

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN ORANG TERHADAP  
PEMENUHAN HAK PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS  
(Suatu Penelitian Di Perusahaan Angkutan Orang Dalam Trayek Antar Kota Antar  
Provinsi Di Kota Banda Aceh)**

***CORPORATE RESPONSIBILITY OF PEOPLE TRANSPORTATION COMPANY TO-  
WARDS THE FULFILLMENT OF THE RIGHTS OF PASSENGERS WITH DISABILI-  
TIES***

***(the study at people transportation company in inter-city inter-provincial routes in banda  
aceh city)***

**Nadira Alifa**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111  
e-mail : nadiraalifaaa@gmail.com

**Darmawan**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111  
e-mail : darmawan@unsyiah.ac.id

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan kewajiban perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi terhadap pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas, hambatan dalam pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas dan sanksi yang diberikan oleh instansi terkait terhadap perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi yang tidak memenuhi hak penumpang penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yang dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan yang terjadi di lapangan dengan melakukan wawancara serta mengacu kepada data kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi tidak melaksanakan kewajibannya dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas. Hambatan dalam penyediaan hak penyandang disabilitas adalah kurangnya pengetahuan dari pihak perusahaan angkutan, kurangnya sosialisasi, kepedulian dan pengawasan dari instansi terkait serta kurangnya pengetahuan dari pihak penyandang disabilitas terkait hak-haknya pada jasa angkutan. Pihak instansi terkait belum pernah memberikan sanksi kepada pihak perusahaan angkutan karena tidak pernah adanya pengaduan yang diterima. Disarankan supaya perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi untuk dapat memenuhi hak penyandang disabilitas dan kepada instansi yang berwenang agar melakukan sosialisasi dan pengawasan terhadap penyediaan fasilitas khusus dan aksesibilitas secara intensif dan berkala serta memberikan sanksi yang tegas kepada perusahaan angkutan.

**Kata Kunci** : Hak Penumpang, Perusahaan Angkutan Orang, Penyandang Disabilitas, Tanggung Jawab.

**Abstract** - This study aims to describe the implementation of the obligation of Inter-City Inter-Provincial Transportation Company towards the fulfillment of the rights of passengers with disabilities, obstacles in fulfilling the rights of passengers with disabilities and sanctions provided by relevant agencies for Inter-City Inter-Provincial Transportation Company that does not fulfill the rights of passengers with disabilities. This study uses an empirical juridical method, which is done by analyzing the problems that occur in the field by conducting interviews and referring to library data. The result of this study shows that people transportation company in Inter-City Inter-Provincial routes does not fulfill its obligations in the fulfillment of the rights of the person with disabilities. The obstacle in the provision of rights of persons with disabilities is the lack of knowledge from the transportation company, the lack of socialization, attention and supervision from the related institution and the lack of knowledge from the parties with disabilities regarding their rights to transportation services. The related institutions have never imposed sanctions on the transportation company because there have never been complaints received. It is suggested that people transportation companies in Inter-City Inter-Provincial routes should fulfill the rights of person with disabilities and authorized institutions should conduct socialization and supervision on the provision of special and accessibility facilities intensively and periodically, as well as should provide strict sanctions to transportation companies.

**Keywords** : The Rights of Passengers, People Transportation Company, Person with Dissabilities, Responsibility.

## PENDAHULUAN

Pengangkutan adalah usaha dan kegiatan mengangkut dan membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pengangkutan sudah menjadi kebutuhan primer yang melekat dengan seluruh aktifitas manusia. Hal ini dikarenakan kedekatan manusia dengan aktifitasnya seakan-akan tak terbatas.

Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Artinya jika sektor pengangkutan ini tidak digarap dengan baik maka dapat dipastikan pengembangan serta pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya tidak dapat dinikmati secara optimal untuk seluruh rakyat.

Jasa angkutan orang dalam trayek antar kota antar provinsi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang mobilitas dari satu kota ke kota yang lainnya atau dari satu provinsi ke provinsi yang lain, maka sangat diharapkan perusahaan jasa angkutan orang dalam trayek antar kota antar provinsi yang ada mampu menyediakan jasa angkutan yang seimbang dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

Perusahaan jasa angkutan orang dalam trayek antar kota antar provinsi yang ada di Kota Banda Aceh diharapkan dapat memberikan fasilitas, sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik dan memuaskan kepada penumpang ketika menggunakan jasanya. Perusahaan jasa angkutan orang ini diharapkan memberikan pelayanan bagi semua pengguna jasa atau penumpang tidak terkecuali kepada pengguna jasa atau penumpang penyandang disabilitas.

Pasal 242 ayat (1) UULLAJ dinyatakan 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. Pada ayat (2) dinyatakan bahwa: Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: a. Aksesibilitas; b. Prioritas pelayanan; dan c. Fasilitas pelayanan, maka dapat dilihat berdasarkan peraturan-peraturan tersebut bahwa perusahaan jasa angkutan orang wajib memberikan fasilitas khusus dan pelayanan secara baik kepada penumpang penyandang disabilitas. Selanjutnya di dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus diatur mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang harus ada pada sarana pengangkutan, yaitu paling sedikit meliputi: alat bantu naik turun, pintu yang aman dan mudah diakses, informasi

audio/visual tentang perjalanan, tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan, tempat duduk dan toilet prioritas, serta penyediaan fasilitas bantu.

Namun dalam kenyataannya didapatkan bahwa perusahaan jasa angkutan orang dalam trayek antar kota antar provinsi yang ada di Kota Banda Aceh tidak menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana serta aksesibilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas, seperti halnya tidak adanya tersedia alat bantu naik turun dari angkutan, pintu masuk dan keluar angkutan tersebut tidak mudah diakses dan menggunakan tangga sehingga sangat sulit untuk diakses oleh penyandang disabilitas, tidak adanya tempat duduk dan toilet prioritas, tempat duduk yang tersedia dan Jalur menuju tempat duduk pun agak sempit sehingga susah untuk dilalui oleh penyandang disabilitas dan tidak adanya informasi audio/visual tentang perjalanan serta di dalam angkutan tersebut tidak terdapat petunjuk tentang penggunaan fasilitas tanggap darurat apabila terjadi kecelakaan yang menggunakan huruf brailee untuk penyandang tuna netra.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh di tahun 2017 terdapat 10 (sepuluh) perusahaan jasa angkutan orang di Kota Banda Aceh yang melayani trayek antar kota antar provinsi yaitu PT. Sempati Star, PT. Harapan Indah, PT. Pelangi, PT. Sanura, PT. PMTOH, PT. Anugerah, PT. Putra Pelangi Perkasa, PT. Royal Oto Bus, PT. Harapan Indah Transport, dan PT. Pelangi Arta Kana. Berdasarkan hasil penelitian awal pada 4 (empat) perusahaan jasa angkutan orang antar kota antar provinsi yang sering digunakan oleh masyarakat atau populer dikalangan masyarakat di Kota Banda Aceh yaitu PT. PMTOH, PT. Sanura, PT. Sempati Star dan PT. Putra Pelangi Perkasa didapatkan bahwa jumlah penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan angkutan orang antar kota antar provinsi rata-rata dapat mencapai 4 (empat) orang per bulannya.

Hampir setiap bulannya penyandang disabilitas menggunakan angkutan orang antar kota antar provinsi sebagai sarana mobilitasnya. Jumlah penumpang penyandang disabilitas mengalami kenaikan pada saat libur panjang seperti libur lebaran dan libur akhir tahun atau tahun baru. Namun perusahaan jasa angkutan orang antar kota antar provinsi tidak menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana serta aksesibilitas yang memadai bagi penumpang penyandang disabilitas.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan kewajiban perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi terhadap pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas?

2. Apakah hambatan yang dihadapi oleh perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi dalam pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas?
3. Apakah sanksi yang diberikan oleh instansi terkait terhadap perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi yang tidak memenuhi hak penyandang disabilitas?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan kewajiban perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi terhadap pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas, hambatan yang dihadapi perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi dalam pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas, dan menjelaskan sanksi yang diberikan oleh instansi terkait terhadap perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi yang tidak memenuhi hak penumpang penyandang disabilitas.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, dimana menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum seperti: Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri dan bahan bacaan yang terkait dengan pokok permasalahan (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan responden dan informan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Kewajiban Perusahaan Angkutan Orang Terhadap Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Sosial Banda Aceh jumlah penyandang disabilitas yang ada di Kota Banda Aceh sebanyak 468 orang. Faktor seseorang menjadi disabilitas itu ada bermacam-macam ada yang sejak lahir sudah menjadi disabilitas, ada yang sejak balita seperti karena terkena polio, ada yang bahkan mengalami disabilitas ketika usia dewasa seperti karena kecelakaan kakinya harus diamputasi atau matanya tiba-tiba tidak dapat berfungsi dengan baik lagi sehingga mengalami kebutaan. Penyandang disabilitas ini merupakan penumpang atau pengguna jasa yang membutuhkan fasilitas serta pelayanan yang khusus sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kota Banda Aceh, saat ini memang di dalam angkutan orang antar kota antar provinsi fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas seperti alat bantu naik dan turun serta kursi yang khusus belum tersedia, akan tetapi apabila ada

penumpang disabilitas yang menggunakan angkutan orang antar kota antar provinsi, maka sopir dan para karyawan yang sedang bertugas siap membantu penumpang penyandang disabilitas tersebut. Apabila penyandang disabilitas menggunakan angkutan orang antar kota antar provinsi fasilitas yang didapatkan oleh penyandang disabilitas itu berupa fasilitas yang sama dengan penumpang lainnya, hanya saja penumpang penyandang disabilitas ini diberikan pelayanan yang istimewa dan berbeda dibandingkan dengan penumpang normal lainnya.

Sopir dan karyawan lainnya siap membantu dan memberikan pelayanan apabila ada penumpang penyandang disabilitas di dalam angkutan orang antar kota antar provinsi karena saat ini fasilitas khusus belum tersedia. Sopir dan semua karyawan yang bekerja memiliki tanggung jawab untuk melayani penumpang disabilitas dan mendampingi penumpang disabilitas tersebut sampai ke tempat tujuan meskipun saat ini fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas belum tersedia.

Sekarang ini pada angkutan orang yang ada di Kota Banda Aceh masih tidak aksesibilitas dan tidak dapat dinikmati oleh penyandang disabilitas, serta penyandang disabilitas merasa sangat kesulitan ketika menggunakan angkutan darat khususnya angkutan orang antar kota antar provinsi karena tidak terdapatnya fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, padahal angkutan orang antar kota antar provinsi yang ada sekarang ini di Kota Banda Aceh sudah sangat mewah bahkan ada yang berlantai dua, seharusnya pihak perusahaan angkutan menyediakan beberapa fasilitas saja sudah cukup untuk mempermudah disabilitas, seperti alat bantu naik, beberapa kursi yang aksesibilitas, dan adanya penomoran kursi yang menggunakan huruf braile.

Penumpang penyandang disabilitas sangat mengharapkan pihak perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi menyediakan fasilitas khusus yang ramah bagi penyandang disabilitas supaya ketika menggunakan angkutan tersebut penyandang disabilitas dapat merasakan kenyamanan dan keamanan selama berada dalam perjalanan menuju tempat tujuan.

## **2. Hambatan Perusahaan Angkutan Orang dalam Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas**

Tidak tersedianya fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi pengguna jasa atau penumpang disabilitas disebabkan oleh beberapa faktor hambatan. Faktor hambatan dalam penyediaan fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dapat berupa ham-

batan dari dalam perusahaan penyedia jasa angkutan orang antar kota antar provinsi tersebut maupun hambatan dari luar perusahaan penyedia jasa angkutan orang antar kota antar provinsi tersebut.

Kurangnya pengetahuan pihak perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi menjadi salah satu faktor penyebab mengapa di angkutan orang antar kota antar provinsi belum tersedianya fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pihak Perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi belum menyediakan fasilitas maupun aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dikarenakan pihak perusahaan tersebut tidak mengetahui bahwa terkait hal adanya kewajiban untuk menyediakan fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan sangat kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah terkait hal tersebut. Sampai saat ini pihak pemerintah hanya melakukan pengecekan terhadap penyediaan alat-alat dalam keadaan darurat saja seperti tabung pemadam kebakaran dan alat pemecah kaca dan melakukan pengecekan terhadap kelayakan mesin, rem, dan hal-hal lainnya menyangkut teknis di dalam angkutan serta melakukan pengecekan kesehatan dan kelayakan para karyawan dan sopir yang bertugas. Hal ini dilakukan oleh pihak pemerintah menjelang lebaran. Pihak pemerintah belum mewajibkan perusahaan angkutan orang untuk menyediakan fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi pengguna jasa atau penumpang penyandang disabilitas, pihak pemerintah tidak pernah melakukan pengecekan terkait ada atau tidaknya penyediaan fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi pengguna jasa atau penumpang berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas.

Pihak perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi terkesan mengabaikan hak-hak penyandang disabilitas terkait fasilitas khusus yang harus tersedia bagi penyandang disabilitas, padahal sudah adanya berbagai macam peraturan pemerintah yang mengatur mengenai infrastruktur serta fasilitas khusus yang harus disediakan yang ramah bagi kaum disabilitas. Pihak pengguna jasa atau penumpang penyandang disabilitas pun kurang adanya pengetahuan terkait hak-haknya pada saat menggunakan jasa angkutan orang khususnya angkutan orang antar kota antar provinsi, disini diperlukan adanya campur tangan pemerintah untuk melakukan edukasi supaya baik pihak perusahaan angkutan maupun pihak pengguna jasa atau penumpang penyandang disabilitas mendapatkan pengetahuan terkait hak-hak dari penyandang disabilitas di dalam angkutan.

Terkait pemenuhan hak penumpang penyandang disabilitas berupa fasilitas khusus di angkutan orang antar kota antar provinsi belum pernah adanya pengaduan dari pihak pengguna jasa sendiri, khususnya di Aceh sebagian masyarakat belum mengetahui mengenai

apa saja hak-haknya ketika menggunakan barang atau jasa dan kemana harus melakukan pengaduan apabila barang atau jasa yang digunakan itu kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan standar. Hal ini terjadi kepada penyandang disabilitas, di mana tingkat kesadaran penyandang disabilitas akan hak-haknya sangat rendah, khususnya ketika menggunakan angkutan darat, ini juga salah satunya dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait hal tersebut.

### **3. Sanksi Terhadap perusahaan Angkutan Orang yang Tidak Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas**

Saat ini terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas berupa fasilitas khusus dan aksesibilitas oleh perusahaan angkutan darat tak terkecuali angkutan orang antar kota antar provinsi sudah ada berbagai sanksi yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan sebagai akibat hukum yang terjadi apabila penyedia jasa ataupun perusahaan angkutan tersebut tidak memenuhi kewajibannya untuk memenuhi hak penyandang disabilitas terkait fasilitas khusus dan aksesibilitas. Sanksi-sanksi tersebut diantaranya diatur dalam Pasal 244 ayat (1) UULLAJ, dimana perusahaan angkutan tersebut dapat dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, denda administratif, pembekuan izin dan/atau pencabutan izin.

Selanjutnya di dalam Pasal 145 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas disebutkan bahwa Setiap Orang yang menghalang-halangi dan/atau melarang Penyandang Disabilitas untuk mendapatkan haknya dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan denda paling banyak Rp200.000.000,00.

Namun sampai saat ini pemerintah atau instansi terkait belum pernah memberikan sanksi terhadap perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi yang tidak menjalankan kewajibannya terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas berupa fasilitas khusus dan aksesibilitas dikarenakan belum pernah adanya pengaduan yang diterima.

### **KESIMPULAN**

Angkutan orang antar kota antar provinsi yang ada di Kota Banda Aceh tidak melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi hak penyandang disabilitas berupa fasilitas khusus dan aksesibilitas, upaya yang dilakukan untuk menutupi kekurangan tersebut adalah berupa memberikan prioritas pelayanan kepada penumpang penyandang disabilitas. Faktor yang menjadi hambatan perusahaan angkutan tersebut tidak memenuhi hak penyandang disabilitas adalah karena kurangnya pengetahuan dari pihak perusahaan angkutan orang antar

kota antar provinsi terkait kewajiban penyediaan fasilitas khusus dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, karena kurangnya sosialisasi, kepedulian dan pengawasan dari instansi terkait mengenai penyediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan karena kurangnya pengetahuan dari pihak penyandang disabilitas terkait hak-haknya ketika menggunakan jasa angkutan orang antar kota antar provinsi. Sampai saat ini instansi terkait belum pernah memberikan sanksi kepada perusahaan angkutan orang antar kota antar provinsi yang tidak memenuhi hak penyandang disabilitas dikarenakan tidak pernah adanya pengaduan yang diterima.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Fidel Miro, *Pengantar Sistem Transportasi*, Jakarta: Erlangga, 2012.

Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Sigit Haryono, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 7, No.1, Fisip UPN "Veteran" Yogyakarta, Yogyakarta, 2010.