



**TINJAUAN YURIDIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
JASA TRANSPORTASI UDARA BAGI KONSUMEN PENYANDANG CACAT
(DISABILITAS) PADA MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA**

SKRIPSI

NURUL AULIA

1110611090

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

2015



**TINJAUAN YURIDIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
JASA TRANSPORTASI UDARA BAGI KONSUMEN PENYANDANG CACAT
(DISABILITAS) PADA MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**

NURUL AULIA

1110611090

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

2015

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurul Aulia

NRP : 1110611090

Tanggal : 30 Januari 2015

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 31 Januari 2015

Yang Menyatakan,



Nurul Aulia)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta saya yang bertanda tangan di bawah ini :

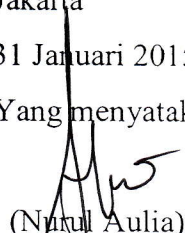
Nama : Nurul Aulia
NRP : 1110611090
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exchaxve Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**TINJAUAN YURIDIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
JASA TRANSPORTASI UDARA BAGI KONSUMEN PENYANDANG CACAT
(*DISABILITAS*) PADA MASKAPAI AIR ASIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, menggali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 31 Januari 2015
Yang menyatakan,

(Nurul Aulia)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Nurul Aulia

NRP : 1110 611 090

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jasa Transportasi Udara Bagi Konsumen Penyandang Cacat (*Disabilitas*) Pada Maskapai Penerbangan Air Asia.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Hji. Devi Kantini R, SH, Sp.N, M.Kn

Ketua Penguji

Drs. Djamhari Hamza, SH, MH, MM

Penguji I



Drs. Djamhari Hamza, SH, MH, MM

Dekan/Direktur

Suherman, SH, LLM

Penguji II

Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH

Ka. Prodi

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal Ujian : 30 Januari 2015

**TINJAUAN YURIDIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI UDARA BAGI
KONSUMEN PENYANDANG CACAT
(DISABILITAS) PADA MASKAPAI
AIR ASIA**

Nurul Aulia

Abstrak

Perkembangan pesat transportasi udara di Indonesia saat ini dinodai dengan adanya hak-hak penumpang yang tidak dipenuhi sebagaimana mestinya, terutama perlakuan diskriminasi pada Penumpang atau Konsumen penyandang cacat, hal ini perlu adanya Standar Operasional Prosedur yang diperuntukan sebagai pedoman pelayanan penumpang penyandang cacat yang sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen dan peraturan lain yang terkait serta dimiliki oleh setiap perusahaan penerbangan untuk melayani penumpang atau konsumen penyandang cacat sesuai dengan kebutuhan mereka untuk membantu mereka pada saat menggunakan jasa transportasi udara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan yang dibuat untuk penyandang cacat (*disabilitas*) pada perusahaan transportasi udara nasional dan untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan apabila penumpang penyandang cacat mengalami kerugian atas perlakuan atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan dalam transportasi udara nasional. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlu adanya standar operasional prosedur yang sesuai dengan kebutuhan penumpang atau konsumen penyandang cacat serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi penumpang transportasi udara dan bagi penumpang transportasi udara yang merasa atau mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan kepada perusahaan penerbangan, upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui dua jalur yaitu jalur pengadilan dan jalur diluar pengadilan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen.

JURIDICAL OBSERVATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES OF AIR TRANSPORTATION SERVICES FOR CONSUMERS WITH DISABILITIES (DISABILITY) IN AIR ASIA AIRLINES

Nurul Aulia

Abstract

The rapid development of air transportation in Indonesia is now tainted with the rights of passengers who are not filled properly, especially discrimination on the disabled passengers or Consumers (disability), to serve the passengers or customers with disabilities, it is necessary to standard Operating Procedures are intended passenger services in accordance with the consumer protection laws and other relevant regulation and owned by each Airline. The purpose of this study was to describe the operational standard service procedure are made for every passengers with disabilities on the national airline company and to find the solution of legal action of consumer who feel lost on treatment or service from airlines in the national air transportation.

In this study it can be concluded that the need for standard operating procedures appropriate to the needs of passengers of customers with disabilities as well as legislation that relating to legal protection for passenger air transportation for passengers and air transport felt or losses may file a lawsuit against the airline, consumer dispute resolution efforts can be reached by two pathways, namely the courts and lanes outside the court.

Keywords : Standard Operating Procedures, Consumer Dispute Resolution Efforts

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penulisan ini yang dilaksanakan sejak bulan September 2014 ini adalah "Tinjauan Yuridis Standar operasional Prosedur Pelayanan Jasa transportasi Udara bagi Konsumen Penyandang Cacat (*Disabilitas*) pada Maskapai Air Asia".

Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Herry Suryadi Syam, Bsc, dan Ibu Eri Sunari Selaku orang tua, Rahmatinna, S.psi dan Muhammad Iqbal selaku Kakak serta keluarga tercinta yang mendukung dan mendoakan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Eddy S Siradj, M.Se.Eng, Bapak Drs. Djamhari Hamza, SH, MH, MM, Bapak Suherman, SH, LLM, Bapak Sugianto SE, MM, dan Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, SH, MH, selaku Rektor Universitas, Dekan, Wadek I, Wadek II dan Kaprodi S1, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Serta Bapak Umar Kasim, SH, MH, Sp,N, dan Hj. Devi Kantini R, SH,Sp.N,M.Knyang telah memberikan banyak masukan.
3. Ibu Wien Sukarmini SH, MH, selaku Pembimbing Akademik, Local C 2011 dan Para Dosen dan Staf, Fakultas Hukum serta Para Staff LPPM, Teman-teman Peserta KKN 2014 di Desa Mandala Wangi Pandeglang Banten, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
4. Stella Monica R, Hilda Adinta S.H, Cut Permatasari, Tiara Ovitasaki, Dessy Natalia S, Nur Aini serta Teman-teman dari setiap local, selaku sahabat dan teman yang selalu menemani dan terutama selalu setia mendukung saat lelah dalam menyelesaikan studi S1 dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna tetapi tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta pada khususnya.

Jakarta, 31 Januari 2015

Nurul Aulia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
I.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	6
I.5 Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual	7
I.6 Metode Penelitian.....	12
I.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN UMUM JASA TRANSPORTASI UDARA DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	16
II.1 Perusahaan Jasa Transportasi Udara	16
II.2 Transportasi Udara	18
II.3 Perjanjian Pengangkutan dan Pengangkutan.....	23
II.4 Konsumen.....	26
II.5 Aspek-aspek Keperdataan Konsumen.....	29
II.6 Hukum Perlindungan Konsumen	30
II.7 Penyandang Cacat	34
BAB III STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI UDARA	40
III.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)	40
III.2 Beberapa Masalah-masalah Yang Ditimbulkan Karena Tidak Dilaksanakannya Standar Operasional Prosedur (SOP)	43
III.3 Standar Operasional Prosedur Penanganan Penumpang Yang Memerlukan Pelayanan Khusus di PT. Indonesia Air Asia.....	50
BAB IV ANALISIS SOP PELAYANAN KONSUMEN PENYANDANG CACAT (<i>DISABILITAS</i>) MASKAPAI AIR ASIA DAN UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN AKIBAT KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG- UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	53
IV.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsumen Penyandang Cacat Pada Maskapai Air Asia Medan Ditinjau Dari Undang-undang Perlindungan Konsumen	53

IV.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Kerugian Konsumen Pada Maskapai Penerbangan.....	59
BAB V PENUTUP.....	74
V.1 Kesimpulan	74
V.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	