

Konsumen Penyandang Disabilitas Netra Dalam Mendapatkan Informasi Produk

Sarah Nur Rahmawati

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Sarahnurr26@gmail.com

Kurniasih Bahagiati

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Abstrak:

Penyandang disabilitas netra adalah bagian dari kelompok rentan yang memerlukan perlindungan lebih. Mereka juga bagian dari konsumen Indonesia. Keterbatasan yang dimilikinya memerlukan regulasi khusus yang sesuai dengan kondisi mereka. Namun saat ini regulasinya belum ada. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis konsumen penyandang disabilitas netra dalam mendapatkan hak nya perspektif Undang-Undang perlindungan Konsumen. Artikel ini juga memberikan langkah solutif yang perlu diambil dalam memberikan perlindungan kepada konsumen penyandang disabilitas netra. Artikel ini merupakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada konsumen penyandang disabilitas netra sedangkan data sekunder diambil dari buku serta jurnal yang membahas mengenai penyandang disabilitas netra. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hak-hak konsumen yang tercantum dalam Undang-undang perlindungan konsumen tidak sesuai dengan kondisi konsumen penyandang disabilitas netra, untuk itu saat ini mereka menggunakan bantuan untuk mendapatkan informasi produk seperti aplikasi *Sullivan plus, look out*.

Kata Kunci: penyandang disabilitas netra; konsumen; Undang-Undang perlindungan konsumen.

Pendahuluan

Penyandang disabilitas netra adalah individu yang indera penglihatannya tidak berfungsi sebagai saluran informasi dalam kegiatannya sebagaimana orang yang normal.¹ Dalam hal ini penyandang disabilitas netra tidak memandang usia dan dapat terjadi kapan saja, baik karena kecelakaan, sejak lahir atau karena usia yang semakin renta. Kehilangan fungsi kedua matanya menjadikan mereka berbeda dengan kebanyakan manusia pada umumnya. Hal ini juga berakibat pada kesejahteraan mereka.

¹ RAHMAH RAHMAH, "Penerimaan Diri Bagi Penyandang Disabilitas Netra," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 18, no. 2 (2020): 1–16, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v18i2.3380>.

Individu penyandang disabilitas netra membutuhkan kemampuan penyesuaian diri yang baik.² Khususnya dalam mengkonsumsi suatu produk. Mereka yang menjadi tuna netra karena kecelakaan atau karena usia (bukan sejak lahir) sudah pasti akan mengalami perubahan baik secara fisik maupun kejiwaan sehingga sangat dibutuhkan penyesuaian serta menerima diri dengan keadaan yang sekarang.³ Dalam lingkungan masyarakat untuk saat ini penyandang disabilitas netra masih belum mendapatkan kesempatan hidup yang sama dengan non-disabilitas.⁴ Kehilangan fungsi dari melihat bagi penyandang disabilitas netra membuat mereka kesulitan dalam mengenali suatu produk. Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen tahun 1999 menyebutkan beberapa hak mengenai konsumen, hak-hak ini sebenarnya diberikan kepada konsumen non-disabilitas saja sehingga dapat terpenuhinya hak-hak tersebut. Bagi penyandang disabilitas netra mereka memerlukan alat bantu dalam mengenali suatu produk yang mereka inginkan. Untuk saat ini penyandang disabilitas tidaklah dipandang sebagai orang yang bermasalah namun lingkungannya lah yang bermasalah dalam menyediakan kesamaan akses dan menjadi inklusif bagi setiap orang di masyarakatnya.⁵ Artinya kesamaan akses yang diberikan kepada mereka (penyandang disabilitas netra) haruslah sesuai dengan kondisi mereka, bukan sesuai dengan masyarakat pada umumnya karena mereka merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan. Pemenuhan hak-hak ini merupakan bagian dari penghormatan dari hak asasi manusia.⁶

Berdasarkan data Dinas Sosial Pemerintah Kota Malang dan RPPBM Bhakti Luhur Malang bahwa jumlah penyandang disabilitas yang layak mendapatkan perhatian baik sandang maupun pangan sejumlah 632 orang dari kelompok laki dan perempuan.⁷ Pada tahun 2015 badan Pusat Statistik sebanyak 10.000.000 adalah seorang penyandang disabilitas. Dari jumlah tersebut sebanyak 17.7% adalah penyandang disabilitas netra atau 1.773.290 jiwa.⁸ Sedangkan data dari UPT. Rehabilitasi Bina Netra jumlah klien netra untuk tahun 2022 adalah sebanyak 105 klien.⁹ Banyaknya penyandang disabilitas yang ada di Indonesia menjadikan motivasi untuk mengeluarkan regulasi baru, yakni Undang-Undang penyandang disabilitas. Undang-Undang ini hadir pada tahun 2016 sebagai upaya pencegahan dari pelanggaran dari hak asasi manusia serta menyetarakan mereka dengan manusia normal lainnya. Jauh sebelum itu telah hadir payung hukum untuk konsumen seluruh Indonesia yakni Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam riset Pricila disebutkan bahwa konsumen penyandang disabilitas dalam angkutan udara belum memperoleh hak-haknya sebagai konsumen.

² Jurnal Psiko-edukasi et al., "PENYESUAIAN DIRI TIGA ALUMNI PENYANDANG DISABILITAS NETRA SELAMA KATOLIK INDONESIA ATMA JAYA JAKARTA IRENE * Dan GREGORIUS BAMBANG NUGROHO SMP St . Theresia ; Program Studi Bimbingan Dan Konseling , Fakultas Pendidikan Dan Bahasa Universitas Katolik Indon" 19, no. 1 (2021): 23–38.

³ RAHMAH, "Penerimaan Diri Bagi Penyandang Disabilitas Netra."

⁴ Indri Fransiska, "Pemberdayaan Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dalam Pekerjaan Melalui Pelatihan Pijat Massage Di Brspdsn Wyata Guna Bandung," *Comm-Edu (Community Education Journal)* 4, no. 2 (2021): 57, <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v4i2.7172>.

⁵ Meilanny Budiarti Santoso and Nurliana Cipta Apsari, "Pergeseran Paradigma Dalam Disabilitas," *Intermestic: Journal of International Studies* 1, no. 2 (2017): 166, <https://doi.org/10.24198/intermestic.v1n2.6>.

⁶ Noer Yasin, "Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Beragama Penyandang Disabilitas Oleh Negara Perspektif Maqashid Syariah," *De Jure: Jurnal Hukum Dan Syar'iah* 13, no. 2 (2021): 170–83.

⁷ Yasin.

⁸ Fransiska, "Pemberdayaan Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dalam Pekerjaan Melalui Pelatihan Pijat Massage Di Brspdsn Wyata Guna Bandung."

⁹ Umi (Staf UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Kota Malang), hasil wawancara, 03 April 2022

Penyandang disabilitas memperoleh hak aksesibilitas seperti menggunakan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi, mendapatkan buku mengenai keselamatan dan keamanan penerbangan yang dimengerti oleh mereka, memperoleh fasilitas dan perlakuan khusus seperti pemberian tambahan tempat duduk, tersedianya fasilitas untuk memudahkan naik dan turun pesawat, serta petugas yang bisa berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.¹⁰ Namun hak-hak tersebut belum juga didapatkan oleh konsumen penyandang disabilitas. Dalam riset lain juga menyebutkan bahwa hak konsumen belum terpenuhi seperti dalam konsumen penyandang disabilitas di bidang transportasi, hak aksesibilitas di bidang transportasi di Jawa Timur yang seharusnya menjadi hak dari konsumen itu sendiri seharusnya disediakan oleh pelaku usaha layanan jasa transportasi sesuai dengan standar pelayanan minimal yang tertuang dalam pasal 141 Undang-Undang nomor 22 tahun 2009.¹¹

Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa konsumen memiliki beberapa hak yaitu (a) mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa (b) memilih barang atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi jaminan barang atau jasa (c) mendapatkan informasi mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa (d) hak untuk di dengar pendapat serta keluhannya mengenai barang atau jasa (e) mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen (f) mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen (g) dilayani secara benar dan tidak diskriminatif (h) mendapatkan kompensasi, ganti rugi mengenai barang atau jasa (i) hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Bagi penyandang disabilitas netra, mereka tidak bisa melihat atau membaca dari informasi produk yang diberikan. Hal ini sudah menjadi hak dari konsumen itu sendiri yang tercantum dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, sehingga jika konsumennya adalah penyandang disabilitas netra hak-hak dari konsumen tersebut belum terpenuhi. Untuk itu hal ini sangat menarik untuk dibahas mengingat seluruh lapisan masyarakat adalah konsumen dan ini merupakan hal dasar yang perlu dibahas dan diperhatikan. Berdasarkan persoalan diatas, artikel ini bertujuan menganalisis konsumen penyandang disabilitas dalam mendapatkan haknya sebagai konsumen perspektif Undang-Undang perlindungan konsumen. Selain itu artikel ini juga mendeskripsikan langkah solutif apa yang diambil agar terpenuhinya hak-hak dari penyandang disabilitas netra sebagai konsumen.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah yuridis empiris, menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Sumber data yang diambil adalah data primer, dilakukan secara wawancara kepada konsumen penyandang disabilitas netra. Sumber data sekunder diperoleh dari buku serta jurnal yang membahas penyandang disabilitas netra. Teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara secara langsung

¹⁰ I ketut Sukadana Pricilia, Ni Luh Made Mahendrawati, "Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Angkutan Udara," *Jurnal Prefensi Hukum* 2, no. 1 (2021): 162–65, [https://doi.org/urnal/Preferensi Hukum | ISSN: 2746-5039 Vol. 2, No. 1 – Februari 2021, Hal. 161-165| Available online at https://www.ejournal.warmadewa.https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3063.161-165](https://doi.org/urnal/Preferensi%20Hukum%20|%20ISSN:%202746-5039%20Vol.%202,%20No.%201%20-%20Februari%202021,%20Hal.%20161-165|%20Available%20online%20at%20https://www.ejournal.warmadewa.https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3063.161-165).

¹¹ Musa Taklima, "Penyebab Tidak Bekerjanya Hukum Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Layanan Transportasi Di Jawa Timur Perspektif Perlindungan Konsumen Dan Maqashid Syariah," *Jurisdictie* 10, no. 1 (2019): 33, <https://doi.org/10.18860/j.v10i1.5830>.

kepada konsumen penyandang disabilitas netra serta dokumentasi berupa gambar saat wawancara dilakukan. Pemilihan lokasi di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang dilakukan dengan wawancara secara random dapat memperkuat data yang mana di lokasi tersebut dapat ditemukan konsumen penyandang disabilitas netra diberbagai daerah se- Jawa Timur.

Hasil dan Pembahasan

Penyandang Disabilitas Netra Sebagai Konsumen Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Secara yuridis, penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat rentan yang berhak untuk mendapatkan perlakuan khusus, hal ini disebutkan dalam pasal 41 Undang-Undang nomor 39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia. Kerentanan yang ada pada penyandang disabilitas menyebabkan mereka memerlukan perhatian yang lebih. Penyandang disabilitas netra sebagai warga negara Indonesia memiliki hak, kewajiban serta kesempatan yang sama dengan warga negara lainnya, sesuai dengan pasal 27 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pekerjaan serta penghidupan yang layak. Tidak jarang ditemui bahwa mereka hidup secara tidak layak. Bagi penyandang disabilitas netra meningkatkan keberfungsian sosial dengan cara memenuhi kebutuhan hidupnya secara mandiri dan dapat diterima dalam masyarakat sebagai sumber daya manusia yang produktif.¹² Hal ini merupakan awal dari *statement* bahwa mereka dapat hidup secara mandiri dan menjadi sumber daya manusia yang produktif. Mereka memiliki hak serta kesempatan yang sama dengan manusia lainnya, mereka berhak untuk hidup, mendapatkan fasilitas yang sama sebagaimana warga negara Indonesia lainnya.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah 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 yang dimaksud dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir, artinya peran konsumen bisa diberikan kepada setiap lapisan masyarakat atau bisa dikatakan bahwa setiap masyarakat adalah konsumen tanpa ada perbedaan penyebutan baik konsumen masyarakat normal atau masyarakat yang cacat. Bagi penyandang disabilitas netra di bidang ekonomi saat ini belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus mengenai penyandang disabilitas di bidang ekonomi. Pasal 26 Undang-Undang penyandang disabilitas hanya menyatakan mereka mendapatkan perlindungan dibidang ekonomi tanpa dijelaskan lebih lanjut bagaimana mereka berperan sebagai konsumen, pelaku usaha, dan lainnya.

Menurut Geniorfam (2010), penyandang disabilitas netra mengalami hambatan dalam perkembangan kepribadian dengan timbulnya beberapa masalah seperti (a) rasa curiga dengan orang lain, rasa curiga ini karena hilangnya fungsi mata untuk melihat yang mengakibatkan mereka kehilangan rasa aman dan cepat curiga atau berburuk sangka dengan orang lain. (b) ketergantungan yang berlebihan, hal ini kemungkinan disebabkan oleh suatu sikap yang tidak mau mengatasi masalahnya sendiri dan mengharapkan bantuan dari orang lain (c) perasaan mudah tersinggung, perasaan ini

¹² M L Raiz and M Sahrul, "Kompetensi Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dalam Dunia Kerja," *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM* ..., 2020, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit/article/view/7854>.

timbul akibat dari pengalaman mereka yang sering merasakan kecewa dan menjadikan penyandang disabilitas netra menjadi emosional.¹³ Teori ini juga disebutkan oleh salah satu staf UPT. RSBN Kota Malang bahwa penyandang disabilitas netra memiliki karakteristik tersebut. Untuk mengurangi kecurigaan konsumen penyandang disabilitas netra dengan barang atau jasa yang akan dikonsumsi, Konsumen penyandang disabilitas netra memerlukan informasi yang jelas yang menyakinkan mereka ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa. Informasi inilah yang seharusnya dapat diakses di berbagai kalangan, termasuk konsumen penyandang disabilitas. Sesuai dengan kewajiban konsumen yang tercantum dalam pasal 5 Undang-Undang perlindungan konsumen yakni, beriktik baik kepada pelaku usaha pada saat melakukan pembelian.

Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Menurut Schiffman dan Kanuk dalam Sumawan (2004) perilaku konsumen adalah perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.¹⁴ Oleh karena itu perusahaan harus mengenali perilaku konsumen dan konsumen Indonesia bukanlah konsumen normal saja melainkan ada konsumen penyandang disabilitas.

Hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen berlaku juga bagi bagi penyandang disabilitas netra. Mereka memiliki kesamaan kesempatan dengan manusia normal yang mana tercantum dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang penyandang disabilitas. Dalam hal ini hak konsumen seperti mendapatkan kenyamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak memilih barang atau jasa, hak di dengar komplainnya, hak mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak sesuai. Hak-hak ini seharusnya dipenuhi sesuai dengan kondisi konsumen penyandang disabilitas netra dengan menyediakan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas. Seperti dalam pemberian tulisan *braille* yang memudahkan konsumen penyandang disabilitas netra untuk mengetahui dengan jelas apa nama produknya, ukurannya, kapan masa kadaluarsa, bagaimana cara pemakaiannya, serta kualitas dari produk tersebut. Seharusnya hal ini perlu diperhatikan bagi pelaku usaha.

RSBN Kota Malang merupakan salah satu pusat rehabilitasi yang terletak di jalan Bringin nomor 13 Bandungrejosari kecamatan Sukun Kota Malang. Rehabilitasi ini merupakan perkumpulan bina netra Se-Jawa Timur. Di pusat RSBN ini melatih individu tuna netra untuk mandiri dan mampu bekerja untuk meningkatkan kesejahteraannya.¹⁵ Konsumen penyandang disabilitas netra saat ini masih menggunakan alat bantu berupa aplikasi seperti *sullivan pulus*, *look out*. Dengan bantuan aplikasi tersebut konsumen penyandang disabilitas netra dapat mendapatkan informasi seperti jenis barang dan barang yang akan dikonsumsi sudah kadaluarsa atau belum.

Hak Mendapatkan Informasi Produk Merupakan Hak Konsumen Penyandang Disabilitas Netra

¹³ RAHMAH, "Penerimaan Diri Bagi Penyandang Disabilitas Netra."

¹⁴ Adnan, "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Lhokseumawe," *Jurnal Visioner & Strategis* 7, no. 2 (2018): 1–9.

¹⁵ Umi (Staf UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Kota Malang), hasil wawancara, 24 Maret 2022.

Mendapatkan informasi adalah hak warga negara Indonesia yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pasal 28 F “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 ada.”. Hak informasi ini juga telah dijelaskan oleh pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen mengenai hak dari konsumen.

Informasi merupakan hal yang *urgent*, karena informasi yang disampaikan kepada konsumen tidak lengkap dapat menimbulkan kesalahan produk yang dikenal dengan istilah *instructional error* atau kesalahan informasi yang tidak lengkap. Adanya informasi yang akurat dapat membantu konsumen dalam memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta dapat terhindar dari kerusakan akibat kesalahan pengguna.¹⁶ Informasi tersebut meliputi, ketersediaan barang atau jasa, kualitas produk, keamanannya, harga, cara memperolehnya, jaminan atau garansi produk, resiko penggunaan produk, dan tersedianya pelayanan. Bagi konsumen, informasi mengenai suatu produk merupakan hal yang utama sebelum menggunakan sumber dananya untuk mengadakan transaksi.

Biasanya sumber informasi berupa iklan, baik label elektronik maupun non elektronik, termasuk pembuatan leaflet, brosur, katalog. Sumber informasi yang disediakan oleh pelaku usaha bertujuan untuk mengenalkan atau memperbarui produk yang dijual di pasar. Informasi iklan yang benar dan bertanggungjawab dapat membantu konsumen dalam menetapkan pilihan produk yang tepat, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Sehingga penyampaian iklan yang berlebihan atau tidak sesuai fakta berpotensi iklan yang menyesatkan dan merugikan dari pihak konsumen.¹⁷ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dijelaskan apa yang dimaksud dengan iklan. Hanya saja Undang-Undang membahas mengenai larangan mengenai aturan periklanan yang terdapat dalam pasal 9, 10, 12, 13, 17, dan pasal 20.

Pemberitahuan informasi pada produk seharusnya dapat dijangkau oleh berbagai kalangan lapisan masyarakat karena aspek inilah merupakan aspek penting dalam suatu produk, mulai dari cara pemakaian, kualitas produk, komposisi, hingga tanggal kadaluarsa suatu produk. Jika sumber informasi di program hanya untuk kalangan manusia normal saja, artinya hak penyandang disabilitas netra sebagai konsumen tidak terpenuhi, padahal dalam Undang-Undang penyandang disabilitas telah menyebutkan tepatnya pada pasal 24, penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan informasi dan berkomunikasi dengan media yang mudah bagi mereka, seperti tulisan braille untuk konsumen penyandang disabilitas netra.

Kewajiban konsumen dalam pasal 5 Undang-Undang perlindungan konsumen salah satunya membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur. Bagi konsumen penyandang disabilitas netra memerlukan alat bantu untuk bisa membaca atau mengikuti prosedur kecuali jika dari produk memang sengaja menyediakan tanda khusus yang ramah difabel, seperti pemberian tanda timbul agar penyandang disabilitas netra dapat merabanya. Jika hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang ini tidak terpenuhi alangkah baiknya dari pemerintah memberikan aturan khusus bagi

¹⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018).25

¹⁷ Putri Utami Dian Safitri, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan,” *Jurnal Legislasi Indonesia* 18, no. 4 (2021): 541–55.

penyandang disabilitas, atau dari kalangan pelaku usaha yang memberikan layanan atau program baru seperti membuat periklanan atau mensyaratkan penjaga toko yang aksesibel. Namun dalam dunia kerja masih belum mengakomodir kebutuhan-kebutuhan khusus yang diperlukan oleh orang dengan disabilitas, seperti misalnya ramp, alat teknologi dengan huruf braille, alat bantu dengar, dan lain-lain. Penyediaan kebutuhan khusus ini masih dirasa sebagai biaya tambahan yang mahal yang harus disediakan oleh perusahaan atau dunia kerja.¹⁸

Menurut Prof. Hans W. Micklitz, perlindungan konsumen dapat ditempuh melalui dua model kebijakan. Pertama, kebijakan pelengkap atau komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku komersial untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (*right to be informed*). Kedua, kebijakan kompensasi atau kompensatoris yaitu melindungi kepentingan ekonomi konsumen (hak atas keselamatan dan kesehatan). Konsumen tidak cukup dilindungi dengan kebijakan pelengkap saja, tetapi juga dilindungi oleh kompensaris agar mengurangi risiko yang ditanggung konsumen. misalnya dengan mencegah produk berbahaya mencapai pasar sebelum lulus pengujian.¹⁹ Konsumen penyandang disabilitas netra juga memerlukan informasi yang memadai sebagai upaya dari perlindungan sebagai konsumen.

Halimah adalah salah satu tuna netra. Halimah menggunakan aplikasi *Sullivan plus* ketika akan mengkonsumsi suatu barang. Namun ketika hendak melakukan pembelian, aplikasi tersebut memberitahukan bahwa barang tersebut kadaluarsa namun dari pihak pelaku usaha tetap bersikeras bahwa barang yang dijualnya tidaklah kadaluarsa.²⁰ Oleh karena itu meski menggunakan alat bantu konsumen penyandang disabilitas memerlukan regulasi khusus atau layanan informatif yang terpercaya sehingga hak-hak mereka sebagai konsumen terpenuhi.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan konsumen penyandang disabilitas netra belum mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen seperti yang tercantum dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen merupakan payung hukum bagi konsumen yang menjelaskan mengenai hak-hak dari konsumen itu sendiri namun hal tersebut lebih cocok diterapkan kepada konsumen normal saja. Pemenuhan hak konsumen merupakan hal pokok yang seharusnya dipenuhi. Penting bagi perusahaan untuk mengenali perilaku konsumen bahwa konsumen di Indonesia tidak semata-mata konsumen normal saja melainkan mereka juga terdiri dari penyandang disabilitas. Bagi konsumen penyandang disabilitas netra memerlukan payung hukum yang sesuai dengan kondisi mereka. Kewajiban sebagai konsumen seperti yang tertera di pasal 5 Undang-Undang perlindungan konsumen tidak dapat diterapkan kepada konsumen penyandang disabilitas netra sehingga hak dan kewajiban konsumen belum terpenuhi.

Mendapatkan informasi yang memadai sudah menjadi hak dari konsumen, meski konsumen penyandang disabilitas netra hal ini harus dipenuhi. Informasi merupakan komplementer atau pelengkap sebagai upaya perlindungan konsumen. Pemberian informasi untuk konsumen penyandang disabilitas netra dapat menggunakan seperti

¹⁸ N. Apsari M. Santoso, "Pergeseran Paradigma Dalam Disabilitas," *Intermestic: Journal of International Studies* 1, no. 2 (2017): 166, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24198/intermestic.v1n2.6>.

¹⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013).50

²⁰ Halimah (Klien UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra Kota Malang), hasil wawancara, 24 Maret 2022.

pemberian tanda timbul kadaluarsa, merek dan komposisi agar penyandang disabilitas netra dapat mengenali produk tersebut.

Daftar Pustaka

- Adnan. "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Lhokseumawe." *Jurnal Visioner & Strategis* 7, no. 2 (2018): 1–9.
- Fransiska, Indri. "Pemberdayaan Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dalam Pekerjaan Melalui Pelatihan Pijat Massage Di Brspdsn Wyata Guna Bandung." *Comm-Edu (Community Education Journal)* 4, no. 2 (2021): 57. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v4i2.7172>.
- M. Santoso, N. Apsari. "Pergeseran Paradigma Dalam Disabilitas." *Intermestic: Journal of International Studies* 1, no. 2 (2017): 166. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24198/intermestic.v1n2.6>.
- Pricilia, Ni Luh Made Mahendrawati, I ketut Sukadana. "Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Angkutan Udara." *Jurnal Prefensi Hukum* 2, no. 1 (2021): 162–65. [https://doi.org/urnal Preferensi Hukum | ISSN: 2746-5039 Vol. 2, No. 1 – Februari 2021, Hal. 161-165| Available online at https://www.ejournal.warmadewa.https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3063.161-165](https://doi.org/urnal%20Preferensi%20Hukum%20|%20ISSN%3A%202746-5039%20Vol.%202%2C%20No.%201%20-%20Februari%202021%2C%20Hal.%20161-165|%20Available%20online%20at%20https://www.ejournal.warmadewa.https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3063.161-165).
- Psiko-edukasi, Jurnal, Jurnal Pendidikan, Konseling Vol, Fakultas Pendidikan, Bahasa Unika, and Atma Jaya. "PENYESUAIAN DIRI TIGA ALUMNI PENYANDANG DISABILITAS NETRA SELAMA KATOLIK INDONESIA ATMA JAYA JAKARTA IRENE * Dan GREGORIUS BAMBANG NUGROHO SMP St . Theresia ; Program Studi Bimbingan Dan Konseling , Fakultas Pendidikan Dan Bahasa Universitas Katolik Indon" 19, no. 1 (2021): 23–38.
- Putri Utami Dian Safitri. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan." *Jurnal Legislasi Indonesia* 18, no. 4 (2021): 541–55.
- RAHMAH, RAHMAH. "Penerimaan Diri Bagi Penyandang Disabilitas Netra." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 18, no. 2 (2020): 1–16. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v18i2.3380>.
- Raiz, M L, and M Sahrul. "Kompetensi Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dalam Dunia Kerja." *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM ...*, 2020. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit/article/view/7854>.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Santoso, Meilanny Budiarti, and Nurliana Cipta Apsari. "Pergeseran Paradigma Dalam Disabilitas." *Intermestic: Journal of International Studies* 1, no. 2 (2017): 166. <https://doi.org/10.24198/intermestic.v1n2.6>.
- Taklima, Musa. "Penyebab Tidak Bekerjanya Hukum Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Layanan Transportasi Di Jawa Timur Perspektif Perlindungan Konsumen Dan Maqashid Syariah." *Jurisdictie* 10, no. 1 (2019): 33. <https://doi.org/10.18860/j.v10i1.5830>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Yasin, Noer. "Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak Beragama Penyandang Disabilitas Oleh Negara Perspektif Maqashid Syariah." *De Jure: Jurnal Hukum Dan Syar'iah* 13, no. 2 (2021): 170–83.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.