

## **ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PONTIANAK : STUDI KASUS PELAYANAN JASA HOTEL TERHADAP KONSUMEN PENYANDANG DISABILITAS**

**Tiza Yaniza**

Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura

*e-mail* : tizayaniza@hukum.untan.ac.id

### **ABSTRAK**

Pelaku usaha jasa merupakan pihak yang paling dekat dengan konsumen terutama konsumen penyandang disabilitas. Negara sudah menyiapkan instrumen hukum yang membantu pelaku usaha dalam memberikan pelayanan jasa yang optimal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan instrumen hukum yang digunakan oleh pelaku usaha dan negara. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan UU No. 8 Tahun 1999 apakah sudah dilaksanakan dengan menggunakan metode yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini adalah UU No. 8 Tahun 1999 belum memberikan perlindungan yang optimal terhadap konsumen penyandang disabilitas, pelaku usaha harus dapat menghadapi kondisi new normal dengan standar protokol kesehatan yang sesuai dengan Kepmenkes HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019, dan standar protokol kesehatan WHO. Hal yang paling penting adalah perlunya komitmen dari negara dan pelaku usaha bersama-sama dengan instansi terkait dan masyarakat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen penyandang disabilitas.

**Kata Kunci** : *hukum perlindungan konsumen, penyandang disabilitas, konsumen, pelayanan jasa.*

### **ABSTRACT**

*Service business actors are the party closest to consumers, especially consumers with disabilities. The state has prepared legal instruments that assist business actors in providing optimal services, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 is a legal instrument used by business actors and the state. This is to determine the effectiveness of the implementation of Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 has been implemented using normative juridical methods. The result of this research is Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 has not provided optimal protection for consumers with disabilities, business actors must be able to face new normal conditions with standard health protocols in accordance with Kepmenkes HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019, and WHO health protocol standards. The most important thing is the need for commitment from the state and business actors together with related agencies and the community to provide protection for consumers with disabilities.*

**Keywords**: *consumer protection law; people with disability ; consumer; service*

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) menjadi tantangan terbesar bagi dunia pariwisata salah satunya bidang perhotelan. Hal ini dikarenakan, secara ekonomi banyak pihak yang harus menerima dirumahkan, pemotongan gaji, bahkan diberhentikan. Diperparah dengan berlakunya kebijakan-kebijakan pembatasan sosial di daerah-daerah seluruh Indonesia yang semakin memperketat akses perjalanan dengan aturan-aturan tes kesehatan pendukung.

Semenjak bulan Januari 2021, dengan dimulainya program vaksin Covid-19, memberikan harapan cerah bagi dunia pariwisata. Beberapa tren pariwisata di era new normal, yang diperkirakan akan bermunculan adalah solo traveling, traveling dalam kelompok kecil, diberlakukannya protocol kesehatan maksimal di tempat-tempat umum dan dengan terbatasnya akses perjalanan ke luar negeri. Hal ini memberikan kesempatan untuk meningkatkan minat untuk mengakses potensi wisata domestik.

Berdasarkan keadaan diatas, pelayanan hotel dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan konsumen dan melindungi konsumen tanpa adanya diskriminasi. Banyak produk hukum secara internasional, nasional, sub-nasional dibuat untuk melindungi kebutuhan konsumen penyandang disabilitas.

Salah satu kota di Indonesia yang memiliki potensi wisata yang menarik, adalah kota Pontianak. Ditunjukkan dengan semakin majunya usaha perhotelannya. Untuk mempersiapkan kota Pontianak dari segi peraturan, Pemerintah Daerah telah menyiapkan Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 yang mengkomodir dan melindungi sektor pelayanan publik dan jasa termasuk usaha perhotelan.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan di dalam penelitian adalah : **”Apakah pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sudah memberikan pelayanan perlindungan bagi konsumen hotel penyandang disabilitas?”**

## METODE PENELITIAN

### Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif<sup>1</sup> dimana titik tolaknya adalah peraturan perundang-undangan atau kaidah hukum (*norm*) yang berlaku di masyarakat. Dan didukung dengan penelitian lapangan (*field research*) untuk mengamati pelaksanaan peraturan-peraturan yang ada di dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

### Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konsep (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan untuk meneliti peraturan-peraturan yang mendukung untuk melindungi konsumen penyandang disabilitas baik untuk memenuhi pelayanan yang optimal terhadap konsumen tersebut. Pendekatan konsep (*conceptual approach*) digunakan untuk memahami aturan-aturan terkait perlindungan konsumen penyandang disabilitas sehingga memperjelas pemahaman pelayanan jasa hotel sebagai hak dari konsumen. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*) digunakan untuk melakukan perbandingan hukum atau peraturan-peraturan yang berlaku di negara lain yang mengatur tentang perlindungan konsumen penyandang disabilitas.

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamuji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 13-14

Perbandingan ini untuk menjadi bahan analisis terhadap apa persamaan atau perbedaan dalam peraturan-peraturan hukum yang berlaku di negara lain dengan Indonesia.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaturan Perlindungan Konsumen Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan instrumen hukum yang melindungi Konsumen, termasuk konsumen penyandang disabilitas yang memerlukan akses untuk memenuhi kebutuhan. Undang-undang ini yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam proses melayani kebutuhan konsumen. Dalam kondisi *new normal* dengan mengikuti protokol kesehatan untuk mengatasi pandemi Covid-19, pelaku usaha harus mempertimbangkan protokol tersebut guna memaksimalkan pelayan bagi konsumen. Sesuai dengan Pasal 4 UUPK, dimana semua hak konsumen termasuk didalamnya konsumen mendapatkan pendidikan tentang hak perlingkungannya, dimana di dalamnya harus juga mencakup perlindungan di kondisi normal baru yang mengutamakan kebersihan dan kesehatan untuk menghadapi pandemi Covid-19. Dengan demikian pelaku usaha melakukan kewajibannya kepada para konsumennya, termasuk konsumen penyandang disabilitas. Pihak hotel atau pelaku usaha perhotelan harus mampu mengakomodir keperluan atau kepentingan yang dibutuhkan konsumen termasuk konsumen penyandang disabilitas. Tanpa mengesampingkan protokol kesehatan yang sudah dianjurkan oleh pemerintah sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020, Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7 Tahun 2021 dan anjuran WHO.

Berdasarkan Pasal 8 angka (1) UU Perlindungan Konsumen tidak diperbolehkan melakukan penyediaan jasa atau barang, yang tidak sesuai dengan standar yang dianjurkan oleh pemerintah. Sedangkan khusus untuk konsumen penyandang disabilitas harus mempunyai standar minimum yang dipenuhi oleh pelaku usaha yang tertera di dalam UU No. 8 tahun 2016, dimana di dalam UU ini mengatur aksesibilitas yang sesuai dengan standar untuk konsumen tersebut. Dimana keperluan penyandang disabilitas disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sehingga memudahkan penyandang disabilitas mengakses sarana jasa yang disediakan oleh pihak hotel sebagai pelaku usaha. Misalnya, standar ukuran dan fasilitas ruangan yang mendukung dengan Pasal 27 UU No. 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, yang mensyaratkan kemudahan bagi pengguna gedung termasuk konsumen penyandang disabilitas yang akan menggunakan jasa hotel terkait.

### **Analisa Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Pelayanan Perlindungan Bagi Konsumen Penyandang Disabilitas**

Dalam hal ini, banyak aspek yang harus dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen yang tertera di dalam Pasal 4 UUPK dan juga tanggungjawab pelaku usaha yang harus dipenuhi sesuai dengan pasal 7 UUPK. Demi mewujudkan kedua pasal ini harus di dukung dengan pasal 16, 18 dan 19 UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Pihak hotel dalam menyediakan pelayanan yang maksimal diharuskan memperhatikan kepentingan konsumen penyandang disabilitas, yaitu melengkapi Gedung hotel, dengan akses sebagai berikut:

1. Ramp
2. Jalur pejalan kaki (trotoar)
3. Jalur pemandu untuk Tunanetra (orang buta dan *low vision*)
4. Toilet untuk pengguna kursi roda (tunadaksa)
5. Pintu yang dapat diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas.
6. Petunjuk atau informasi yang mudah dipahami oleh konsumen penyandang disabilitas.

Selain akses yang telah disebutkan, pihak pelaku usaha juga sudah harus menyiapkan fasilitas cuci tangan umum dengan ukuran dan ketinggian yang sudah mengakomodir kebutuhan konsumen penyandang disabilitas yang sesuai dianjurkan oleh WHO. Dalam hal ini pelaku usaha harus melakukan protokol kesehatan yang sesuai dengan PERGUB Provinsi Kal-Bar No. 7 Tahun 2021. Pelaku usaha hotel juga sudah seharusnya memberlakukan protokol kesehatan, seperti melakukan disinfektan untuk setiap kamarnya dikarenakan konsumen penyandang disabilitas yang memiliki resiko komorbiditas tinggi, sehingga hal ini perlu dilakukan oleh pelaku usaha.

Dengan adanya situasi pandemi Covid-19 ini pihak hotel harus mampu menerapkan perbaikan yang terus menerus melalui *platform* atau media. Media tersebut adalah:<sup>2</sup>

1. Kotak saran atau angket saran yang diberikan pihak hotel di dalam kamar-kamar hotel.
2. Bagian *customer service* dan *marketing* yang melakukan interaksi langsung dengan para konsumen hotel tersebut.
3. *Feedback* yang masuk dari aplikasi pemesanan hotel.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum memberikan pelayanan perlindungan bagi konsumen penyandang disabilitas secara optimal karena masih kurangnya penerapan aksesibilitas yang sesuai standar minimal maupun protokol kesehatan yang belum sesuai standar yang dianjurkan oleh WHO dan peraturan – peraturan terkait.
- b. Pelaku usaha harus melakukan protokol kesehatan yang sesuai dengan anjuran Kepmenkes HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19), Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019, dan standar WHO demi memberikan pelayanan perlindungan kepada konsumen terutama konsumen penyandang disabilitas yang sesuai dengan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Bahwa pelayanan perlindungan konsumen penyandang disabilitas memerlukan komitmen bersama antara Pemerintah, pelaku usaha, instansi terkait dan masyarakat.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan pembahasan diatas, berikut rekomendasi yang dapat diberikan untuk mengakomodasi kepentingan konsumen penyandang disabilitas:

- a. Pelaku usaha perlu meningkatkan pelayanan perlindungan kepada konsumen terutama konsumen penyandang disabilitas.
- b. Pelaku usaha juga harus menerapkan protokol kesehatan yang optimal kepada semua konsumennya termasuk kepada konsumen penyandang disabilitas.
- c. Peraturan perundang-undangan yang menyangkut perlindungan konsumen harus lebih menspesifikasikan bagaimana pelayanan perlindungan yang optimal untuk konsumen penyandang disabilitas.
- d. Pemerintah harus membuat peraturan atau regulasi untuk standar membuka usaha yang sesuai dengan protokol kesehatan yang baku dan aksesibilitas yang memadai untuk

---

<sup>2</sup> Fendy Tjiptono, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta, hal. 30-31

konsumen disabilitas sehingga pelaku usaha dapat memberikan pelayanan perlindungan yang optimal.

- e. Diperlukan regulasi terkait protokol kesehatan yang mendukung konsumen penyandang disabilitas karena tingkat resiko komordibitas yang lebih tinggi, berdasarkan *WHO Disability Consideration During The Covid-19 Outbreak* beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah:
- *include captioning and sign language for all live and recording events and communications. This includes national addresses, press briefings, and live social media.*
  - *Convert public materials into "Easy Read" format so that they are accessible for people with intellectual disability or cognitive impairment.*
  - *Include captions for images used within documents or on social media. Used images that are inclusive and do not stigmatize disabilities.*
  - *Work with disability organizations, including advocacy bodies and disability service providers to disseminate public health information.*<sup>3</sup>

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung.
- Badaruzaman, Mariam, Darus, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Bambang A Sujatno, 2006, *Hotel Courtesy*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Bryan A. Garner, 1999, *A Dictionary of Business Law Terms*, West Group, Texas
- Chatterjee C, 2000, *Negotiations Techniques in International Commercial*, Ashgate Publishing, England.
- Colin Bernes- Geof Mercer, 2007, *Disabilitas Sebuah Pengantar*, IAIN Indonesia Social Equity Project, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Fendy Tjiptono, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.
- Harahap, Yahya. M et al, 1991, *Arbitrase*, Pustaka Kartini, Jakarta, hal.
- Ibrahim, Johnny, 2008, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang – Jawa Timur.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Margono, Suyud, 2000, *ADR dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- OP. Simorangkir, 1988, *Etika Jabatan*, Aksara Persada Indonesia, Jakarta.
- Ronny Hanitidjo Soemitro, 1993, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- R. Subekti, 2008, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.
- & R. Tjitrosudibio, 1986, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Soerjono Seokanto & Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

<sup>3</sup> WHO, *Disability Considerations During The Covid-19 Outbreak*, WHO, hlm. 5



- Shofie, Yusuf, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Syawali, Husni, dan Neni Sri I, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta
- Toar, Agnes M, 1995, *Uraian Singkat tentang Arbitrase dagang di Indonesia, artikel dalam Arbitrase di Indonesia*, Ghalia, Jakarta.
- Tim ASB Indonesia, *Aksesibilitas Fisik (Panduan Untuk Mendesain Aksesibilitas Fisik Bagi Semua Orang Di Lingkungan Sekolah)*, Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V  
-----, *Etiket Berinteraksi Dengan Penyandang Cacat (Panduan Dalam Berinteraksi Dengan Penyandang Cacat)*, Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V
- Widjaja, Gunawan, 2006, *Seri Hukum Bisnis, Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullend Recht) dalam Hukum Perdata*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Kepmenkes HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19)
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019*

### **Jurnal dan Publikasi Ilmiah**

- Agrippina, S., Luizjaya, M., & Kristanti, M. (2020). Kualitas Layanan Karyawan Hotel Berbintang Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(2).
- Maulana, M. M. (2016). Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pada Bangunan Umum Menurut Pasal 12 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat Di Stasiun Gubeng, Surabaya. *Novum: Jurnal Hukum*, 3(4), 112-118.
- WHO, *Disability Considerations During The Covid-19 Outbreak*, Maret 2020
- WHO, *WHO Global Disability Action Plan 2014-2021 : Better Health For All People With Disability*, 2015