

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS
SEBAGAI PENGGUNA JASA TRANS METRO PEKANBARU DI KOTA
PEKANBARU**

Oleh : *Roberto Fernandes*

Pembimbing I : Dr. Maryati Bachtiar, SH., M.Kn

Pembimbing II : Riska Fitriani, SH., M.H

**Alamat : Jl. Kurnia III Gg. Buntu Nomor 7 Kecamatan Rumbai Pesisir Kelurahan
Limbangan Baru, Pekanbaru**

Email : robertofrnandes@gmail.com

ABSTRACT

As a business actor in public services in the field of transportation services, the Trans Metro Pekanbaru in its service has responsibility for the obligation to guarantee the rights of consumers using Trans Metro Pekanbaru. Considering Persons with Disabilities are consumers who are vulnerable groups, they should be given more protection with respect to their specificity, namely in Law of the Republic Indonesia Number 8 of 2016 Concerning Persons with Disabilities. In its implementation, Trans Metro Pekanbaru should perform their obligation in fulfilling the consumer right as stated in Law of the Republic Indonesia Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection. But in reality there has been a social deviation. Trans Metro Pekanbaru doesn't provide special facilities for disabled persons as arranged. Based on Article 242 Act (1) of Law of the Republic Indonesia Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation state that "The Government, the Regional Government, and / or Public Transport Company shall provide special treatment in the field of Road Traffic and Transportation to persons with disabilities, Children, pregnant women, and sick people. Problems and objectives which will be discussed in this research is to know how the form of consumer protection against the Disabled as a user of Trans Metro Pekanbaru Service in Pekanbaru City.

The type of research can be classified in the kind of sociological. This research was conducted at Department of Transportation of Pekanbaru and Trans Metro Pekanbaru, while population and sample are all parties related to the problem studied in this research, data source used, primary data, secondary data and tertiary data, data collecting technique In this study with interviews, questionnaires and literature studies.

From the results of the research can be concluded that the Department of Transportation Pekanbaru as the manager of Trans Metro Pekanbaru has not fulfill the fulfillment of consumer with disabilities rights with maximum implementation. Special facilities intended for Disabled consumers are not available within the bus stop and some facilities are available within the bus unit. With the unavailability of this facility caused the Disabled Persons felt that their rights as consumers are not fulfilled by Trans Metro Pekanbaru. Suggestion for Department of Transportation of Pekanbaru and Trans Metro Pekanbaru to improve service and supervision for consumers especially for Consumer Disabled. This is intended to facilitate the fulfillment of the rights of Persons with Disabilities.

Keywords: Consumer Protection - Consumer - Persons with Disabilities -Trans Metro Pekanbaru

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah. Pertumbuhan ekonomi suatu Negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam Negara atau bangsa yang bersangkutan.¹

Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan yang dikenal dengan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru, yang dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 111 tahun 2009. Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi. Pada 18 Juni 2009, Pemerintah Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru sebagai transportasi umum massal yang menggunakan bus sebagai modal transportasi pilihan bagi masyarakat.

Trans Metro Pekanbaru menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan tujuan semula dibentuknya sistem transportasi cepat ini. Pelaksanaan sistem angkutan umum massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru kerap mendapat kritikan dan keluhan tentang pelayanan dari masyarakat yang merupakan konsumen pengguna angkutan umum tersebut. Belum optimalnya Trans Metro Pekanbaru memosisikan diri sebagai angkutan umum massal yang aman, nyaman, terjadwal, handal dan berkelanjutan.

Mengingat konsumen disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan

yang juga harus diberikan perlindungan yang lebih berkenaan dengan kekhususannya. Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, mengartikan “Penyandang Disabilitas adalah “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 hak.” Sebagaimana yang dijelaskan berdasarkan Pasal 5 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa “setiap orang yang termasuk dalam kelompok masyarakat rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan yang lebih berkenaan dengan kekhususannya.”

Berdasarkan pengamatan di lapangan, Aksesibilitas berupa fasilitas bagi Penyandang Disabilitas seperti kemiringan lantai khusus yang diperuntukan bagi konsumen penyandang disabilitas pada Trans Metro Pekanbaru belum terpenuhi dan belum terlaksana. pada Pasal 242 Ayat (1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa “Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit. Seharusnya seluruh fasilitas yang dimiliki oleh Trans Metro Pekanbaru harus memiliki fasilitas pendukung bagi Penyandang Disabilitas sebagaimana pada Pasal 8 ayat 1 Peraturan Menteri Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang menyatakan bahwa “standar minimal harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas

¹H. A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, P T Raja Grafindo, Jakarta: 1993, hlm, 1.

pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil.”

Trans Metro Pekanbaru diharapkan dapat mengatasi Permasalahan perlindungan Penyandang Disabilitas yang ada diwilayah Kota Pekanbaru agar konsumen penyandang Disabilitas dapat menggunakan Trans Metro Pekanbaru sesuai dengan haknya. Trans Metro Pekanbaru disarankan untuk segera melakukan pembenahan, pemerataan dan peningkatan fasilitas Trans Metro Pekanbaru untuk Konsumen Penyandang Disabilitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru Di Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Perlindungan dari Pihak Trans Metro Pekanbaru terhadap Hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru?
2. Apakah fasilitas terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan?
3. Bagaimanakah kendala dan upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai penulis dalam penulisan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan dari Pihak Trans Metro Pekanbaru terhadap Hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui fasilitas terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- c. Untuk mengetahui kendala dan upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi penulis, penelitian ini sangat bermanfaat dan berguna untuk menambah dan memperluas pengetahuan serta wawasan, baik secara teoritis maupun secara praktek mengenai perlindungan dari Pihak Trans Metro Pekanbaru terhadap hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru;
- b. Untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pembaca yang ingin mengetahui Perlindungan hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru;

- c. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para peneliti berikutnya, khususnya yang melakukan penelitian dalam masalah yang sama sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

D. Kerangka Teori

1. Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”²

Hak yang dimiliki konsumen adalah :³

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau 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, dan upaya penyelesaian sengketa

perlindungan konsumen secara patut;

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapat 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.

Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.⁴

2. Teori Hak Asasi Manusia

Hak asasi manusia (Fundamental rights) diartikan sebagai hak-hak yang bersifat mendasar dan inheren dengan jati diri manusia secara universal.⁵ Menurut Prof. Miriam Budiardjo dalam bukunya *Dasar-dasar Ilmu Politik*, hak asasi manusia adalah “Hak yang sangat mendasar atau asasi sifatnya, yang mutlak diperlukan agar manusia dapat berkembang sesuai dengan bakat, cita-cita serta martabatnya. Hak ini juga

²Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen

⁴ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta: 2008, hlm. 5

⁵ Tom Campbel. 2001. *Human Rights and the Partial Eclipse of Justice*. London: Kluwer Academi Publisher. hal. 63.

dianggap universal, artinya dimiliki semua manusia tanpa perbedaan berdasarkan bangsa, ras, agama, atau gender.”⁶

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Disebutkan bahwa:

“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.”

Di dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, terdapat sepuluh materi muatan mengenai hak asasi manusia setiap warga negara yang diakui dan dijunjung tinggi tanpa adanya diskriminasi didasarkan pada perbedaan atas dasar agama, ras, suku, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa dan keyakinan politik seseorang. Materi tersebut adalah hak untuk hidup, hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan, hak mengembangkan diri, hak memperoleh keadilan, hak atas kebebasan pribadi, hak atas rasa aman, hak atas kesejahteraan, hak turut serta dalam pemerintahan, hak wanita dan hak anak.

3. Teori Keadilan

⁶ Miriam Budiardjo. 2008. Dasar-Dasar Ilmu Politik. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. hal. 212

Keadilan adalah tujuan hukum yang paling dicari dan paling utama dalam setiap system didunia. Setiap peraturan perundang-undangan yang dibentuk bertujuan untuk mencapai keadilan.⁷ Keadilan mensyaratkan aturan-aturan yang ditetapkan menjadi kebaikan masyarakat demi menjamin pemenuhan kewajiban-kewajiban tertentu yang keras serta melindungi hak-hak individu, dan keadilan bergantung sepenuhnya pada kemanfaatan sosial sebagai fondasinya.⁸

John Rawls menegaskan bahwa program penegakan keadilan yang berdimensi kerakyatan haruslah memperhatikan dua prinsip keadilan, yaitu, pertama, memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang. Kedua, mampu mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal benefits*) bagi setiap orang, baik mereka yang berasal dari kelompok beruntung maupun tidak beruntung.⁹

Susanto membahas sesuatu yang tidak biasa dalam memaknai keadilan, yang terkait dengan substansi yang ada di dalamnya. Keadilan

⁷ Karen Lebacqz, *Teori-Teori Keadilan (Terjemahan Six Theories of Justice)*, Nusamedia, Bandung: 1986, hlm. 2.

⁸ *Ibid.* hlm. 24.

⁹ Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, *Teori Keadilan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006. Hlm. 33.

akan dibenturkan dengan keraguan dan ketidakadilan, bahwa sesungguhnya keadilan tidak akan berdaya tanpa ketidakadilan dan keraguan.¹⁰

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹¹
2. 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.¹²
3. 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹³
4. Penyandang Disabilitas adalah 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

¹⁰ Anthon F. Susanto, "Keraguan dan Ketidakadilan Hukum (Sebuah Pembacaan Dekonstruktif)", Jurnal Keadilan Sosial, Edisi 1 Tahun 2010, hlm. 23.

¹¹ Indonesia (a), *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LNN No. 8 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 1 ayat (1).

¹² Ibid., Pasal 1 ayat (2)

¹³ Abdul R. Saliman, SH. MM., Hermansyah, SH. M.Hum, Ahmad Jalis, SH. MA., *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta, 2007, hlm. 220

warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.¹⁴

5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁵
6. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.¹⁶

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Sosiologis atau Empiris yaitu penelitian terhadap efektivitas hukum yang sedang berlaku. Dalam penelitian hukum sosiologis, hukum dipandang sebagai fenomena sosial dengan pendekatan struktural¹⁷.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru dan Halte Trans Metro Pekanbaru.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan/peroleh secara langsung melalui responden dengan cara melakukan

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 1 ayat (1) Tentang Penyandang Disabilitas

¹⁵ Pasal 1 ayat (5) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Pasal 1 Angka (2) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

¹⁷ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2012, hlm. 167.

penelitian dilapangan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penyandang Disabilitas sebagai pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Undang-Undang, Literatur, atau merupakan data yang diperoleh melalui penelitian perpustakaan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yaitu dengan mengumpulkan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan konsep permasalahan yang kemudian langsung mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden serta pihak-pihak yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

b. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya jawaban sudah tertera dalam kuisisioner. Kendatipun demikian, tidak tertutup kemungkinan pertanyaan di berikan dalam bentuk essai, dalam hal ini responden sendirilah yang memberikan jawaban.

c. Kajian Kepustakaan

Kajian kepustakaan yaitu dengan cara mencari literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Metode ini digunakan dalam kategori penelitian hukum sosiologis hanya untuk mencari data sekunder guna mendukung data primer.¹⁸

d. Analisis Data

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara kualitatif artinya data yang berdasarkan uraian kalimat atau data tidak dianalisis dengan menggunakan statistik atau matematika ataupun sejenisnya, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.¹⁹

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Perlindungan dari Pihak Trans Metro Pekanbaru Terhadap Hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru

1. Hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru

Melihat pada konsumen, Penyandang Disabilitas juga merupakan seorang konsumen.

¹⁸ Ronny Hanitojo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 1998, hlm. 36.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta: 1982, hlm. 32

Penyandang disabilitas menjadi konsumen yang memiliki keterbatasan dalam berinteraksi dengan lingkungan sehingga menyebabkan adanya hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi dalam lingkungan. Untuk itu dibutuhkan suatu aturan yang mengatur bagaimana hak pada Penyandang Disabilitas.

Hak-hak Konsumen didukung melalui Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” dan juga pada pasal 4 huruf (g) yaitu “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas sebagai konsumen dilaksanakan melalui *Affirmative Action* yang telah disebutkan pada Pada Pasal 8 Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan menjelaskan tentang kriteria angkutan umum yang ramah untuk penyandang disabilitas yaitu:

1. Kesetaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 Ayat (4) huruf e merupakan standar minimal yang Ayat (4) huruf e merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi Pengguna Jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil;
2. Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) terdiri atas:

- a. Kursi prioritas;
- b. Ruang khusus untuk kursi roda;
- c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus

2. Pelaksanaan Perlindungan dari Pihak Trans Metro Pekanbaru terhadap Hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru

Pada data yang telah diperoleh, terdapat 86 unit jumlah fasilitas bus yang dimiliki Trans Metro Pekanbaru. 86 unit bus Trans Metro Pekanbaru beroperasi di Wilayah kota Pekanbaru sebagai penghubung antar kecamatan. Seluruh unit bus ini telah memenuhi seluruh fasilitas khusus untuk Penyandang Disabilitas. Kemudian terdapat 263 unit halte Trans Metro Pekanbaru. Halte-halte ini terdiri dari halte permanen, halte semi permanen dan halte portable. Dari 263 Halte yang beroperasi di wilayah Kota Pekanbaru, hanya terdapat 1 unit halte yang memenuhi fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas. Halte ini berada di Jalan Sudirman Kota Pekanbaru, tepatnya berada didepan Gedung Bank Riau Kepri Kota Pekanbaru. Sehingga total halte yang tidak memiliki fasilitas Penyandang Disabilitas sebanyak 262 unit Halte.

Berdasarkan wawancara dengan Hafizh Zalfi mengakui bahwa untuk fasilitas Trans Metro Pekanbaru belum bisa disebut ramah disabilitas. Pada fasilitas halte Trans Metro Pekanbaru masih belum terpenuhi. Ini dapat dilihat dari ketidaktersediaan kursi prioritas, ruang khusus untuk kursi roda, label informasi khusus untuk Penyandang Disabilitas hingga kemiringan lantai dan tekstur

khusus yang harusnya tersedia pada seluruh halte Trans Metro Pekanbaru.²⁰

Melihat hanya beberapa fasilitas yang terpenuhi, menyebabkan masih ada tidak terpenuhinya hak penyandang Disabilitas. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia telah memberikan jaminan, pengakuan serta perlindungan terhadap hak, kedudukan dan perlakuan tanpa diskriminatif kepada setiap warga negara termasuk bagi penyandang disabilitas. Pada Pasal 5 Ayat (3) Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 menyatakan “Setiap Orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya.”.

Menurut Penulis, dengan tidak terpenuhinya fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas, membuat Konsumen Penyandang Disabilitas menjadi tersudut dan merasa adanya suatu diskriminasi.

Seperti yang dikonsepsikan oleh John Rawls, bahwa sebagai *fairness*, yang mengandung asas-asas, bahwa orang-orang yang merdeka dan rasional yang berkehendak untuk mengembangkan kepentingan-kepentingannya hendaknya memperoleh suatu kedudukan yang sama pada saat akan memulainya dan itu merupakan syarat yang fundamental bagi mereka untuk

memasuki perhimpunan yang mereka kehendaki.²¹

Disinilah kebijakan afirmatif bertindak yaitu melalui pemberian hak, kewajiban, dan pelayanan khusus bagi kaum Penyandang Disabilitas. Penyandang Disabilitas dapat menikmati jasa Trans Metro Pekanbaru dengan adanya suatu pelayanan dan fasilitas khusus yang seharusnya terdapat pada setiap bentuk pelayanan pada Trans Metro Pekanbaru.

Pada Dasarnya Penyandang Disabilitas merupakan pihak yang sangat rentan dalam pelaksanaan pemenuhan hak yang harusnya ia peroleh. Karena perbedaan fisik maupun mental yang menyebabkan kesulitan dalam berkehidupan seperti masyarakat normal lainnya. Untuk itu pelayanan khusus bagi Konsumen Penyandang Disabilitas sangatlah dibutuhkan dalam pengguna Trans Metro Pekanbaru.

2. Fasilitas terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru sudah sesuai atau belum dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Menurut Hafizh Zalfi, Trans Metro melaksanakan penyediaan pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan

²⁰ Wawancara dengan *Hafizh Zalvi*, Staff UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru, hari Rabu, 22 Februari, 2017, Bertempat di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru

²¹ E. Fernando M. Manullang, *Menggapai Hukum Bekeadilan*, Buku Kompas, Jakarta: 2007, Hlm. 99.

Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Pada peraturan ini telah diatur bagaimana bentuk perlindungan dan pemenuhan pelayanan bagi konsumen termasuk konsumen yang merupakan Penyandang Disabilitas.²²

1. Fasilitas Khusus Kursi Prioritas

Fasilitas Khusus Kursi Prioritas adalah kursi yang khusus yang disediakan untuk penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil. Melihat pada hasil observasi, fasilitas khusus kursi prioritas belum sesuai dengan standar yang telah diatur pada Standar Pelayanan Minimal.

Seharusnya fasilitas kursi prioritas ini harus terdapat pada halte dan unit bus sebagaimana yang telah dijelaskan pada Lampiran 1 No 5 Bagian Kesetaraan Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan.

2. Fasilitas Khusus Kursi Roda

Fasilitas khusus Ruang Khusus untuk Kursi Roda adalah Prasarana di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda. Namun Fasilitas ini belum terlaksana pada Trans Metro Pekanbaru.

Melihat pada pelaksanaan yang terjadi, seharusnya fasilitas ruang kursi roda ini harusnya terdapat pada unit bus dan halte Trans Metro Pekanbaru mengingat bahwa fasilitas ini merupakan fasilitas yang harus tersedia pada Trans

Metro Pekanbaru sebagaimana yang telah diatur pada Lampiran 1 No 5 Bagian Kesetaraan Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan. Dengan tidak terdapatnya fasilitas ini, menyebabkan fasilitas ruang khusus untuk kursi roda yang dimiliki oleh Trans Metro Pekanbaru belum sesuai sebagaimana yang telah diatur pada Lampiran 1 No 5 Bagian Kesetaraan Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan.

3. Fasilitas Khusus Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus

Kemiringan lantai dan tekstur khusus merupakan fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut, dan wanita hamil. Pengaturan kemiringan lantai dan tekstur khusus ini dibuat dan digunakan sesuai dengan standar teknis yang telah ditetapkan.

Seharusnya fasilitas khusus kemiringan lantai dan tekstur khusus ini harus terdapat pada seluruh halte Trans Metro Pekanbaru yang ada di Pekanbaru. Fasilitas ini merupakan fasilitas yang wajib tersedia pada halte yang mana telah diatur pada pada Lampiran 1 No 5 Bagian Kesetaraan Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal berbasis Jalan. Namun kenyataannya Trans Metro Pekanbaru belum memenuhi fasilitas khusus kemiringan lantai dan tekstur khusus bagi Penyandang Disabilitas pada seluruh halte yang beroperasi di Kota Pekanbaru.

²² Wawancara dengan *Hafizh Zalvi*, Staff UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru, hari Rabu, 17 Mei, 2017, Bertempat di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru

Penulis melihat dengan tidak terlaksananya penyediaan fasilitas khusus tersebut pada Trans Metro Pekanbaru, dapat menyebabkan pelanggaran yang tidak sesuai dengan Hak Asasi Manusia sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa “setiap orang yang termasuk dalam kelompok masyarakat rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan yang lebih berkenaan dengan kekhususannya.”.

Ketidakterlaksananya penyediaan fasilitas khusus pada Trans Metro Pekanbaru tentu menyebabkan ketidak terpenuhannya hak Konsumen yang telah diatur pada Undang-undang Perlindungan Konsumen. Penyandang Disabilitas akan merasakan adanya suatu diskriminasi terhadap dirinya karena tidak terdapatnya fasilitas yang diperuntukkan baginya. Penyandang Disabilitas tentu merasa malu akan kekurangan yang ia miliki.

C. Kendala dan Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru

Hafizh Zalfi mengungkapkan, “kenapa kurang maksimalnya pengadaan fasilitas yang diperuntukkan bagi Penyandang Disabilitas pada Trans Metro Pekanbaru yaitu tentunya masalah biaya. Untuk membangun halte yang berupa bangunan dengan fasilitas lengkap termasuk fasilitas Penyandang Disabilitas tentu akan memakan biaya yang sangat besar.

kendala dalam penyediaan fasilitas khusus dan kemudahan bagi konsumen Penyandang Disabilitas pada Trans Metro

Pekanbaru terbagi pada dua kendala. Yaitu:

1. Faktor Internal (Kekurangan Anggaran)

Faktor internal ini adalah kurangnya dana untuk melaksanakan penyediaan fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas pada Trans Metro Pekanbaru. Kekurangan dana dalam pelaksanaan penyediaan fasilitas khusus disebabkan oleh belum adanya anggaran yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang Disabilitas dan juga belum dilaksanakannya pengajuan anggaran oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk dianggarkan pada APBD.

2. Faktor Eksternal

Kendala eksternal ini disebabkan adanya keterbatasan ruang pada Halte Trans Metro Pekanbaru untuk membangun halte dengan fasilitas khusus Penyandang Disabilitas yang memadai dan kurangnya pengawasan dari pihak yang terkait dalam pelaksanaan perlindungan Penyandang Disabilitas.

- a. Keterbatasan Ruang
- b. Kurangnya Pengawasan dari Pihak Terkait

Adapun upaya-upaya yang ditemukan dan direncanakan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dalam proses pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penyandang

disabilitas sebagai pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru yaitu:

1. Upaya Hambatan Internal
Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan keterbatasan dana penyediaan fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas adalah dengan membuat anggaran untuk penyediaan fasilitas khusus Penyandang Disabilitas.
2. Upaya pada Hambatan Eksternal
 - a. Upaya dalam mengatasi Keterbatasan Ruang
Untuk mengatasi keterbatasan ruang ini, Hafizh Zalfi mengatakan akan mengajukan permohonan untuk melaksanakan perluasan pada trotoar yang memiliki halte Trans Metro Pekanbaru kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah atau BAPPEDA. Kemudian Trans Metro Pekanbaru akan membuat rancangan kedepannya untuk mengkonsepkan bagaimana fasilitas khusus ini dapat terpenuhi didalam halte dan bus Trans Metro Pekanbaru.
 - b. Upaya dalam mengatasi kurangnya pengawasan dari pihak-pihak yang terkait
Hafizh Zalfi mengatakan, untuk melaksanakan terwujudnya fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas, dibutuhkan dukungan dan pengawasan yang berasal dari pihak-pihak yang terkait. Karena selama ini Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika kota Pekanbaru hanya mendapatkan sedikit keluhan tentang

fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas. Sehingga dibutuhkan dukungan dan pengawasan dari pihak yang terkait seperti Dinas Sosial Kota Pekanbaru sebagai pemerhati kesejahteraan sosial bagi Penyandang Disabilitas.²³

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan perlindungan dari pihak Trans Metro Pekanbaru terhadap hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru di Kota Pekanbaru masih rendah. Mengingat kurang maksimalnya pemenuhan hak-hak sebagaimana yang telah diatur pada Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang No.8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
2. Fasilitas terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen Trans Metro Pekanbaru belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Trans Metro Pekanbaru belum dapat memberikan fasilitas yang sesuai untuk konsumen Penyandang Disabilitas. Fasilitas khusus hanya terdapat beberapa di unit bus,

²³ Wawancara dengan *Hafizh Zalvi*, Staff UPT Pengelolaan Angkutan Perkotaan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru, hari Rabu, 22 Februari, 2017, Bertempat di Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Pekanbaru

Sedangkan pada halte Trans Metro Pekanbaru, masih belum terlaksana pemberian fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas.

3. Faktor yang menjadi kendala dalam perlindungan konsumen terhadap Penyandang Disabilitas sebagai Pengguna Jasa Trans Metro Pekanbaru adalah adanya faktor internal (keterbatasan pada dana) dan adanya faktor eksternal (keterbatasan pada ruang dan kurangnya pengawasan dari pihak-pihak yang terkait). Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan ini adalah dengan membuat anggaran untuk penyediaan fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas kemudian mengajukannya kepada Pemerintah untuk dianggarkan. Selanjutnya mengajukan perluasan trotoar kepada BAPPEDA sehingga dapat dilaksanakannya pembangunan fasilitas yang ramah bagi Penyandang Disabilitas. Selanjutnya dengan meningkatkan pengawasan dari pihak yang terkait seperti UPTD PAP Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dan juga pada Dinas Sosial.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil-hasil penelitian yang dikemukakan penulis, maka beberapa rekomendasi yang dapat dikemukakan adalah:

1. Seharusnya Trans Metro Pekanbaru sebagai pelaku usaha dalam pelayanan publik dibidang Transportasi dapat mengimplementasikan aturan hukum perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang berperan sebagai standar pelaksanaan dalam pemberian pelayanan.

2. Dengan pelaksanaan Undang-undang yang Terkait, maka akan mempermudah pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas sebagai Konsumen. Pelaksanaan penyediaan fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah mengatur bagaimana kriteria fasilitas yang harus terdapat pada setiap halte dan bus yang telah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
3. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diharapkan kedepannya untuk dapat menganggarkan dana untuk melaksanakan penyediaan fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas. Pemenuhan fasilitas khusus bagi Penyandang Disabilitas juga membutuhkan dukungan yang berasal dari instansi-

instansi pemerintahan yang terkait dan berwenang seperti Dinas Perhubungan dan Dinas Sosial.

Susanto Happy, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Amirudin dan Asikin Zainal, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali, Jakarta.

Budiardjo Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Campbel Tom, 2001, *Human Rights and the Partial Eclipse of Justice*, Kluwer Academi Publisher, London.

Fauzan Uzair dan Heru Prasetyo, 2006, *Teori Keadilan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Hanitojo, Ronny Soemitro, 1996, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Karen Lebacqz, *Teori-Teori Keadilan (Terjemahan Six Theories of Justice)*, Nusamedia, Bandung: 1986, hlm. 2.

Manullang E. Fernando M., 2007, *Menggapai Hukum Bekeadilan*, Buku Kompas, Jakarta.

Salim. Abbas, 1993, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo, Jakarta

Saliman Abdul R, Hermansyah, Ahmad Jalis, 2007, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta.

Soekanto Soerjono, 2001, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

B. Jurnal

Susanto Anthon F, 2010, “Keraguan dan Ketidakadilan Hukum (Sebuah Pembacaan Dekonstruktif)”, *Jurnal Keadilan Sosial*, Edisi 1 Tahun 2010, hlm. 23.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

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

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

D. Wawancara

Wawancara dengan Hafizh Zalvi,
Staff UPT Pengelolaan
Angkutan Perkotaan Dinas
Perhubungan, Komunikasi, dan
Informatika Kota Pekanbaru,
hari Rabu, 22 Februari, 2017,
Bertempat di Kantor Dinas
Perhubungan, Komunikasi, dan
Informatika Kota Pekanbaru