakuan diskriminatif. Dani yang berangkat pada 23 Maret 2014 dengan rute Surabaya – Jakarta (No tiket 1262458042905, Garuda Indonesia GA-313) diharuskan oleh petugas Garuda untuk menandatangani Surat Pernyataan Sakit yang menganggap bahwa Dani memiliki penyakit karena menggunakan kursi roda. Dalam surat pernyataan, Garuda menyatakan terbebas dari tanggung jawab apabila penyakit bertambah parah<sup>5</sup>. Surat pernyataan sakit yang dibuat oleh Garuda Indonesia untuk ditandatangani oleh penyandang disabilitas sebelum bepergian dengan menggunakan pesawat merupakan suatu bentuk tindakan diskriminasi, dimana surat pernyataan sakit tersebut berisi pengalihan tanggung jawab oleh pengangkut terhadap konsumen pengguna jasa maskapai penerbangan. Surat pernyataan sakit ini dapat dikategorikan kedalam klausul eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau

---

<sup>5</sup><http://arsyadrangani.blogspot.co.id/2015/01/7-kasus-penumpang-versus-maskapai.html>, diakses 8 agustus 2016

terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum<sup>6</sup>. Klausula eksonerasi dapat ditemukan dalam UUPK di bagian Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan “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: Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

Pengertian Diskriminasi berdasarkan Undang - Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang berikutnya dalam penulisan ini akan disebut UU HAM Pasal 1 ayat (3) 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.

Penyandang Disabilitas berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang berikutnya dalam penulisan ini akan disebut UU Penyandang Disabilitas, ialah setiap orang yang

---

<sup>6</sup> Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, hlm 47.

mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Hak yang dimaksudkan dalam pengertian diatas merupakan hak konstitusional yang tidak terpisahkan dalam diri penyandang disabilitas sebagai Warga Negara Indonesia yang dimuat dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 H ayat (2) menyatakan “Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”, serta Pasal 28 I ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 bahwa “Setiap orang bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu”.

Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang berikutnya dalam penulisan ini akan disebut UU Penerbangan Pasal 239 ayat (1) mengatur bahwa penyandang cacat, orang sakit, lanjut usia, dan anak-anak berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha bandar udara atau unit penyelenggaraan bandar udara, dan ayat (2) huruf a, b, e, f pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1. Pemberian prioritas pelayanan di terminal;
2. Menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat selama di terminal;
3. Tersedianya personel yang khusus bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia;
4. Tersedianya informasi atau petunjuk tentang keselamatan bangunan bagi penumpang di terminal dan sarana lain yang dapat di mengerti oleh penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia.

Undang - Undang Penyandang Disabilitas Pasal (19) huruf a dan b menyebutkan bahwa:

1. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi; dan
2. Pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Berdasarkan ketentuan diatas sudah seharusnya konsumen penyandang disabilitas angkutan udara berhak mendapatkan aksesibilitas yang mudah, namun tetap saja dalam penerapannya sering kali terjadi diskriminasi terhadap penyandang disabilitas pengguna angkutan udara. Penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non disabilitas. Sebagai bagian dari Warga Negara Indonesia, sudah sepatutnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus,

yang dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi dan terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan khusus tersebut dipandang sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia universal.

Penyandang Disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental. Kondisi penyandang disabilitas tersebut mungkin hanya sedikit berdampak pada kemampuan untuk berpartisipasi di tengah masyarakat, atau bahkan berdampak besar sehingga memerlukan dukungan dan bantuan dari orang lain.

Bentuk pelayanan publik kepada para penyandang disabilitas di bandar udara perlu diperhatikan secara khusus. Pelayanan publik yang dimaksudkan berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berikutnya dalam penulisan ini akan disebut UU Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyandang disabilitas perlu diberikan akses sendiri berupa fasilitas – fasilitas pembantu agar dapat beraktivitas atau berkegiatan di dalam bandar udara secara fleksibel dan mandiri, serta memberikan kenyamanan pada seluruh pengguna jasa angkutan udara di bandar udara tanpa terkecuali, karena menyikapi kenyataan yang ada para penyandang disabilitas mengalami kesulitan untuk bergerak leluasa disebabkan ruang gerak mereka yang tidak memadai.

Selanjutnya berdasarkan uraian diatas mengenai tindakan diskriminasi terhadap konsumen penyandang disabilitas, pada akhirnya mendorong penulis untuk mengkaji lebih mendalam lagi mengenai bagaimana bentuk perlindungan terhadap konsumen penyandang disabilitas angkutan udara, yang akan dibahas dalam sebuah skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENYELENGGARAAN ANGKUTAN UDARA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat hasil penelitian meliputi:

#### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk referensi dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum ekonomi bisnis pada khususnya dalam kaitannya dengan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan masukan bagi penelitian – penelitian untuk tahap berikutnya, tidak hanya sebatas teori tetapi juga dalam prakteknya.

#### **2. Manfaat praktis**

- a. Bagi penulis sebagai bahan dalam memperluas pengetahuan penulis dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan memahami bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara di Indonesia.

- b. Bagi masyarakat untuk menjadi masukan kepada masyarakat agar dapat memahami bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas Penyelenggaraan Angkutan Udara.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penulisan hukum dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara dijamin keasliannya dan bukan hasil plagiasi dari karya tulis orang lain. Berikut beberapa penelitian yang pembahasannya berkaitan dengan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara :

1. Jessia Primitasari Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman tahun 2012, menulis skripsi dengan judul Penerapan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan khususnya Pasal 134 mengenai pelayanan terhadap penumpang penyandang cacat di PT Indonesia Air Asia Jakarta.
  - a. Rumusan Masalah: Bagaimanakah penerapan Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan khususnya Pasal 134 mengenai pelayanan terhadap penumpang penyandang cacat di PT Indonesia Air Asia Jakarta?
  - b. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui penerapan Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan khususnya Pasal 134

mengenai pelayanan terhadap penumpang penyandang cacat di PT Indonesia Air Asia Jakarta.

c. Hasil Penelitian:

- 1) Syarat dan ketentuan pengangkutan Air Asia nomor 7.3 menyatakan bahwa, penumpang dengan permintaan bantuan khusus dan pasien dengan penyakit diminta untuk menghubungi call centre kami setidaknya 48 jam sebelum waktu keberangkatan yang dijadwalkan untuk membuat pengaturan dengan kami mengenai bantuan khusus apa yang diperlukan. Demi alasan kesehatan dan keamanan. Penumpang dengan permintaan khusus harus melakukan check-in di bandara.
  - 2) Untuk melayani penumpang penyandang cacat di seluruh stations dimana Air Asia beroperasi, Air Asia mempunyai *Wheel Chairs* (kursi roda) dan di Kuala Lumpur mempunyai *Ambulance Lift* (lift ambulan).
2. Afrial Syarli Fakultas Hukum Universitas Riau tahun 2015, menulis skripsi dengan judul tinjauan yuridis hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara oleh maskapai penerbangan di Indonesia ditinjau berdasarkan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

a. Rumusan Masalah:

- 1) Bagaimanakah pengaturan hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara?
- 2) Bagaimanakah perlindungan hukum hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara oleh perusahaan maskapai penerbangan?

b. Tujuan Penelitian:

- 1) Untuk mengetahui pengaturan hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara oleh maskapai penerbangan.
- 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara oleh perusahaan maskapai penerbangan.

c. Hasil Penelitian:

- 1) Pengaturan hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Namun pada kenyataanya, peraturan tersebut masih banyak kekurangan serta hak-hak yang belum diakomodir dengan baik, dimana penyandang cacat masih mendapatkan perlakuan cenderung diskriminatif. Peraturan Perundang – Undangan tentang penyandang cacat

tidak boleh bertentangan dengan hukum kodrat, yaitu hukum abadi yang lahir dari Tuhan dan bersifat adil.

- 2) Perlindungan Hukum hak – hak penyandang cacat sebagai penumpang pesawat udara oleh perusahaan maskapai penerbangan dapat diukur dengan ketersediaan peraturan dan pelaksanaan peraturan tersebut atau bias disebut sebagai perlindungan hukum terhadap penyandang cacat. Upaya pemerintah tersebut untuk memberikan perlindungan hukum preventif kepada penyandang cacat di Indonesia, khususnya di bidang penerbangan serta bertujuan untuk mencegah hal yang bersifat diskriminatif. Salah satu pilar demokrasi adalah adanya persamaan derajat setiap orang di depan hadapan hukum tanpa adanya diskriminasi. Karena itu, lemahnya peran hukum akan mempengaruhi proses demokratisasi pada suatu Negara yang juga berpengaruh pada aksesibilitas penyandang cacat.

Penulisan hukum yang berkaitan dengan Judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara hanya ditemukan dua, dengan demikian penulisan hukum ini menjadi yang ketiga dalam penulisan hukum dengan Judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara.

## F. Batasan Konsep

Batasan konsep yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah:

1. Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/ atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum<sup>7</sup>.
2. Pengertian Konsumen menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pengertian Penyandang Disabilitas menurut Undang - Undang Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
4. Pengertian Angkutan udara menurut Undang-Undang Penerbangan 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

---

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah jenis penelitian hukum yang membutuhkan data sekunder sebagai data utama. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder merupakan pendapat hukum yang diperoleh dari buku, internet, surat kabar, hasil penelitian, data statistik dari instansi atau lembaga resmi.

### **2. Sumber Data**

a. Sumber data yang diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan. Pada penulisan ini, penulis menggunakan bahan hukum primer antara lain:

- 1) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
- 2) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata;
- 3) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;
- 4) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen;

- 5) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
- 6) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2011 tentang pengesahan *Convention On the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
- 7) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
- 8) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 9) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.

b. Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum berupa pendapat hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara yang diperoleh dari buku, internet, surat kabar, dan hasil penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier atau penunjang, merupakan bahan hukum untuk memperjelas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti, kamus hukum, dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

## 2. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan bahan hukum diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder.

## 3. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian kepustakaan diolah dan dianalisis secara kualitatif, artinya analisis dengan menggunakan ukuran kualitatif.

Data yang diperoleh dari kepustakaan secara tertulis, kemudian diarahkan, dibahas, dan diberi penjelasan dengan ketentuan yang berlaku, kemudian disimpulkan dengan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal yang umum ke hal yang khusus.

## 4. Proses Berpikir

Data yang diperoleh dari bahan hukum sekunder akan dianalisis dengan mendeskripsikan dan membandingkan pendapat hukum yang diperoleh dari narasumber dengan bahan primer sehingga berdasarkan analisis tersebut akan ditarik kesimpulan, dengan mempergunakan metode berpikir deduktif, yaitu metode berpikir yang berangkat dari proposisi umum yang kebenarannya telah diakui yang berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus, dalam hal ini untuk mengetahui, menganalisis, dan mengkaji bagaimana Perlindungan Hukum terhadap

Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara.

## **H. Sistematika Penulisan Hukum**

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **2. BAB II PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penelitian mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Penyelenggaraan Angkutan Udara.

### **3. BAB III PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan. Bab ini juga berisikan beberapa saran berdasarkan persoalan – persoalan hukum yang ditemukan dalam penelitian hukum ini serta diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.