

**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