

KETERBUKAAN INFORMASI BAGI KONSUMEN PENYANDANG DISABILITAS DALAM ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM¹

Franklin Junior Mangare²
Wulanmas A.P.G. Frederik³
Merry E. Kalalo⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan keterbukaan informasi bagi konsumen penyandang disabilitas dalam aspek perlindungan hukum dan Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas dalam keterbukaan informasi. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) tidak menyebutkan secara spesifik mengenai pengaturan hak akses informasi terhadap para penyandang disabilitas di Indonesia. Namun, secara umum, di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 terdapat bagian tersendiri yang mengatur dan membahas mengenai HAM bagi masyarakat di Indonesia. Pengakuan dan jaminan HAM tersebut diatur dalam BAB XA Pasal 28A sampai dengan Pasal 28J. Pada dasarnya keterbukaan informasi telah diatur dalam undang-undang, dan negara menjamin hal itu. Perlindungan konsumen terhadap keterbukaan informasi ini juga meliputi penyandang disabilitas karena dalam CRPD menjelaskan bahwa kesetaraan atau tidak adanya perbedaan antara penyandang disabilitas dengan manusia biasanya. 2. Apabila dikaitkan dengan hak penyandang disabilitas pada Undang-Undang Penyandang Disabilitas, perlindungan konsumen bagi penyandang disabilitas terkait dengan pemenuhan hak atas aksesibilitas. Kemudian juga karena penyandang disabilitas merupakan penyandang hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka sudah seharusnya berdasarkan Undang-Undang Penyandang Disabilitas mengatur bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sebenar-benarnya terutama dalam transparansi penggunaan jasa di marketplace.

Kata Kunci : keterbukaan informasi, konsumen penyandang disabilitas

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik ini penting untuk menunjang kehidupan masyarakat sehingga penyandang disabilitas sejahtera. Banyak penyandang disabilitas tidak mendapatkan pelayanan publik dengan baik.⁵ Maka dari itu negara perlu memfasilitasi secara khusus penyandang disabilitas di Indonesia. Penyandang disabilitas juga mengalami berbagai risiko sosial ekonomi, keterbatasan akses akan informasi, akses lapangan pekerjaan, akses pendidikan, akses kesehatan, dan lainnya.

Penyandang disabilitas menurut Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas merupakan “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 hal.”⁶

Undang-Undang Nomor. 14 Tahun 2008 yang mengatur tentang keterbukaan informasi publik telah memenuhi salah satu hak asasi manusia serta memberikan harapan baru kepada setiap warga negara Indonesia dalam hal mendapatkan informasi, Undang-Undang tersebut menjamin hak bagi setiap warga negara untuk memperoleh informasi.⁷ Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik telah disahkan pada tanggal 30 April 2008. Berbeda dengan Undang-Undang lain yang umumnya langsung efektif setelah disahkan, Undang-Undang keterbukaan informasi publik baru efektif diberlakukannya 1 Mei 2010.⁸

Siapa pun yang berada dalam posisi yang sama sendirian atau dalam kelompok dengan orang lain pada waktu yang sama harus menjadi konsumen produk atau jasa dalam segala keadaan. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101465

³ Fakultas Hukum Unsrat, Guru Besar Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁵ Ibid

⁶ Fauzia Rahmi, Megawati Simanjuntak, dan Santi Utami Dewi, *Peningkatan Keberdayaan Konsumen Penyandang Disabilitas*, Volume 4 Nomor 3, IPB University, Bogor, 2022

⁷ Edwin Nurdiansyah, *Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat*, Universitas Sriwijaya (UNSRJ): E-Journal.

⁸ Loc.cit

tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang universal.⁹

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen.¹⁰

Hukum tidak membedakan perlakuannya termasuk terhadap orang yang memiliki kekurangan fisik. Setiap orang berhak atas perlakuan hukum yang sama, sebagaimana tercantum dalam Pasal 28D Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi: "Hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum."

Penyandang disabilitas juga bagian dari anggota masyarakat yang memiliki hak untuk tetap tinggal di komunitas lokal. Penyandang disabilitas memiliki hak untuk menerima dukungan yang mereka butuhkan dalam pendidikan, kesehatan, pekerjaan dan layanan sosial. Sehingga hak-hak penyandang disabilitas dalam perspektif Hak Asasi Manusia (HAM) dan dikategorikan sebagai hal khusus bagi kelompok masyarakat tertentu. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan perlakuan khusus, yang berarti upaya untuk melindungi diri dari berbagai bentuk diskriminasi dan khususnya pelanggaran hak asasi manusia. Kenyataannya, perlindungan terhadap penyandang disabilitas masih kurang dan belum terlaksana dengan baik.¹¹

Dalam Resolusi PBB Nomor 61/106 Tanggal 13 Desember 2006, disebutkan bahwa penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang tidak mampu menjamin oleh dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan individual normal dan/atau kehidupan sosial sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan atau tidak, dalam hal kemampuan fisik atau mentalnya.

Konsumen disabilitas sendiri merupakan golongan masyarakat rentan dan juga berhak

untuk menerima perlindungan khusus dari lingkungannya. Dalam hal ini, semua manusia memiliki hak yang sama termasuk penyandang disabilitas sehingga seharusnya tidak ada perbedaan pelayanan dimasyarakat. Kelompok minoritas di Indonesia dimanapun berada sangat dekat dengan perlakuan diskriminatif. Tindakan diskriminatif baik berupa perkataan maupun perbuatan.

Penyandang disabilitas merupakan salah satu pengguna yang juga menggunakan jasa layanan perdagangan elektronik atau *e-commerce* dimana perlindungan menjadi isu yang sangat penting bagi konsumen disabilitas. Alasannya, regulasi hingga saat ini belum spesifik mengatur mengenai perlindungan konsumen disabilitas dimana indeks keberdayaan konsumen di Indonesia secara umum masih tergolong kurang berdaya karena mudah untuk tidak jujur ditengah majunya perkembangan teknologi.

Beberapa aspek dalam moda transportasi dan fasilitas umum di Indonesia dinilai masih kurang ramah terhadap penyandang disabilitas. Di sisi lain, perkembangan digital seperti *e-commerce* juga belum di iringi dengan fasilitas khusus seperti *screen reader* untuk memudahkan penyandang disabilitas melakukan transaksi di platform tersebut.

Hambatan yang dihadapi konsumen disabilitas ketika menggunakan aplikasi jual beli online masih banyak ditemui. Hambatan tersebut berupa akses informasi yang kurang tentang fungsi-fungsi pada aplikasi maupun informasi mengenai produk barang dan jasa yang ditawarkan karena platform tersebut kurang kompatibel dengan perangkat lunak *screen reader* yang dimiliki para konsumen tunanetra.

Selain platform yang tidak terakses, layanan purnajual juga kerap bermasalah bagi konsumen difabel. Misalkan layanan penukaran barang maupun pengaduan jika barang atau jasa tidak seperti yang dijanjikan. Menurut SIGAB, dari 160 difabel dengan berbagai ragam disabilitas, sebanyak 68 di antaranya mengalami kendala saat mengakses *e-commerce*. Responden yang paling banyak mengalami hambatan adalah disabilitas sensorik penglihatan, yaitu 59 orang. Kendala yang mereka alami adalah kesulitan mengakses tombol navigasi dilaman dan aplikasi. Sementara bagi ragam disabilitas daksa, durasi pembayaran terlalu singkat menjadi salah satu hambatan dalam proses jual beli *online*.¹²

⁹ Celina Tri Siwi Kritiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.5.

¹⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm.1.

¹¹ Achmad Giffary, *Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Yang Di Eksploitasi Dari Perspektif Hukum Pidana (Studi Kasus Di Kota Palembang)*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2022, hlm.1-2.

¹² Arief Safari dan Anna Maria Tri Aggraini, 2022, <https://nasionalsindonews.com/read/683937/18/perlindungan-konsumen-penyandang->

Penyandang disabilitas perlu dilakukan adil, dan mendapatkan prioritas sesuai dengan isi Konvensi Hak-Hak penyandang disabilitas (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 yang sudah diratifikasi) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Hak-Hak difabel atau penyandang disabilitas, disebutkan bahwa penyandang disabilitas adalah *person with disability*, atau disabilitas sebagai sebuah konsep yang terdiri dari tiga aspek, yaitu:¹³

1. Pertama adalah orangnya yang mengalami keterbatasan, dan bagaimana cara membangunkan kemandirian mereka;
2. Kedua lingkungannya, termasuk peraturan-peraturan pemerintah mengenai aksesibilitas. Hal ini ditujukan ke pemerintah untuk membuat fasilitas yang mudah diakses dan peraturan-peraturan yang inklusif terhadap disabilitas dan;
3. Ketiga adalah perubahan perilaku masyarakat, yaitu mereka yang memandang penyandang disabilitas sebagai orang-orang yang *subordinate* yang tidak sama haknya seperti masyarakat secara umum.

Pemerintah sudah memberikan jaminan melindungi martabat, derajat penyandang penyandang disabilitas tidak dikecualikan. Nyatanya dalam kehidupan dimasyarakat penyandang disabilitas masih dipandang sebelah mata tidak mendapat perlakuan baik dalam masyarakat yang menyebabkan ketidakpedulian atau diskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Hal ini dapat dilihat dengan adanya beberapa kesan yang timbul saat orang non-disabilitas memandang rendah penyandang disabilitas saat bertemu.

Salah satu kasus yang terjadi yaitu penyandang disabilitas fisik yang di perlakukan tidak adil atau terjadi diskriminasi oleh staf penerbangan, berdasarkan kasus tersebut alasan diturunkan penumpang penyandang disabilitas tersebut tidak ditemani oleh pendamping, namun setelah diperiksa kembali peraturan tersebut tidak demikian. Hal tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas yang dibutuhkan bagi konsumen disabilitas.¹⁴ Meskipun telah dibuatnya Undang-Undang tersebut tak memungkiri tidak adanya pendiskriminasi terjadi, hal-hal tersebut masih saja terjadi karena mereka berpikir jika "Penyandang Disabilitas" hanya akan

menghambat. Sehingga diperlukannya kebijakan pemerintah yang memperhatikan dan memwadhahi tentang hak penyandang disabilitas dalam kegiatan kehidupannya dalam masyarakat.

Hambatan terbesar dan terbanyak yang dialami kelompok disabilitas berasal lingkungannya baik lingkungan keluarga, masyarakat, maupun dari diri penyandang disabilitas. Minimnya kesempatan yang diberikan kepada mereka menyebabkan keterbatasan akses dalam pemenuhan kebutuhannya, baik secara individu maupun bagian dari warga negara. Akibatnya partisipasi penyandang disabilitas di tengah masyarakat menjadi rendah sehingga hanya dianggap sebagai beban dan dijadikannya obyek santunan.

Pemerintah berusaha melindungi hak aksesibilitas dan akomodasi konsumen disabilitas dengan menerbitkan sejumlah peraturan. Indonesia adalah salah satu negara yang meratifikasi CRPD (*Convention on The Right of person with Disabilities*) dan memuatkannya ke dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2011 yang berisi tentang pengesahan konvensi hak-hak penyandang disabilitas.¹⁵

Contoh kasus lainnya juga terjadi di sejumlah kota Sulawesi Utara, meski telah dilindungi oleh hukum, penyandang disabilitas masih sering mendapatkan diskriminasi baik dalam mengakses fasilitas publik maupun dalam pemenuhan hak-hak mereka. Aturan yang ada hanya sebatas aturan saja. "Keterbatasan sensor motorik tubuh yang disandang, harusnya tidak menjadi halangan untuk beraktivitas dan berkarya layaknya warga biasa atau non-disabilitas seperti masyarakat pada umumnya.

Namun dalam kenyataannya, sekelas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pelindung dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas." (Bapak Allan Zefo, salahsatu masyarakat penyandang disabilitas di Sulawesi Utara). Penyandang disabilitas masih kerap mengalami pelecehan, penolakan dan cemooh dari masyarakat. Dalam penggunaan fasilitas publik dan angkutan umum pun sama sering mendapatkan penolakan dan pengabaian, para pengemudi angkutan kota di Kota Bitung menolak Bapak Allan Zefo, karena menganggap

disabilitas-1644631331?showpage=all diakses pada tanggal 16 Mei 2023, pukul 13:35

¹³ Ibid, hlm 20-21.

¹⁴ Loc.cit

¹⁵ Arief Safari dan Anna Maria Ttri Aggraini, 2022, <https://nasionalsindonews.com/read/683937/18/perlindungan-konsumen-penyandang-disabilitas-1644631331?showpage=all> diakses pada tanggal 16 Mei 2023, pukul 13:35

penumpang disabilitas menjadi beban yang menyita waktu dan tenaga.

Beliau juga mengatakan kecewa dan merasa Undang-Undang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Daerah Sulawesi Utara Tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas belum tersosialisasi dengan baik dan belum menjangkau masyarakat luas, terutama warga di Sulawesi Utara.

Pendapat Bapak Allan Zefo: “Pemerintah Daerah gencar melakukan sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Daerah Sulawesi Utara Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas, agar tidak ada lagi penolakan seperti yang saya alami.”¹⁶

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan keterbukaan informasi bagi konsumen penyandang disabilitas dalam aspek perlindungan hukum?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas dalam keterbukaan informasi ?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode hukum normatif atau biasa disebut penelitian yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Keterbukaan Informasi bagi Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Aspek Perlindungan Hukum

Terkait dengan data penyandang disabilitas di Indonesia, beberapa sumber mencantumkan informasi yang berbeda-beda. Menurut data UNESCAP, di Indonesia terdapat sekitar 8.56% penduduk Indonesia yang merupakan penyandang disabilitas¹⁷ atau secara spesifik, sejumlah 6.008.641 orang adalah penyandang disabilitas.¹⁸

Namun, data Kementerian Sosial menunjukkan jumlah yang berbeda, sekitar 8.56% penduduk Indonesia atau sekitar 21,84 juta penduduk di Indonesia merupakan penyandang disabilitas dan hampir setengah dari jumlah penyandang disabilitas di Indonesia merupakan penyandang disabilitas ganda¹⁹.

Komposisi dominasi jumlah wanita sedikit lebih banyak dari jumlah komposisi penyandang disabilitas laki-laki, yakni sebanyak 3.097.452 orang adalah perempuan, sedangkan sisanya yakni 2.911.189 orang adalah berjenis kelamin laki-laki.²⁰ Berbeda halnya dengan data dari Survey Penduduk Antar Sensus (“SUPAS”) 2015²¹. Secara spesifik, SUPAS 2015 menunjukkan data bahwa terdapat sekitar 13.221.240 tuna netra di Indonesia²².

Hak Asasi Manusia berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 menyatakan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia: Dalam rangka penegakan hak asasi manusia, perbedaan dan kebutuhan dalam masyarakat hukum adat harus diperhatikan dan dilindungi oleh hukum, masyarakat, dan Pemerintah.

Pasal 8 UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia: Perlindungan, pemajuan,

¹⁶ Gracey Wakari. 2022. Penyandang Disabilitas di Sulawesi Utara sering ditolak dan terlupakan walau dilindungi Undang-Undang. <https://manadones.com/2022/08/18/penyandang-disabilitas-di-sulawesi-utara-sering-ditolak-dan-terlupakan-walau-dilindungi-uu/>. Diakses pada 30 September 2023, pukul 17.38 WITA.

¹⁷ Ishak Salim, Membaca Data Disabilitas Indonesia melalui Supas 2015: ‘Penyandang Disabilitas’ atau ‘Orang Dengan Beragam Kesulitan?’ <https://www.solider.id/baca/4280-membaca-data-disabilitasiindonesia-supas-2015-penyandang-disabilitas-orang-beragam> diakses pada 1 Septetember 2023 pukul 15.11 WIB

¹⁸ Disability at a Glance 2019, UNESCAP, https://www.unescap.org/sites/default/files/SDD%20Disability%20Glance%202015_Final.pdf, hal. 122-123 diakses pada 1 September 2022 pukul 13.50 WIB

¹⁹ Margowiyono, Direktur Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, disampaikan dalam kegiatan peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Bagi Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) pada tanggal 24 September 2023 di Hotel Olympic Renotel Sentul, Bogor

²⁰ Disability at a Glance 2019, UNESCAP, https://www.unescap.org/sites/default/files/SDD-%20Disability%20Glance%202015_Final.pdf, hal. 122-123 diakses pada 1 September 2023 pukul 13.50 WIB

²¹ SUPAS 2015 merupakan SUPAS kelima yang dilaksanakan BPS. Pertama kali dilakukan pada tahun 1976, 1985, 1995, dan 2005

²² Badan Pusat Statistik, Penduduk Indonesia; Hasil Survei Penduduk Antar Sensus 2015, https://bps.go.id/website/pdf_publicasi/Penduduk-Indonesia-hasil-SUPAS-2015_rev.pdf. Diakses pada 1 September 2023 jam 07.57 WIB

penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia terutama menjadi tanggung jawab Pemerintah. Pasal 11 UU 39 Tahun 1999:

Setiap orang berhak atas pemenuhan kebutuhan dasarnya untuk tumbuh dan berkembang secara layak Pasal 14 UU 39 Tahun 1999:

- (1) Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengembangkan pribadinya dan lingkungan sosialnya.
- (2) Setiap orang berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis sarana yang tersedia.

Pasal 41 UU 39 Tahun 1999:

Ayat (2) setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.

Pasal 69 UU 39 Tahun 1999:

- (1) Setiap orang wajib menghormati hak asasi manusia orang lain, moral, etika, dan tata tertib kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara
- (2) Setiap hak asasi manusia seseorang menimbulkan kewajiban dasar dan tanggung jawab untuk menghormati hak asasi orang lain secara timbal balik serta menjadi tugas Pemerintah untuk menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukannya.

Di Indonesia, jaminan atas hak untuk memperoleh informasi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sudah dituangkan ke dalam beberapa peraturan perundang-undangan guna memastikan hak tersebut diimplementasikan dengan baik. Adapun diantara peraturan perundang-undangan tersebut adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Undang-Undang No 14 Tahun 2008) dan terkait dengan para penyandang disabilitas, hak tersebut juga ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Undang-Undang No 8 Tahun 2016).

Sebagaimana telah disebutkan dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi, tujuan dari adanya undang-undang tersebut beberapa diantaranya adalah:

1. Untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses

pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;

2. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas;
3. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

CRPD menekankan pentingnya aksesibilitas secara keseluruhan dan juga membuat referensi khusus tentang aksesibilitas di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kata lain, CRPD menekankan pentingnya menjembatani para penyandang disabilitas untuk dapat menikmati semua hak asasi manusia dan kebebasannya yang fundamental. Pasal 9 CRPD mewajibkan negara peserta konvensi tersebut untuk mengambil langkah yang tegas dan jelas untuk memastikan aksesibilitas di bidang teknologi informasi dan komunikasi, termasuk di dalamnya layanan internet.²³

Dalam kaitannya dengan akses informasi, SDG9 akan dibahas dalam tahapan ini. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa internet dewasa ini memegang peranan yang vital dalam perkembangan budaya masyarakat, sementara para penyandang disabilitas tidak tercantum secara eksplisit dalam lingkup SDG, maka dalam hal ini, akses internet dapat dijadikan sebagai alat yang memiliki kekuatan bagi para penyandang disabilitas untuk mengubah suatu keadaan, seperti kesempatan untuk bekerja, belajar, dan bermain.

Namun, akses internet tersebut dapat menjadi suatu kekuatan bagi para penyandang disabilitas apabila terdapat aksesibilitas digital pada teknologi komunikasi dan informasi tersebut.²⁴

Kewajiban untuk menghormati memiliki arti bahwa negara harus menahan diri untuk campur tangan atau membatasi pengimplementasian hak asasi manusia. Kewajiban untuk melindungi mewajibkan negara untuk melindungi setiap individu dan kelompok dari pelanggaran hak asasi manusianya. Sementara, kewajiban untuk

²³ UNESCO, *Delivering Together for Inclusive Development: Digital Access to Information and Knowledge for Persons with Disabilities*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000369088>. Diakses pada 25 Oktober 2023 pukul 15.10 WIB

²⁴ UNESCO, *Delivering Together for Inclusive Development: Digital Access to Information and Knowledge for Persons with Disabilities*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000369088>. Diakses pada 25 Oktober 2023 pukul 15.10 WIB

memenuhi berarti bahwa negara harus mengambil tindakan positif untuk memfasilitasi pemenuhan hak asasi manusia sebagai hak dasar seorang manusia.

Melalui cara meratifikasi perjanjian hak asasi manusia internasional, Pemerintah berjanji untuk menerapkan langkah-langkah domestic dan undang-undang yang sesuai dengan kewajiban dan tugas perjanjian mereka. Oleh karena itu, sistem hukum domestik menyediakan perlindungan hukum utama atas hak asasi manusia yang dijamin oleh hukum internasional.

Ketika proses hukum domestik gagal untuk mengatasi pelanggaran hak asasi manusia, mekanisme dan prosedur untuk pengaduan individu dan kelompok tersedia di tingkat regional dan internasional untuk membantu memastikan bahwa standar hak asasi manusia internasional benar-benar dihormati, diterapkan, dan ditegakkan di tingkat lokal.²⁵

Salah satu konvensi internasional yang secara khusus mengatur tentang penyandang disabilitas adalah the United Nations (UN) Convention on the Rights of Persons With Disabilities (CRPD)²⁶. CRPD menawarkan standar perlindungan yang memadai untuk melindungi hak-hak sipil, budaya, ekonomi, politik, dan sosial para penyandang disabilitas berdasarkan inklusi, kesetaraan, dan non-diskriminasi.

Dengan demikian, sangat jelaslah bahwa pengakuan penyandang disabilitas sebagai manusia seutuhnya dengan mengakui hak-hak para penyandang disabilitas untuk hidup secara mandiri dalam komunitas mereka, untuk membuat pilihan mereka sendiri, dan untuk berpartisipasi secara aktif dalam masyarakat.²⁷

Semua negara memiliki kewajiban untuk melaporkan secara teratur kepada komite tentang bagaimana hak-hak yang terkandung di dalam konvensi tersebut diterapkan di masing-masing negara mereka. Setelah mendapatkan laporan-laporan tersebut, komite memberikan komentar dan saran berdasarkan masing-masing laporan. Dalam hal ini, organisasi masyarakat sipil dan lembaga HAM nasional juga dapat berkontribusi

dalam tinjauan ini.

Selain itu, komite ini juga memiliki tanggung jawab untuk menerjemahkan konvensi ini dan itulah tujuan utama dari *General Comments* yang menawarkan klarifikasi dan pedoman dalam artikel yang spesifik membahas mengenai hal tersebut.

Aksesibilitas merupakan salah satu prinsip yang ditekankan dalam CRPD karena p mengakses informasi dan menggunakan haknya ini dalam berbagai hal. Untuk itu, terkait prinsip aksesibilitas ini diuraikan tersendiri dalam Pasal 9 CRPD. Terkait dengan hak akses informasi yang aksesibel, suatu negara diwajibkan untuk secara aktif mengambil langkah yang efektif mewujudkan akses informasi yang layak guna bagi para penyandang disabilitas tersebut.

Informasi yang dimaksudkan dalam hal ini merupakan informasi publik dan suatu bentuk komunikasi yang mana melibatkan suatu sistem dan teknologi yang aksesibel bagi para penyandang disabilitas, baik yang dapat diakses di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan. Selain itu informasi dalam hal ini juga dimaksudkan pelayanan elektronik dan pelayanan darurat yang aksesibel bagi para penyandang disabilitas.

Para penyandang disabilitas memiliki hambatan dan rintangan tersendiri dalam rangka mengakses informasi dan menggunakan haknya ini dalam berbagai hal. Untuk itu, terkait prinsip aksesibilitas ini diuraikan tersendiri dalam Pasal 9 CRPD. Terkait dengan hak akses informasi yang aksesibel, suatu negara diwajibkan untuk secara aktif mengambil langkah yang efektif mewujudkan akses informasi yang layak guna bagi para penyandang disabilitas tersebut.

Informasi yang dimaksudkan dalam hal ini merupakan informasi publik dan suatu bentuk komunikasi yang mana melibatkan suatu sistem dan teknologi yang aksesibel bagi para penyandang disabilitas, baik yang dapat diakses di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan. Selain itu informasi dalam hal ini juga dimaksudkan pelayanan elektronik dan pelayanan darurat yang aksesibel bagi para penyandang disabilitas.

Selain itu, terdapat prinsip lain yang dipegang oleh CRPD ini, antara lain²⁸:

- a. Menghargai martabat, otonomi seorang individu termasuk dalam kemerdekaannya dalam membuat pilihannya sendiri dan kemandirian sebagai seorang manusia;
- b. Non-diskriminasi

²⁵ <https://www.un.org/en/sections/universal-declaration/foundation-international-humanrights-law/index.html>. Diakses pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 11.12 WIB

²⁶ <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-personswith-disabilities.html> diakses pada 20 Oktober 2023 pukul 09.48 WIB

²⁷ Human Rights of Persons with Disabilities <https://www.ohchr.org/en/issues/disability/pages-/disabilityindex.aspx> diakses pada 19 Oktober 2023 pukul 10.44 WIB

²⁸ Prinsip ini dituangkan dalam Pasal 3 dari CRPD

- c. Partisipasi secara efektif dan penuh serta inklusif dalam masyarakat;
- d. Menghargai perbedaan dan penerimaan terhadap penyandang disabilitas sebagai bagian dari keanekaragaman dan perikemanusiaan;
- e. Kesetaraan atas kesempatan;
- f. Kesetaraan antara laki-laki dan perempuan;
- g. Menghargai kapasitas berkembang bagi anak penyandang disabilitas dan menghargai hak anak penyandang disabilitas dalam mempertahankan identitas mereka sebagai seorang anak.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) tidak menyebutkan secara spesifik mengenai pengaturan hak akses informasi terhadap para penyandang disabilitas di Indonesia. Namun, secara umum, di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 terdapat bagian tersendiri yang mengatur dan membahas mengenai Hak Asasi Manusia bagi masyarakat di Indonesia. Pengakuan dan jaminan Hak Asasi Manusia tersebut diatur dalam BAB XA Pasal 28A sampai dengan Pasal 28J.

Terkait dengan hak mengakses informasi, Pasal 28F menyebutkan bahwa:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Frasa setiap orang dalam pasal di atas memang tidak ada penjelasannya terkait siapa saja yang dapat digolongkan sebagai setiap orang sebagaimana yang dimaksud dalam pasal ini. Apakah termasuk didalamnya warga negara asing yang tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (“NKRI”) ataukah frasa tersebut dimaksudkan bagi siapa saja. Namun, apabila ditilik dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, terdapat definisi yang lugas mengenai makna orang dalam undang-undang tersebut. Yang dimaksud dengan orang dalam Undang-Undang a quo yaitu :

Orang adalah orang perseorangan, kelompok orang, badan hukum, atau Badan Publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.”

Pada Pasal 28I ayat (5), Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memang memandatkan yang pada intinya bahwa pengaturan lebih lanjut mengenai pelaksanaan

Hak Asasi Manusia diatur, dijamin, dan dituangkan ke dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, negara dapat mengatur secara lebih spesifik mengenai klasifikasi Hak Asasi Manusia pada bidang tertentu melalui Undang-Undang dimaksud.

Berbicara mengenai hak akses informasi para penyandang disabilitas tidak dapat dilepaskan dari keberadaan Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pasal 28I ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945.

Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa:

“Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.”

Demikian halnya dengan Pasal 28I ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menerangkan bahwa:

“Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah.”

Dalam hal ini, para penyandang disabilitas dikategorikan sebagai penyandang disabilitas dikarenakan orang tersebut hidup dengan karakteristik khusus dan memiliki kelainan baik secara fisik dan/atau mental yang mengakibatkan adanya rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Untuk itu, kemudahan dan/atau perlakuan khusus bagi para penyandang disabilitas merupakan suatu hak konstitusional yang melekat pada para penyandang disabilitas.

Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan penegasan yang jelas bahwa terdapat jaminan hak bagi setiap orang untuk mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Terlebih dalam Pasal 28I ayat (4), Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi pemenuhan Hak Asasi Manusia bagi masyarakatnya.

Konsumen dan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sejujurnya tentang suatu produk/ jasa yang dibeli atau dikonsumsi. Informasi ini diperlukan konsumen atau masyarakat, agar saat memutuskan membeli tidak terjebak dalam kondisi resiko yang buruk yang mungkin timbul. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/ atribut

negatif dari suatu produk, misalnya efek samping dari mengonsumsi suatu produk, dan adanya peringatan dalam label/ kemasan produk.²⁹ Apakah hak mendapatkan informasi telah terpenuhi bagi penyandang disabilitas, karena pada dasarnya hak ini telah diatur dalam Undang-Undang. Namun pada kenyataannya hal ini selalu diabaikan oleh para penguasa, padahal dalam undang-undang telah tertulis jelas juga mengenai hak konsumen yang didalamnya juga termasuk penyandang disabilitas. Sering kali hak mendapat informasi bagi penyandang disabilitas seperti tulisan timbul yang seharusnya ada pada setiap kemasan agar memudahkan bagi penyandang disabilitas mengetahui informasi dari produk tersebut.

B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas dalam Keterbukaan Informasi

Perkembangan sistem perlindungan konsumen terus tumbuh dan berkembang semakin kompleks seiring dengan berkembangnya pola perekonomian yang makin lama makin pesat mengimbangi berbagai kebutuhan masyarakat modern.

Perhatian terhadap perlindungan konsumen mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik dan hukum utamanya di Amerika Serikat bahkan semenjak akhir abad ke-19.³⁰

Bentuk dari perlindungan konsumen sendiri salah satunya adalah mendapatkan hak dan kewajiban yang memadai yang sudah merupakan hak dari konsumen tidak terkecuali penyandang disabilitas. Alasannya, informasi merupakan komplementer atau pelengkap sebagai upaya perlindungan konsumen.

Di Indonesia, ahli mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.³¹

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat yang digunakan untuk kepentingan sendiri, keluarga maupun orang lain dimana perlindungan ini menjangkau setiap lapisan masyarakat.

Ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur. Sedangkan, bagi konsumen penyandang disabilitas seperti yang netra sendiri membutuhkan alat bantu untuk bisa membaca atau mengikuti prosedur kecuali jika produk memang sengaja menyediakan tanda baca khusus yang ramah difabel, atau bisa saja membutuhkan bantuan orang lain yang tidak setiap waktu untuk dapat membantunya pada saat produk tersebut tiba. Sehingga sudah seharusnya dibentuk aturan yang lebih spesifik lagi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia diawali dengan disahkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999. Salah satu alasan pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah upaya pemberdayaan konsumen tanpa bermaksud untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.³²

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.³³

Hak-hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan penjabaran dari pasal-pasal pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, yaitu Pasal 27 ayat (2) yang berbunyi tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan

²⁹ Pokok- Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Rosmawati. Kencana 2018. Hlm 53

³⁰ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di ECommerce," *Jurnal Hukum* 2, no. 14 (2007): 253, <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/iustum-vol14.iss2.art8>.

³¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011)

³² "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (n.d.).

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang layak bagi kemanusiaan dan Pasal 33 ayat (1) dan ayat (4) yang menjelaskan mengenai perekonomian pada penyusunan dan penyelenggarannya dilakukan secara bersama-sama atas dasar demokrasi ekonomi dengan mengedepankan prinsip kebersamaan dan efisiensi keadilan agar terjaganya keseimbangan dan kemajuan dari kesatuan ekonomi nasional.

Melihat betapa pentingnya hak-hak konsumen, melahirkan pemikiran bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi manusia, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia untuk perkembangan di masa yang akan datang.³⁴

Asas-asas perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu:

- 1) Asas manfaat
- 2) Asas keadilan
- 3) Asas keseimbangan
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen
- 5) Asas kepastian hukum.

Tujuan dari perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu agar bisa meningkatkan kesadaran, kemandirian dan kemampuan serta bisa mengangkat harkat dan martabat konsumen agar bisa menghindari dari akses negatif pemakaian barang atau jasa yang dilakukan dengan cara menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan menumbuhkan kesadaran pelaku agar bisa bertanggung jawab dan memiliki sikap yang jujur dalam berusaha sehingga dengan semua upaya tersebut bisa menumbuhkan peningkatan dari kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dari hak yang seharusnya didapatnya.

Hak-hak konsumen yang diatur pada UU Perlindungan Konsumen meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan

konsumen secara patut.

- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Penyandang disabilitas merupakan konsumen yang seharusnya mendapatkan perlindungan lebih dari konsumen non-disabilitas pada umumnya. Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD NRI 1945 menghormati dan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia.

Hak asasi manusia sebagai hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia bersifat universal, perlu dilindungi, dihormati, dan dipertahankan, sehingga Perlindungan dan hak asasi manusia terhadap kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas merupakan kewajiban negara.

Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, sehingga masyarakat mempunyai tanggung jawab untuk menghormati hak penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas selama ini mengalami banyak diskriminasi yang berakibat belum terpenuhinya pelaksanaan hak penyandang disabilitas.³⁵

Hak penyandang disabilitas, yaitu: "hidup; bebas dari stigma; privasi; keadilan dan perlindungan hukum; mendapatkan pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi; kesehatan; dapat berpartisipasi kedalam kegiatan politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, aksesibilitas; pelayanan publik; pelindungan dari bencana; rehabilitasi dan rehabilitasi; konsesi; pendataan; hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat; berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi; berpindah tempat dan kewarganegaraan; dan bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi."

Setiap konsumen yang dirugikan, dapat mengajukan pengaduan- pengaduan dengan dilengkapi bukti- bukti yang ada, selanjutnya pengaduan tersebut akan diteliti dan diselediki apabila mengandung unsur- unsur yang melanggar

³⁴ Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce."

³⁵ "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas" (n.d.).

ketentuan undang-undang maka dapat ditindaklanjuti dengan upaya-upaya penyelesaian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara jelas menyebut atau mengatur konsumen yang berkebutuhan khusus (disabilitas) namun dalam pengertian konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 yang menyebutkan: “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.”

Konsumen penyandang disabilitas termasuk konsumen yang juga dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila dikaitkan dengan hak penyandang disabilitas pada Undang-Undang Penyandang Disabilitas, perlindungan konsumen bagi penyandang disabilitas terkait dengan pemenuhan hak atas aksesibilitas.

Menurut Undang-Undang Penyandang Disabilitas, pengertian aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.³⁶ Hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas meliputi hak: agar bisa mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.

Dari ketentuan di atas, aksesibilitas bagi disabilitas diberikan dengan tujuan yang menunjang aktivitas bagi disabilitas tersebut untuk dapat menjalani hidup dengan standar dan kualitas yang sama dengan masyarakat lainnya.³⁷ Kemudian juga karena penyandang disabilitas merupakan penyandang hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka sudah seharusnya berdasarkan Undang-Undang Penyandang Disabilitas mengatur bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sebenar-benarnya terutama dalam transparansi penggunaan jasa di marketplace.³⁸

Dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan dua cara penyelesaian yaitu diluar pengadilan dan

melalui pengadilan dan melalui pengadilan. Konsumen langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha, bentuk penyelesaian dan besarnya ganti rugi diserahkan kepada kesepakatan pada pihak dengan syarat bahwa untuk tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemauan dan etika.³⁹

Sementara ini berdasarkan undang-undang tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen ini dapat diselesaikan pula secara sukarela (melalui pengadilan atau luar pengadilan) sesuai pilihan para pihak yang bersengketa (ayat (2) pasal 4. Penyelesaian yang dimaksud kurang lebih bersamaan dengan apa yang diuraikan diatas. Khusus penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dimaksudkan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.⁴⁰

Sayangnya yurisprudensi tentang kasus berkaitan dengan masalah sengketa konsumen saat ini masih termasuk “barang langka”. Dalam salah satu pembicaraan dengan pejabat peradilan, tampaknya belum banyak diketahui hal-hal yang berkaitan dengan hukum konsumen dan/ atau hukum perlindungan konsumen.

Pasal 60 Undang-undang perlindungan konsumen mengatur mengenai sanksi administratif yang berbunyi.

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, dan pasal 25 dan pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pengaturan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menjatuhkan sanksi administratif sesungguhnya bermasalah. Selama ini pemahaman terhadap sanksi administratif tertuju pada sanksi yang berupa pencabutan izin usaha atau sejenisnya. Melalui pemahaman seperti ini, praktik dilingkungan peradilan umum dalam hal menemukan adanya pelanggaran yang memerlukan dijatuhkannya

³⁶ "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas"

³⁷ Pentingnya Aksesibilitas Bagi Disabilitas,” Legalku, n.d., <https://www.legalku.com/-pentingnyaaksesibilitas-bagi-disabilitas>

³⁸ Maria Petronela W. M; et.al, “Analisi Pelaksanaan Pemenuhan Hak Atas Informasi Dan Hak Kesehatan Reproduksi Perempuan Penyandang Disabilitas Di Kota Semarang,” USM Law Review 4, no. 2 (2021): 1–18, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v4i2.3229>.

³⁹ Rosmewati, “ Pokok- Pokok hukum perlindungan Konsumen” Dikota Cimangis, 2018.

⁴⁰ Ibid hlm 235

sanksi administratif kepada si pelaku, maka dalam putusannya memerintahkan instansi penerbit izin usaha untuk melakukan pencabutan izin usaha pihak pelaku yang bersangkutan.⁴¹

Berdasarkan Pasal 60 ayat (2) di atas berarti, jika produsen lalai untuk memenuhi tanggung jawabnya, maka pelaku usaha tersebut dapat dijatuhi sanksi yang jumlahnya maksimum dua ratus juta rupiah. Ganti kerugian tersebut merupakan bentuk pertanggungggugatan terbatas, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa ganti kerugian yang dianut dalam undang-undang Perlindungan Konsumen menganut prinsip ganti kerugian “subjektif terbatas”.⁴²

Adanya pembatasan ganti kerugian atau yang disebut ganti kerugian subjektif terbatas itu, untuk kondisi Indonesia sebagai negara yang industrinya masih dalam perkembangan dinilai tepat. Oleh karena itu, disamping memberikan perlindungan kepada konsumen juga pelaku usaha masih terlindungi atau dapat terhindar dari kerugian yang mengakibatkan kebangkrutan akibat pengganti kerugian yang tanpa batas.

Perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas pada dasarnya disamakan dengan konsumen pada umumnya, yaitu diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Dalam undang-undang ini tidak dijelaskan kedudukan khusus bagi konsumen disabilitas yang berarti penyandang disabilitas dapat menuntut haknya mengenai keterbukaan informasi ini.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peranan penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh akses informasi sesuai dengan aturan perundang-undangan. Hak atas informasi ini menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggung jawabkan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) tidak menyebutkan secara spesifik mengenai pengaturan hak akses informasi terhadap para penyandang disabilitas di Indonesia. Namun, secara umum, di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 terdapat bagian tersendiri yang mengatur dan membahas mengenai HAM bagi masyarakat di Indonesia. Pengakuan dan jaminan HAM

tersebut diatur dalam BAB XA Pasal 28A sampai dengan Pasal 28J. Pada dasarnya keterbukaan informasi telah diatur dalam undang-undang, dan negara menjamin hal itu. Perlindungan konsumen terhadap keterbukaan informasi ini juga meliputi penyandang disabilitas karena dalam CRPD menjelaskan bahwa kesetaraan atau tidak adanya perbedaan antara penyandang disabilitas dengan manusia biasanya.

2. Penyandang disabilitas merupakan konsumen yang seharusnya mendapatkan perlindungan lebih dari konsumen non-disabilitas pada umumnya. Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD Negara RI 1945 menghormati dan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Konsumen penyandang disabilitas termasuk konsumen yang juga dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila dikaitkan dengan hak penyandang disabilitas pada Undang-Undang Penyandang Disabilitas, perlindungan konsumen bagi penyandang disabilitas terkait dengan pemenuhan hak atas aksesibilitas. aksesibilitas bagi disabilitas diberikan dengan tujuan yang menunjang aktivitas bagi disabilitas tersebut untuk dapat menjalani hidup dengan standar dan kualitas yang sama dengan masyarakat lainnya. Kemudian juga karena penyandang disabilitas merupakan penyandang hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka sudah seharusnya berdasarkan Undang-Undang Penyandang Disabilitas mengatur bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sebenar-benarnya terutama dalam transparansi penggunaan jasa di marketplace.

Selain itu, aturan mengenai perlindungan terhadap penyandang disabilitas juga diatur dalam UU nomor 8 tahun 2016 salah satunya hak keadilan dan perlindungan hukum.

B. Saran

1. Diharapkan dalam merealisasikan keterbukaan informasi publik bagi konsumen yang berkebutuhan khusus/penyandang disabilitas pada zaman modern ini pemerintah atau para lembaga tertentu lebih mengoptimalkan pengaturan dalam pelayanan bagi lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi.
2. Diharapkan bagi pemerintah dan para penegak hukum lebih memperjelas hak aksesibilitas para penyandang disabilitas dalam upaya

⁴¹ Hukum Perlindungan Konsumen. Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman. Jakarta 2014. Hlm 273

⁴² Ibid hlm 275

perlindungan hukum untuk memperoleh informasi yang sebenar-benarnya dalam transparansi penggunaan jasa/barang di era serba modern ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Miru Ahmadi dan Yodo sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2005.
- Miru Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Miru Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Raja Grafindo: Jakarta, 2011.
- Kansil C.S.T, *Perlindungan Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.
- Kritiyanti Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Ulum Fathul, *Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Dan pengecualian informasi publik*, Penerbit Herya Media dan El-Markazi, Jakarta, 2017.
- Haryanto & Haris Iriyanto, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, Penerbit MNC Publishing, 2021.
- Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Pratik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2020.
- Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel*. Edisi Revisi, Top Offset Percetakan, Yogyakarta, 2020.
- Muchsin, *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta ; magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003.
- Hadjoon M. Philipus., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Paramedia Group: Depok, 2018.
- Salin HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, PT RajaGrafindo, Jakarta, 2012.
- Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010.
- Sasongko Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Bandar Lampung, 2007.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan CPRD
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pelindung dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas

Jurnal

- Basid Abdul, *Keterbukaan Informasi Badan Publik Dan Penerapan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintahan Daerah Gresik*, Volume IV Hukum Nomor 1, Jurnal Pro Hukum, 2015.
- Giffary Achmad, *Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Yang Di Eksploitasi Dari Perspektif Hukum Pidana (Studi Kasus Di Kota Palembang)*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2022.
- Nurdiansyah Edwin, *Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat*, Universitas Sriwijaya (UNSRI): E-Journal.
- Rahmi Fauzia, Simanjuntak Megawati, dan Santi Utami Dewi, *Peningkatan Keberdayaan Konsumen Penyandang Disabilitas*, Volume 4 Nomor 3, IPB University, Bogor, 2022.
- Haryanto dan Haris Iriyanto, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, Media Nusa Creative, Malang, 2021.
- Fathurrahman Raihan, Suryadi, dan Ulil Afwa, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Penerbangan Dalam Hal Adanya Diskriminasi Oleh Maskapai Penerbangan Airways Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan Nomor: 846/Pdt.G/2016/Pn Jkt.sel)*, Volume 4 Nomor 2, Universitas Jenderal Sudirman, Purwokerto.

Sumber Lainnya/Internet

- Arief Safari dan Anna Maria Ttri Aggraini, 2022, <https://nasional.sindonews.com/read/683937/18/perlindungan-konsumen-penyandang-disabilitas-1644631331?showpage=all>
- Cahaya Dicky Pratama, *Hak dan Kewajiban Konsumen*, diakses dari

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/31/142912169/hak-dan-kewajiban-konsumen>

Gracey Wakari. 2022. Penyandang Disabilitas di Sulawesi Utara sering ditolak dan terlupakan walau dilindungi Undang-Undang. <https://manadones.com/2022/08/18/penyandang-disabilitas-di-sulawesi-utara-sering-ditolak-dan-terlupakan-walau-dilindungi-uu/>.

[http://e-](http://e-journal.uajy.ac.id/15017/3/MIH018982.pdf)

[journal.uajy.ac.id/15017/3/MIH018982.pdf](http://e-journal.uajy.ac.id/15017/3/MIH018982.pdf)

<http://etheses.iainkediri.ac.id/2286/3/931201514%20Bab2.pdf>

[https://repository.uin-](https://repository.uin-suska.ac.id/12539/7/7.%20BAB%20II_2018159ADN.pdf)

[suska.ac.id/12539/7/7.%20BAB%20II_2018159ADN.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/12539/7/7.%20BAB%20II_2018159ADN.pdf)

<https://www.saplaw.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-bentukpenelitian-hukum/>