

Perlindungan Konsumen Melalui Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Penggunaan Angkutan Umum Bus Antar Kota

Pratiwi Puspitho Andini^a, Muhammad Farhan Alwiqori^b

^a Fakultas Hukum, Universitas Jember, Indonesia, Email: dini.fh@unej.co.id

^b Fakultas Hukum, Universitas Jember, Indonesia

Article Info

Article History:

Received : 05-03-2022

Revised : 27-05-2022

Accepted : 31-05-2022

Published : 31-05-2022

Keywords:

Consumer Protection

Public Transport

Persons with Disabilities

Abstract

Consumers with disabilities really need special facilities in the form of easy accessibility of inter-city bus public transportation. In some cases, there are still many inter-city bus service business actors who ignore this, it is not uncommon for inter-city bus business actors to still equate consumers with disabilities with other consumers. Based on this, the authors formulate the formulation of the problem as follows: 1). What is the form of legal protection for consumers with disabilities who suffer losses due to the lack of facilities in inter-city bus public transportation. 2). What are the legal consequences for Inter-City Bus businesses that harm consumers due to the lack of special facilities for people with disabilities. The writing method in this research is normative juridical, with a statutory approach and a conceptual approach. The results of the discussion can be concluded as follows: Legal protection for consumers with disabilities who experience losses due to the lack of special facilities in inter-city bus public transportation in the form of Internal, this protection is packaged by the parties themselves when making an agreement, if anyone violates one of them will be subject to sanctions, furthermore, what is more appropriate is External Protection because the protection provided by the government is very much needed due to the large number of consumers with disabilities who experience losses in the form of their rights that have not been fulfilled while traveling using Inter-City Bus Public Transportation services. The form of responsibility of the Intercity Bus Public Transportation business actor is regulated in Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation, for public transportation business actors if they do not provide services, especially to Consumers with Disabilities, and will be subject to administrative sanctions.

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Diterima : 05-03-2022

Direvisi : 27-05-2022

Disetujui : 31-05-2022

Diterbitkan : 31-05-2022

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen

Transportasi Umum

Penyandang Disabilitas

Abstrak

Konsumen penyandang disabilitas sangat membutuhkan fasilitas khusus berupa kemudahan aksesibilitas transportasi umum bus antar kota. Dalam beberapa kasus masih banyak pelaku usaha jasa bus antar kota mengesampingkan hal tersebut, tidak jarang pelaku usaha bus antar kota masih menyamaratakan konsumen penyandang disabilitas dengan konsumen yang lain. Berdasarkan hal tersebut penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut : 1). Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas yang mengalami kerugian akibat minimnya fasilitas dalam angkutan umum bus antar kota. 2). Apa akibat hukum bagi pelaku usaha Bus Antar Kota yang merugikan konsumen akibat minimnya fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas. Metode penulisan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dengan pendekatan perundang – undangan dan pendekatan

konseptual. Hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut : Perlindungan hukum bagi konsumen penyandang disabilitas yang mengalami kerugian akibat minimnya fasilitas khusus dalam angkutan umum bus antar kota dalam bentuk Internal, perlindungan ini dikemas sendiri oleh para pihak sewaktu membuat perjanjian, apabila ada yang melanggar salah satunya akan terkena sanksi, selanjutnya yang lebih tepat yakni Perlindungan yang bersifat Eksternal karena sangat diperlukan perlindungan yang diberikan oleh pihak pemerintah dikarenakan dari banyaknya konsumen disabilitas yang mengalami kerugian berupa hak haknya yang belum terpenuhi saat sedang melakukan perjalanan menggunakan jasa Angkutan Umum Bus Antar Kota. Bentuk tanggungjawab pelaku usaha Transportasi Umum Bus Antar Kota diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bagi pelaku usaha Transportasi Umum apabila tidak memberikan pelayanan khususnya kepada Konsumen Penyandang Disabilitas, dan akan dikenai sanksi administratif.

PENDAHULUAN

Perkembangan sarana dan prasarana transportasi memiliki peran penting sebagai alat hubung antar wilayah untuk menunjang, mendorong, dan mengerakkan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana pendukung tidak akan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi di sebuah negara.¹ Transportasi adalah alat angkutan yang paling penting pada zaman modern. Dengan adanya transportasi orang dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Semakin banyaknya alat transportasi baik pribadi maupun transportasi umum ,maka perlu manajemen dan rekayasa lalu lintas yang baik.

Sebagian besar masyarakat sering bergantung pada transportasi umum guna melakukan aktivitas sehari-hari, karena sebagian besar masyarakat di Indonesia masih beranggapan bahwa keberadaan transportasi umum memanglah penting sebagai alternatif masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi.² Hal tersebut yang menyebabkan kebutuhan transportasi semakin tinggi. Sehingga penyedia jasa transportasi perlu mengembangkan kualitas transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau. Meningkatnya kebutuhan tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi. Penyebab lain yang membuat lalu lintas dan transportasi umum menjadi hal yang sangat dibutuhkan yaitu

¹ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo, 1993, h. 1

² *Ibid*, h. 4

luas wilayah geografis Indonesia yang terdiri atas pulau kecil dan pulau besar, untuk dapat menjangkau tempat tersebut masyarakat membutuhkan alat transportasi.

Secara umum sarana transportasi *massal* dibagi menjadi tiga berdasarkan jalur transportasinya, yakni darat, laut, dan udara. Layanan yang baik dari pelaksanaan jasa transportasi wajib dibutuhkan terlebih bagi konsumen yang memiliki kebutuhan khusus. Konsumen berkebutuhan khusus merupakan bagian yang tak akan terpisahkan yang berhak untuk mendapatkan haknya secara penuh tanpa adanya diskriminasi dalam pelayanan jasa transportasi umum. Maka dari itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, wajib untuk menjadi wadah perlindungan bagi mereka. Jenis transportasi yang menarik untuk dicermati yaitu angkutan darat yang salah satunya angkutan umum bus.

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Dalam angkutan umum bus antar kota banyak hak penumpang berkebutuhan khusus yang dilanggar seperti tidak tersedianya tempat khusus bagi penumpang penyandang disabilitas³. Pelayanan publik diberikan Pemerintah berupa pelayanan fisik maupun non fisik, seperti memberikan perlakuan khusus dalam bidang transportasi umum lalu lintas dan angkutan jalan kepada penumpang berkebutuhan khusus, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil dan orang sakit. Perlakuan khusus itu meliputi kemudahan aksesibilitas, prioritas layanan dan fasilitas layanan. Pemerintah dalam upaya melindungi penyandang disabilitas dalam memberikan perlindungan hukum internal dan eksternal. harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dimana menjamin segala hak penyandang disabilitas dalam jaminan aksesibilitas.⁴

Pasal 1 ayat (5) Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 menyebutkan bahwa perlindungan terhadap penyandang disabilitas merupakan upaya yang dilakukan secara sadar untuk melindungi, mengayomi dan memperkuat hak penyandang disabilitas. Sebagai bagian dari masyarakat, sudah sepatutnya penyandang disabilitas mendapat perlakuan khusus, dalam upaya melindungi dari kerentanan terhadap perlakuan diskriminasi serta pelanggaran

³ Antara News pengamat: fasilitas pendukung transportasi disabilitas masih minim, 24 Agustus 2021 <https://www.antaranews.com/berita/2347194/pengamat-fasilitas-pendukung-transportasi-disabilitas-masih-minim>, diakses pada Selasa 31 Agustus 2021, Pukul 22.35 WIB.

⁴ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003, h. 20.

hak asasi manusia. Perlakuan khusus bisa dipandang sebagai upaya dalam memaksimalkan penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia secara universal.⁵ Hak-hak penyandang disabilitas diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dijelaskan bahwa setiap penyandang cacat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Hak-hak itu diantaranya adalah aksesibilitas fisik, rehabilitasi, pendidikan, kesempatan kerja, peran serta dalam pembangunan, dan bantuan sosial.

Selain dalam Pasal 5-6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, penumpang disabilitas juga harus mendapatkan perlakuan khusus diantaranya aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan sesuai dengan Pasal 242 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kemudahan dalam sarana dan prasarana yang tersedia bagi penyandang disabilitas dalam penggunaan transportasi umum bertujuan untuk terwujudnya kesamaan kesempatan berupa aksesibilitas yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Umum bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Dengan adanya hal itu, maka pada transportasi umum khususnya bus antar kota diperlukan sarana dan prasarana yang aksesibel (mudah) yang dapat digunakan oleh semua penumpang termasuk penumpang penyandang disabilitas dan mempertimbangkan keberadaan penumpang penyandang disabilitas agar terwujudnya kesamaan kesempatan.

Faisal Rusdi warga Jakarta yang menggunakan kursi roda kemanapun dia pergi karena lumpuh kaki, membuat kegiatan yang dinamakan '*Jakarta Barrier free Tourism*'. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membiasakan kepada pelaku usaha khususnya dalam bidang jasa transportasi umum untuk lebih memperhatikan kaum difabel, karena sebelumnya Faisal kerap kali berhadapan dengan masyarakat, dan petugas pelayanan transportasi umum kerap terasa belum siap menerima kehadiran mereka. Kurangnya kepekaan dari petugas seringkali membuat Faisal kesulitan saat membutuhkan bantuan. Baginya, pergi ke luar kota selalu menjadi pengalaman yang menakutkan, selain itu rekan Faisal yang tidak bisa mendengar (tunarungu) juga mengalami kesulitan karena informasi di moda transportasi yang hanya

⁵ Majda El Muhtaj, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008. h. 273.

menggunakan suara.⁶ Aksesibilitas memiliki makna dan cakupan yang luas, yaitu bukan hanya terkait dengan bangunan atau fasilitas publik, seperti pasar, gedung pemerintah, sarana transportasi, namun juga pada pelayanan publik secara umum, misalnya pelayanan kesehatan, pendidikan, hukum dan lain-lain. Aksesibilitas dikaitkan dengan aksesibilitas bangunan, lingkungan, transportasi dan aksesibilitas komunikasi dan informasi. Lingkungan yang dimaksudkan yakni secara spesifik, aksesibilitas bangunan, lingkungan dan transportasi pemerintah mewajibkan sarana dan prasarana angkutan untuk dapat memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan orang sakit.

Penelitian ini bertujuan membahas pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam penggunaan kendaraan umum selaku konsumen sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, serta akibat hukum bagi pelaku usaha bus antar kota atas pelanggaran pemenuhan hak penyandang disabilitas sesuai Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Metode penelitian dalam artikel ini menggunakan metode yuridis normatif, yang artinya penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-undang, peraturan-peraturan, serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam artikel ini. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan *know-how* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about*. Sebagai kegiatan *know-how*, penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi.⁷

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) Pendekatan ini dilakukan dengan cara menganalisis seluruh peraturan perundang-undangan baik dalam bentuk undang-undang maupun aturan lainnya yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dipecahkan. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) pendekatan ini dilakukan untuk menganalisa bahan hukum sehingga dapat diketahui makna yang terkandung pada istilah-istilah hukum. Hal itu dilakukan sebagai usaha untuk memperoleh makna baru yang terkandung dalam istilah-istilah yang diteliti, atau menguji istilah hukum tersebut dalam teori dan praktek.

⁶ CNN Indonesia penyandang-disabilitas-mencari-keramahan-transportasi-umum, 20 Juni 2015 <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20150620151005-20-61288/penyandang-disabilitas-mencari-keramahan-transportasi-umum> yang diakses pada Sabtu 19 Juni 2021, Pukul 23.15 WIB.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: PT.Kencana,2017, h. 60.

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyandang Disabilitas yang Mengalami Kerugian Akibat Minimnya Fasilitas Dalam Bus Antar Kota

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Istilah perlindungan hukum merupakan istilah yang selalu dikaitkan dengan adanya penyimpangan hak-hak anggota masyarakat baik yang dilakukan oleh sesama masyarakat, maupun oleh penguasa. M. Isnaeni mengemukakan bahwa pada dasarnya persoalan “perlindungan hukum itu ditinjau dari sumbernya dapat dibedakan menjadi dua (2) macam yakni perlindungan hukum “eksternal” dan perlindungan hukum “internal.”⁸ Hakekat perlindungan hukum internal, pada dasarnya perlindungan hukum yang dimaksud dikemas sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian, di mana pada waktu mengemas klausula-klausula kontrak, kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya terakomodir atas dasar kata sepakat, demikian juga segala jenis resiko diusahakan dapat ditangkal lewat pemberkasan lewat klausula-klausula yang dikemas atas dasar sepakat pula, sehingga dengan klausula itu para pihak akan memperoleh perlindungan hukum berimbang atas persetujuan mereka bersama.⁹ Perlindungan hukum internal seperti itu baru dapat diwujudkan oleh para pihak, manakala kedudukan hukum mereka relatif sederajat dalam arti para pihak mempunyai *bargaining power* yang relatif berimbang, sehingga atas dasar asas kebebasan berkontrak masing-masing rekan seperjanjian itu mempunyai keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya. Pola ini dijadikan landasan pada waktu para pihak merakit klausula-klausula perjanjian yang sedang digarapnya, sehingga perlindungan hukum dari masing-masing pihak dapat terwujud secara lugas atas inisiatif mereka. Perlindungan Hukum merupakan upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman pada saksi dan/atau korban perlindungan hukum, korban kejahatan merupakan bagian dari perlindungan masyarakat, diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, layanan medis dan bantuan hukum. Bentuk-bentuk perlindungan terhadap warga negara tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan, selain itu hukum memiliki

⁸ Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, PT. Revka Petra Media, Surabaya, 2016 h. 159

⁹ *Ibid*, h. 160

daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat. Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut :¹⁰

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk :
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subjek hukum
2. Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui :

Perlindungan Hukum juga tidak lepas bagi Konsumen Penyandang Disabilitas yang hingga saat ini masih membutuhkan layanan Transportasi Umum khususnya Bus Antar Kota untuk berpergian menuju suatu tempat. Layanan yang baik dari pelaksanaan jasa transportasi wajib dibutuhkan terlebih bagi konsumen yang memiliki kebutuhan khusus. Konsumen berkebutuhan khusus merupakan bagian yang tak akan terpisahkan yang berhak untuk mendapatkan haknya secara penuh tanpa adanya diskriminasi dalam pelayanan jasa transportasi umum. Maka dari itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, wajib untuk menjadi wadah perlindungan hukum bagi mereka. Disisi lain pelaku usaha Bus Antar Kota juga memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen biasa ataupun konsumen penyandang disabilitas, kewajiban pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Penyedia jasa angkutan umum bus antar kota wajib memenuhi fasilitas bagi konsumen penyandang disabilitas sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Transportasi yang ada harus memenuhi beberapa aspek, diantaranya kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan dan kenyamanan. Oleh karena itu, pada transportasi publik diperlukan sarana dan prasarana yang aksesibel (mudah) yang dapat digunakan oleh semua penumpang transportasi publik termasuk penumpang penyandang disabilitas dan dalam pembangunan sarana dan prasarana

¹⁰ Wahyu Sasongko, "Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen", Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007. h. 31.

transportasi publik mempertimbangkan keberadaan penumpang penyandang disabilitas agar terwujudnya kesamaan kesempatan. Kegiatan transportasi ini ditunjang dengan disediakannya aksesibilitas sarana dan prasarana transportasi untuk para penumpang termasuk penumpang penyandang disabilitas yang dimuat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus bahwa pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan aksesibilitas. Karena itu pihak dari konsumen khususnya konsumen penyandang disabilitas merasa dirugikan, diharapkan pihak penyedia jasa angkutan umum lebih cermat dalam melakukan perjanjian-perjanjian kontrak diawal dengan konsumen yang telah disepakati bersama, agar tidak terjadi suatu perbuatan yang merugikan salah satu pihak, sehingga tercipta suatu perjanjian-perjanjian yang saling menguntungkan kedua belah pihak antara kosnuemn dan penyedia jasa angkutan umum.

Perlindungan hukum eksternal adalah perlindungan hukum yang dibuat oleh penguasa lewat regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, “sesuai hakekat aturan perundangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak, secara proporsional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak lainnya.”¹¹ Kemasannya aturan perundangan tergambar betapa rinci dan adilnya penguasa itu memberikan perlindungan hukum kepada para pihak secara proporsional. Menerbitkan aturan hukum dengan model seperti itu, tentu saja bukan tugas yang mudah bagi pemerintah yang selalu berusaha secara optimal untuk melindungi rakyatnya. Perlindungan hukum eksternal ini, pada umumnya merupakan sebuah benteng yang dipersiapkan oleh pembentuk undang-undang demi menangkalkan kerugian juga ketidakadilan, bagi para pihak yang secara potensial dapat menimpa salah satu kontrakan, pentingnya ketersediaan perlindungan hukum eksternal ini, merupakan usaha dari penguasa agar tatanan bisnis tetap bergerak dalam koridor yang patut dan adil, pada umumnya, perlindungan hukum eksternal dipersiapkan oleh pembentuk undang-undang, untuk mengantisipasi adanya eksploitasi yang dilakukan oleh salah satu pihak yang lebih berkuasa dari pihak yang lain, dirasa perlu oleh pemerintah, agar pihak yang lemah tetap dapat memperoleh keuntungan secara wajar. Bentuk perlindungan eksternal yang

¹¹ *Ibid*, h. 169

telah diberikan negara terkait masalah konsumen penyandang disabilitas yang mengalami kerugian berupa hak akibat minimnya fasilitas khusus dalam angkutan umum bisa antar kota, telah jelas diatur dalam :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, Tentang Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas untuk memperoleh kesamaan hak harus mendapatkan perlakuan khusus. Perlakuan khusus yang dimaksudkan adalah sebagai bentuk upaya perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Oleh karena itu, perlakuan khusus pada penyandang disabilitas harus ditafsirkan sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan. Kecacatan bukanlah menjadi suatu alasan untuk mendiskriminasi mereka dalam mendapatkan hak dan mempertahankan kehidupan. Pengaturan fasilitas bagi penyandang disabilitas terdapat dalam Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 2016 pasal 19 ayat (1) yang menyebutkan bahwa memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, dan pasal 19 ayat (2) menyebutkan bahwa pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya. Penyandang disabilitas belum mendapatkan hak haknya yang seharusnya mereka dapatkan mengenai hak juga telah diatur didalam Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Dalam kaitannya Penyandang disabilitas memiliki hak yang telah diatur dalam :

- a. Pasal 5 Ayat (1) huruf (d),(m),dan (n) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas yang berbunyi “penyandang disabilitas berhak mendapatkan Keadilan dan Perlindungan Hukum, Aksesibilitas, serta Pelayanan Publik”.

Keadilan dan Perlindungan Hukum bagi penyandang disabilitas, Penyandang Disabilitas memiliki kesulitan yang dapat menghalangi mereka dalam berpartisipasi serta berbaur dengan masyarakat lainnya. Tapi tentunya penyandang disabilitas memiliki perlindungan hukum mengenai hak-hak maupun kebebasan sebagai tujuan dari hukum untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan maupun kepastian hukum, yang merupakan tujuan universal dari hukum itu sendiri.¹² Dengan telah diaturnya mengenai Keadilan dan Perlindungan Hukum bagi penyandang disabilitas maka dapat di pastikan penyandang disabilitas mampu untuk

¹² Sudiman, 2014, *Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Demokrasi (Human Rights in Democratic Rechtsstaat)*, Sinar Grafika, h.13

menjalankan kehidupannya dengan keadilan dan perlindungan hukum yang telah diatur.¹³ Kewajiban pemerintah daerah sesuai dengan kewenangan di dalam Undang- Undang Nomor.8 Tahun 2016 pada akses keadilan dan perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas yaitu upaya memberikan bantuan hukum dan sosialisasi.¹⁴ Penyandang disabilitas juga memiliki hak untuk mendapatkan Aksesibilitas, aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan Kesamaan Kesempatan. Dalam penerapannya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas wajib terpenuhi guna untuk mendukung terpenuhinya hak penyandang disabilitas untuk melakukan aktivitas sehari-hari untuk dalam menggunakan sarana dan prasarana umum. Hal ini mengasumsikan bahwa seluruh penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan persamaan akses kenyamanan dalam kehidupan, aksesibilitas yang dijamin dalam Peraturan Pemerintah ini mengatur dua hal penting, yaitu pengaturan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum seperti aksesibilitas pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik diterapkan pada pelayanan informasi dan pelayanan khusus.¹⁵ Seperti yang telah disebutkan, bahwa pentingnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas adalah untuk menjamin kemandirian dan partisipasi mereka dalam segala bidang kehidupan di masyarakat. Sarana angkutan yang dimaksud adalah moda transportasi darat, laut dan udara, yakni kendaraan bermotor, kereta api, kapal dan pesawat udara. Sedangkan prasarana angkutan adalah prasarana untuk menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, di tempat kedatangan atau pemberangkatan, yang terdapat di terminal, stasiun, pelabuhan dan bandar udara hall ini dimasukkan dalam aksesibilitas fisik, sedangkan aksesibilitas informasi dan komunikasi serta teknologi dikaitkan dengan aksesibilitas nonfisik.¹⁶ Pelayanan Publik bagi penyandang disabilitas, difabel juga bagian masyarakat yang berhak akan pelayanan publik yang memadai.

2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

¹³ Asyhabuddin, Difabilitas dan Inklusif: Kemungkinannya di STAIN Purwekerto, Jurnal Pemikiran Alternatif Pendidikan Insania, Vol. 13, No. 3 Tahun 2008, h. 3

¹⁵ Suharto, Edi, 2008, *Penerapan Kebijakan Publik bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus*, Sinar Grafika, h.46.

¹⁶ Slamet Thohari, *Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi penyandang Disabilitas* Kota Malang, Indonesian Journal of Disability Studies, Vol. 1 Issue 1, Juni 2014, h. 29-31

Lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, terpadu dengan moda angkutan lain untuk memajukan kesejahteraan umum, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa, terwujudnya etika lalu lintas dan budaya bangsa, dan terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.¹⁷ Untuk terwujudnya hal tersebut pemerintah telah memberikan peraturan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu terciptanya Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Selain itu didalamnya telah diatur pasal-pasal sebagai perlindungan hukum eksternal apabila kewajiban pelaku usaha Angkutan Umum belum memenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Perlindungan hukum bagi konsumen khususnya penyandang disabilitas tercantum dalam penerapan asas-asas dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yaitu sebagai berikut:

- Asas transparan, yaitu keterbukaan dalam penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kepada masyarakat luas dalam memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sehingga masyarakat mempunyai kesempatan berpartisipasi bagi pengembangan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,
- Asas akuntabel yaitu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dapat dipertanggungjawabkan,
- Asas berkelanjutan yaitu penjaminan kualitas fungsi lingkungan melalui pengaturan persyaratan teknis laik kendaraan dan rencana umum pembangunan serta pengembangan Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,
- Asas partisipatif yaitu pengaturan peran serta masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan, pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan, penanganan kecelakaan, dan pelaporan atas peristiwa yang terkait dengan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- Asas bermanfaat yaitu semua kegiatan penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dapat memberikan nilai tambah sebesar-besarnya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
- Asas efisien dan efektif yaitu pelayanan dalam penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dilakukan oleh setiap pembina pada jenjang pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- Asas seimbang yaitu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang harus dilaksanakan atas dasar keseimbangan antara sarana dan prasarana serta pemenuhan hak dan kewajiban Pengguna Jasa dan penyelenggara;
- Asas terpadu yaitu penyelenggaraan pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dilakukan dengan mengutamakan keserasian dan salingbergantungan kewenangan dan tanggung jawab antar instansi pembina

¹⁷ Abubakkar Iskandar. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*. Jakarta, Departemen Perhubungan Indonesia, 1996, h. 23

- Asas mandiri yaitu upaya penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan melalui pengembangan dan pemberdayaan sumber daya nasional.¹⁸ Disamping itu, Perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi : Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan. Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas. Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawanhukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas. Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, Kendaraan, Jalan, dan/atau lingkungan. Keselamatan dan keamanan dalam berlalu lintas merupakan prioritas utama dalam berkendara di jalan raya untuk menghindari risiko terjadinya kecelakaan beserta seluruh akibatnya. Seorang pengendara kendaraan bermotor tentu harus memiliki kematangan fisik dan mental untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Pengendara yang tidak memenuhi kualifikasi dalam berkendara tentu tidak hanya membahayakan dirinya sendiri tapi juga pengendara dan pengguna jalan lainnya.¹⁹ Kenyamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan merupakan bagian yang tentunya juga penting dalam menggunakan layanan Transportasi Umum, kenyamanan perlu didapatkan oleh setiap orang dalam setiap kegiatannya. Faktor kenyamanan dalam Transportasi Umum menjadi prioritas yang harus dikedepankan, selain mempertahankan sarana dan prasarana yang lama diwajibkan juga untuk membangun sarana dan prasarana yang baru untuk melengkapinya. Keberadaan Transportasi Umum Bus Antar Kota mempunyai standart yang tinggi dalam hal fasilitas untuk kenyamanan para penumpang dalam menggunakan jasanya. Fasilitas yang harus ada yaitu kemudahan akses mendapatkan tiket baik offline maupun online, pemberitahuan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang jelas, fasilitas bagi konsumen biasa seperti tempat duduk yang nyaman dalam Transportasi Bus Antar Kota, dan tentunya tidak lupa untuk kenyamanan bagi kaum disabilitas seperti tempat khusus yang nyaman untuk

¹⁸ Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 2 dan Bagian Penjelasannya.

¹⁹ *Ibid*, h. 27

memudahkan kaum difabel dalam menikmati jasa Transportasi Umum khususnya dalam Bus Antar Kota.²⁰

Transportasi yang ada harus memenuhi beberapa aspek, diantaranya kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan dan kenyamanan. Oleh karena itu, pada transportasi publik diperlukan sarana dan prasarana yang aksesibel (mudah) yang dapat digunakan oleh semua penumpang transportasi publik termasuk penumpang penyandang disabilitas dan dalam pembangunan sarana dan prasarana transportasi publik mempertimbangkan keberadaan penumpang penyandang disabilitas agar terwujudnya kesamaan kesempatan. Kegiatan transportasi ini ditunjang dengan disediakannya aksesibilitas sarana dan prasarana transportasi untuk para penumpang termasuk penumpang penyandang disabilitas yang dimuat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus bahwa pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan aksesibilitas dan disebutkan bahwa dalam sarana transportasi aksesibilitas yang harus ada paling sedikit meliputi : Alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana transportasi; Pintu yang aman dan mudah diakses; Informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah di akses; Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudah di akses; Tempat duduk prioritas dan toilet yang mudah diakses; dan Penyediaan fasilitas bantu yang mudah di akses, aman dan nyaman.

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus bahwa aksesibilitas prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas diantaranya : Ubin tekstur pemandu (guiding block) pada prasarana transportasi (pedestrian, loket, toilet dll); Tanda atau petunjuk khusus pada area pelayanan yang mudah di akses (parkir, loket, toilet dll); Informasi visual/audio terkait informasi perjalanan; Pintu/gate aksesibel dengan dimensi yang sesuai dengan lebar kursi roda; Area menaikkan dan menurunkan penumpang (drop zone); Ramp dengan kemiringan yang sesuai; Akses untuk naik turun penumpang yang aksesibel pada bangunan bertingkat; Toilet yang aksesibel dengan dimensi pintu toilet yang sesuai dengan

²⁰ Ugik M, 2011, *Keselamatan, Keamanan dan Kenyamanan Transportasi di Indonesia Saat Ini*, <https://www.ugikmadyo.com/2019/11/keamanan-transportasi-indonesia.html>, diakses pada tanggal 11 November 2018 pukul 15.12 WIB.

lebar kursi roda; Loket tiket/counter khusus ticketing yang mudah diakses; Ruang tunggu dengan kursi prioritas; Ruang menyusui/nursery room dilengkapi dengan fasilitas sofa, baby tafel setinggi pinggang wanita, penyejuk udara, wastafel, tempat sampah, dan dispenser air minum; Poliklinik; Ruang bermain anak; Tempat parkir; Akses bahaya kebakaran; dan Ketersediaan kursi roda yang siap pakai.

Sarana dan prasarana transportasi publik yang telah disebutkan harus disediakan oleh penyelenggara jasa transportasi dan tidak dipungut biaya apapun, fasilitas-fasilitas tersebut sudah menjadi tanggung jawab sebagai penyelenggara transportasi.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa". Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diterapkan dalam masyarakat. Untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi ganti kerugian.²¹ Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga dalam hal ini konsumen tentunya dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila konsumen menggunakan atau pengguna barang atau jasa.²²

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif". Dijelaskan bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosialnya. Dalam hal ini tentunya pelaku usaha jasa ataupun barang harus melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, yang dimaksudkan diskriminatif tidak jarang pelaku usaha sering menyamaratakan konsumen tanpa melihat seperti apa yang telah

²¹ Ahmad Yani dan Gunawan Widjaya, 2003, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, h.10

²² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Gaja Grafindo Persada, h.41

dituangkan didalam pasal 4 Ayat 7 Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak konsumen. Layanan jujur, benar, dan tidak diskriminatif tentunya sangat dibutuhkan bagi konsumen dalam menggunakan barang ataupun jasa untuk mendapatkan haknya secara baik.²³

Konsumen penyandang disabilitas sering menggunakan akses Transportasi Umum Bus Antar Kota dalam melakukan perjalanan mudik ke kampung halamannya. Moment ini menjadi hal yang banyak disayangkan karena masih belum tersedianya aksesibilitas bagi kaum difabel, dan juga para petugas dari Transportasi Umum masih menyamaratakan konsumen biasa dengan konsumen berkebutuhan khusus. Oleh karena itu dengan adanya Peraturan Perundang-undangan yang telah mengatur terhadap perlindungan hukum bagi konsumen penyandang disabilitas dalam angkutan umum khususnya bus antar kota, diharapkan dapat mengurangi kasus tersebut.

Akibat Hukum Bagi Pelaku Usaha Bus Antar Kota Atas Pelanggaran Pemenuhan Hak Konsumen Penyandang Disabilitas

Munculnya akibat hukum diawali dengan adanya perbuatan hukum, jika dikaitkan dengan Hukum Perdata adalah perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum. Akibat hukum adalah akibat suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat dari tindakan yang dilakukan oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum. tindakan yang merupakan tindakan hukum yakni tindakan yang dilakukan untuk memperoleh sesuatu sebagai akibat dari hukum.²⁴ Lebih jelas lagi bahwa akibat hukum adalah segala akibat yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum atau akibat-akibat lain yang disebabkan karena kejadian-kejadian tertentu oleh hukum yang ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum.²⁵

Dalam hal ini akibat hukum bagi pelaku usaha Bus Antar Kota yang belum memberikan fasilitas khusus terhadap penumpang disabilitas dapat dikenai hukuman sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku diantaranya dalam Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, didalam Undang – Undang tersebut telah disebutkan mengenai tanggungjawab dari pelaku usaha akibat telah merugikan konsumen dalam menggunakan pelayanan, barang, atau jasa.

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, h.44

²⁴ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed.1 , Cet 15, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), h. 295

²⁵ Syaripin Pipin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung, Pustaka Setia, 1999, h.71.

Untuk menentukan suatu tanggungjawab dari pelaku usaha Transportasi Umum Bus Antar kota akibat lalainya dalam menyediakan fasilitas khusus bagi konsumen penyandang disabilitas maka pelaku usaha Bus Antar Kota telah melanggar Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, di dalam Pasal 244 dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa, Perusahaan Angkutan Umum yang tidak memenuhi kewajiban dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kepada, penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak anak, wanita hamil, dan orang sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 242 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dapat dikenai sanksi administratif berupa : Peringatan Tertulis, Denda Administratif, Pembekuan Izin, Pencabutan Izin. Dalam penjelasan telah jelas diatur bagaimana akibat hukum yang didapatkan oleh pelaku usaha Bus Antar Kota jika tidak memenuhi sarana dan prasarana pelayanan kepada konsumen penyandang disabilitas maka pelaku usaha tersebut akan dikenai sanksi administratif yang telah diatur didalam Pasal 242 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, penjelasan sanksi administratif yang didasari oleh Undang-Undang Lalu Lintas Tentang Angkutan Jalan dijelaskan lebih lanjut didalam Pasal 124 Ayat (1-4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

Akibat Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (3) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Dan mengenai konsumen, pada Pasal 1 ayat (2) UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “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.” Pengertian pelaku usaha dan konsumen sebagaimana disebutkan menurut peraturan perundang-

undangan, merupakan unsur yang berkaitan satu sama lain dalam meningkatkan mutu, kualitas dan produk suatu usaha. Sudah merupakan kewajiban para pelaku usaha untuk senantiasa dapat memberikan pelayanan kepada konsumen, kewajiban tersebut menimbulkan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah suatu keadaan dimana seseorang berkewajiban menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawaban dan menanggung segala akibat yang disebabkan. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Kesalahan (*liability based on fault*);
- b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
- c. Praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*);
- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).²⁶

Mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha Angkutan Umum Bus Antar Kota apabila tidak memberikan fasilitas khusus terhadap konsumen penyandang disabilitas yaitu bertanggung jawab berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak, tanggung jawab ini digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, yang memasarkan jasanya yang merugikan konsumen tidak terlebih bagi konsumen penyandang disabilitas. Dalam permasalahan yang sering terjadi adalah minimnya fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan jasa angkutan umum bus antar kota yang tentu membuat ketidaknyamanan terhadap konsumen dalam hal ini, penyandang disabilitas. Tanggung jawab mutlak yang dimaksud yaitu pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan jasa yang di jalankan. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen secara tegas merumuskan tanggung jawab usaha jasa ini bahwa, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.²⁷ Lebih lanjut disebutkan dalam pada Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

²⁶ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, 2007, Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk dan Jasa, Pelangi Cendikia, Jakarta, h.34.

²⁷ Eli Wuria Dewi, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu, Yogyakarta, h.7.

Mengenai Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan telah dijelaskan yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dalam pasal ini sudah jelas pelaku usaha yang telah merugikan konsumen tidak terlebih bagi konsumen yang memiliki kebutuhan khusus wajib bertanggungjawab. Apabila dikaji berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a menegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Dalam perlindungan hukum terhadap konsumen biasa ataupun konsumen disabilitas dalam hal menggunakan layanan Transportasi Umum Khususnya Bus Antar Kota, pelaku usaha harus wajib memenuhi Standar Operasional yang telah di sediakan pemerintah guna untuk memberi pelayanan yang baik terhadap konsumen biasa dan juga konsumen yang memiliki kebutuhan khusus. Ketentuan tersebut semestinya ditaati dan dilaksanakan oleh para pelaku usaha. Namun dalam realitasnya banyak pelaku usaha yang kurang atau bahkan tidak memberikan perhatian yang serius terhadap kewajiban maupun larangan tersebut, sehingga berdampak pada timbulnya permasalahan dengan konsumen. Permasalahan yang dihadapi konsumen dalam menggunakan layanan jasa terutama menyangkut mutu dan pelayanan dalam Transportasi Umum Bus Antar Kota, secara normatif pelaku usaha wajib bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas ketidaknyamanan konsumen akibat menggunakan jasa yang diberikan sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena pada hakikatnya konsumen yang menggunakan jasa Transportasi tidak selalu konsumen biasa, juga tidak jarang konsumen penyandang disabilitas masih sering menggunakan jasa Transportasi Umum Bus Antar Kota sebagai sarana dalam melakukan mobilitas dalam aktivitasnya. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, terdapat pada Pasal 19 ayat 1, 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyatakan “pelaku

usaha yang menolak dan/atau memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, 2, 3, dan 4, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke peradilan di tempat kedudukan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi penting tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi pelaku usaha. Secara tidak langsung, hukum ini mendorong pelaku usaha untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab, sedangkan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Upaya perlindungan konsumen di Indonesia tidak terbatas pada rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, juga karena masih banyaknya pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menjelaskan bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Untuk mengajukan gugatan ada beberapa tahap yang harus ditempuh, dimulai dari tahap pengajuan gugatan, tahap persidangan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan. Berdasarkan hal tersebut diatas konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa atau semua permasalahan yang timbul akibat dirugikannya salah satu diantara mereka maka menurut peraturan perundang-undangan terdapat 2 solusi, dengan cara penyelesaian melalui pengadilan dan diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen lebih dipergunakan sesuai dengan ranah Hukum Perdata seperti kasus yang penulis sebutkan Faisal Rusdi sebagai konsumen yang berkebutuhan khusus yang masih merasa disamaratakan seperti konsumen yang lainnya dan juga merasa dirugikan karena pelayanan dari pelaku usaha Bus Antar Kota yang masi kurang dalam memenuhi hak dan aksesibilitas bagi konsumen berkebutuhan khusus.

KESIMPULAN

Dalam beberapa kasus masih banyak pelaku usaha jasa bus antar kota mengesampingkan hal tersebut, tidak jarang pelaku usaha bus antar kota masih menyamaratakan konsumen penyandang disabilitas dengan konsumen yang lain. Didalam perlindungan eksternal telah jelas di sebutkan terkait hak yang harus dipenuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bagi kewajiban pelaku

usaha Transportasi Umum apabila tidak memberikan pelayanan khususnya kepada Konsumen Penyandang Disabilitas, dan akan dikenai sanksi administratif sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Kemudian bentuk tanggungjawab pelaku usaha Transportasi Umum Bus Antar Kota yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan harus menjadi kewajiban. Didalam Undang-Undang tersebut juga telah di sebutkan bagi pelaku usaha Transportasi Umum apabila tidak memberikan pelayanan khususnya kepada Konsumen Penyandang Disabilitas, dan akan dikenai sanksi administratif. Dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga telah diatur mengenai kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen lebih dipergunakan sesuai dengan ranah Hukum Perdata, konumen penyandang disabilitas yang dirugikan akibat pelayanan dari pelaku usaha Bus Antar Kota yang masi kurang dalam memenuhi hak dan aksesibilitas bagi konsumen penyandang disabilitas dapat melakukan gugatan kepada BPSK, namun hingga saat ini banyak pelaku usaha Transortasi Umum Bus Antar yang masih belum menyediakan sarana dan prasaranan yang layak bagi Konsumen berkebutuhan khusus.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu, Hendaknya perlu diadakannya sosialisasi mengenai pelaku usaha Transportasi Umum Bus Antar Kota dalam memenuhi fasilitas sarana dan prasarana dalam usahanya, pemerintah seharusnya lebih tegas lagi dalam hal memberikan sanksi bagi pelaku usaha Transportasi Umum yang masih banyak melanggar kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo, 1993.
- Abubakkar Iskandar. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*. Jakarta, Departemen Perhubungan Indonesia, 1996.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *HukumPerlindungan Konsumen*, Jakarta: Gaja Grafindo Persada, 2004
- Dyah Ochterina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2015.

- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Hajar M, *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum dan Fiqh Pekanbaru : Majda El Muhtaj, Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: PT.Kencana, 2017.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed.1 , Cet 15, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).
- Sudiman, 2014, *Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Demokrasi (Human Rights in Democratiche Rechtsstaat)*, Sinar Grafika.
- Suharto, Edi, 2008, *Penerapan Kebijakan Publik bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus*, Sinar Grafika.
- Syaripin Pipin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung, Pustaka Setia, 1999.
- Ahmad Yani dan Gunawan Widjaya, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, 2007, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk dan Jasa*, Pelangi Cendikia, Jakarta.
- Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, PT. Revka Petra Media, Surabaya, 2016.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed.1 , Cet 15, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001.
- Wahyu Sasongko, “Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”, Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007.
- Asyhabuddin, *Difabilitas dan Inklusif: Kemungkinannya di STAIN Purwokerto*, Jurnal Pemikiran Alternatif Pendidikan Insania, Vol. 13, No. 3 Tahun 2008.
- Slamet Thohari, *Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi penyandang Disabilitas Kota Malang*, Indonesian Journal of Disability Studies, Vol. 1 Issue 1, Juni 2014.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Umum bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

CNN Indonesia [penyandang-disabilitas-mencari-keramahan-transportasi-umum](https://www.cnnindonesia.com/nasional/20150620151005-20-61288/penyandang-disabilitas-mencari-keramahan-transportasi-umum), 20 Juni 2015 <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20150620151005-20-61288/penyandang-disabilitas-mencari-keramahan-transportasi-umum> yang diakses pada Sabtu 19 Juni 2021, Pukul 23.15 WIB.

Ugik M, 2011, *Keselamatan, Keamanan dan Kenyamanan Transportasi di Indonesia Saat Ini*, <https://www.ugikmadyo.com/2019/11/keamanan-transportasi-indonesia.html>, diakses pada tanggal 11 November 2018 pukul 15.12 WIB. UIN Suska Riau, 2015