

**IMPLEMENTASI HAK KONSUMEN DISABILITAS DALAM
JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM BUS
DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

NABILAHTUL UMMAH
2003030020

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

**IMPLEMENTASI HAK KONSUMEN DISABILITAS DALAM
JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM BUS
DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

NABILAHTUL UMMAH
2003030020

Pembimbing :

- 1. Dr. Rahmawati, M.Ag.**
- 2. Agustan, S.Pd. M.Pd.**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nabilahtul Ummah

NIM : 2003030020

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi/tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi/tesis ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 05 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Nabilahtul ummah

NIM 2003030020

HALAMAN PENGESAHAN

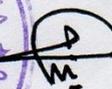
Skripsi berjudul Implementasi Hak Konsumen Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus Dikota Palopo yang ditulis oleh Nabilahatul Ummah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2003030020, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 14 Oktober 2024 bertepatan dengan 11 bulan Rabiul Akhir 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 03 Februari 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S. H., M. H. | Penguji I | (.....) |
| 4. Fitriani Jamaluddin, S.H, M.H. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Rahmawati, M.Ag. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Agustan, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:


a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah
Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
NIP. 19740630 200501 1 004


Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah
Fitriani Jamaluddin, S.H, M.H
NIP. 19920416 201801 2 003

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ
اجْمَعِينَ. (اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Hak Konsumen Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Di kota Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan. Terkhusus kepada Kedua Orang Tua yang paling berjasa Bapak **Junaid** dan Ibu **Mahkamah** yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dari kecil hingga sekarang. Kepada keempat saudara penulis Muammar Shadiq, S.E. Raihan Al-fayyed, Rifqi Fauzan Dan Imam samudra yang selama ini membantu dan mendoakan penulis sehingga penulis bisa mencapai tahap ini. Beserta keluarga

tercinta yang menjadi donatur selama penulis menjalani perkuliahan. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada seluruh pihak yaitu:

1. Dr. Abbas Langaji, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Palopo beserta Dr. Munir Yusuf, S. Ag., M. Pd. Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kelembagaan Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Dr. Masruddin, M. Hum. Selaku bidang Keuangan dan Dr. Mustaming, S. Ag., M. HI. Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
2. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo beserta Dr. H. Haris Kulle, Lc., M. Ag. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Ilham, S. Ag., M. Ag. Selaku bidang Keuangan dan Perencanaan dan Muh. Darwis, S. Ag., M. Ag. Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama
3. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Hardianto, S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
4. Dr. Rahmawati, M.Ag. Agustan, S.Pd. M.Pd. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
3. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S. H., M.H. dan Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H. selaku Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. H. Mukhtaram Ayyubi, S. Ei., M. Si. Selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan-arahan akademik kepada penulis.
5. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Abu Bakar S. Pd., M. Pd. Selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan karyawan dalam lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
7. Kepada Pihak pemilik Bus Kota Palopo, Konsumen Disabilitas dan semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian penelitian penulis.
8. Kepada teman seperjuangan Chusnul Rahmawati, S.H. Puput Padiya, S.H. Niram, Julia S, S.H. Marsanda, S.H. Yustina Hasma, S.H. serta mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo angkatan 2020 (khususnya kelas HES A Tercinta), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada sahabat seperjuangan Hastina, Nabila Jusli, Andi Tiara, Dhea Amalia Aksa, Citra, Apriani Hikma, Natasya dan Diva Zahiyah Irfani yang cantik jelita baik hati dan tidak sombong yang telah membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis bisa mencapai tahap penyelesaian skripsi ini.

10. Kepada teman-teman KKN-MB di Desa Timampu, Kecamatan Towoti kabupaten Luwu Timur yang selalu menyemangati penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga selalu memberikan semangat kepada penulis, penulis ucapkan banyak terima kasih atas ilmu, solusi, semangat, serta materi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai akhir.
12. Terakhir untuk seseorang yang nantinya akan bersamaku menjadi pasangan hidupku yang belum diketahui orangnya siapa, ini sebagai suatu bentuk aku memproseskan dan menginvestasikan diri dalam hal ilmu, pemikiran dan wawasan agar saat bersama kamu aku bisa menyetarakan dari segi pemikiran, wawasan, dan susunan kehidupan nantinya.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak hambatan dan rintangan dalam menyelesaikannya. Semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan dan keikhlasan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, penulis mengharapkan tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi para pihak yang terkait didalam-Nya dan khususnya bagi penulis sendiri.

Palopo, 17 Agustus 2024
Penulis,

Nabilahtul ummah
NIM 2003030020

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin pada penulisan skripsi ini mengacu pada hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik diatas)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik diatas)
ظ	Za	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ع	'ain	'	Apostrof terbaik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	—'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamsah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (°).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong

Vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara

harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آِ	<i>Fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
أُ	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ... آ... ي	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	\bar{A}	a dan garis di atas
آِ	<i>Kasrah dan yā'</i>	I	i dan garis di atas
أُ	<i>Dammah dan wau</i>	U	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*

رَمَى : *rama*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamutu*

4. Ta' marbūṭah

Transliterasi untuk *ta' marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah* transliterasinya adalah [t]. sedangkan

ta' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata lain terakhir dengan *ta' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbūṭah* ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةَ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah *Tasydid* (ـ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjaīnā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعِمَ : *nu'ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : *'alī* (bukan *'aly* atau *'aliyy*)

عَرَبِيٌّ : *'arabi* (bukan *'arabiyy* atau *'araby*)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambungkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>Al-syamsu</i> (<i>bukan asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>Al-zalzalāh</i> (<i>az-zalzalāh</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>Al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>Al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambungkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Bahasa Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau

kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba' in al Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-Jalālah* ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf

kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata dansang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*), ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fihi al-Qur'ān

Naẓīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naẓīr Hāmid Abū Zayd Al- Ṭūfi

Al-Maslahah fi al-Tasyri al Islami

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar singkatan

Beberapa singkatan yang dibukukan adalah:

Swt. : Subhanahu Wa ta'ala

Saw. : Sallallahu 'Alaihi Wa sallam

As : `Alaihi al-salam

H : Hijrah

M : Masehi

SM : Sebelum Masehi

1 : Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W : Wafat tahun

QS : Qur'an Surah

HR : Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori.....	11
C. Kerangka Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	33
B. Fokus Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Definisi Istilah.....	35
E. Desain Penelitian	35
F. Sumber Data	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	36
H. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Moda Transportasi Bus Angkutan Darat di Kota palopo.....	40
B. Hasil Penelitian	42
1. Implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di Kota Palopo?.....	42
2. Perspektif hukum ekonomi syariah terhadap hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di kota palopo?	51

BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR AYAT

Kutipan Qs An-Nur/24:61	3
Kutipan Qs Al-Baqarah/2:18	50
Kutipan Qs Al- Imran/3:49	51
Kutipan Qs An-Nahl 16/76	52
Kutipan Qs Yunus 10/42	52
Hadist Riwayat Abu Daut	4

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka pikir	29
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 2 Halaman Pengesahan Proposal Skripsi
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 5 Berita Acara Ujian Seminar Hasil
- Lampiran 6 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 7 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi Skripsi
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nabilahtul ummah 2024. *“Implementasi Hak Konsumen Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus Di Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Rahmawati dan Agustan.

Skripsi ini membahas tentang implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi pada penggunaan angkutan umum bus kota Palopo dan untuk mengetahui perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di Kota Palopo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum Empiris dengan pendekatan yuridis dan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama pada implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi menunjukkan adanya regulasi yang mendukung, namun pada penerapan hak-hak penyandang disabilitas belum optimal. Tingkat pemahaman penyedia layanan mengenai hak-hak ini belum sepenuhnya terpenuhi, fasilitas seperti jalur akses serta kursi prioritas masih sangat kurang. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya diutamakan, dan sebagian besar bus tidak menyediakan fasilitas yang memadai. Kedua Perspektif hukum ekonomi syariah, hak konsumen disabilitas harus diperlakukan secara adil dan setara sesuai prinsip keadilan sosial, dengan kewajiban bagi penyedia layanan untuk memastikan aksesibilitas dan kenyamanan semua pengguna tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, diperlukan partisipasi aktif masyarakat serta perbaikan kebijakan oleh pemerintah dan penyedia layanan untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih inklusif dan ramah disabilitas.

Kata Kunci: Disabilitas, Hak Konsumen, Jasa transportasi, Hukum Ekonomi Syariah

ABSTRACT

Nabilahtul Ummah 2024. *"Implementation of Disabled Consumer Rights in Bus Public Transport Services from a Sharia Economic Law Perspective in Palopo City."* Thesis of Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Rahmawati and Agustan.

This thesis discusses the implementation of consumer rights with disabilities in public bus transportation services. This research aims: to determine the implementation of the rights of disabled consumers in transportation services when using public bus transportation in the city of Palopo and to determine the perspective of Sharia Economic Law on the rights of disabled consumers in public bus transportation services in the City of Palopo.

The type of research used is Empirical legal research with a juridical and descriptive approach. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation.

The research results show that: firstly, the implementation of the rights of consumers with disabilities in transportation services shows that there are supportive regulations, but the implementation of the rights of persons with disabilities is not yet optimal. The level of understanding of service providers regarding these rights is not yet fully met, facilities such as access points and priority seats are still very lacking. Special services for people with disabilities are not yet fully prioritized, and most buses do not provide adequate facilities. Second, from a sharia economic law perspective, the rights of consumers with disabilities must be treated fairly and equally in accordance with the principles of social justice, with an obligation for service providers to ensure accessibility and comfort for all users without discrimination. Therefore, active community participation is needed and policy improvements by the government and service providers are needed to create a more inclusive and disability-friendly transportation system.

Keywords: *Disability, Consumer Rights, Transportation Services, Sharia Economic Law*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan transportasi sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen. Perkembangan sarana dan prasarana transportasi berperan krusial sebagai penghubung antar wilayah yang mendukung, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagian besar masyarakat sering mengandalkan transportasi umum untuk menjalani aktivitas sehari-hari, sebab mayoritas warga di Indonesia masih meyakini bahwa keberadaan transportasi umum sangat penting sebagai alternatif bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Secara umum, sarana transportasi massal terbagi menjadi tiga kategori berdasarkan jalur transportasinya yaitu darat, laut, dan udara.¹ Konsumen berkebutuhan khusus adalah segmen yang tidak terpisahkan dan berhak mendapatkan hak-haknya secara penuh tanpa diskriminasi dalam pelayanan jasa transportasi umum. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan harus menjadi sarana perlindungan bagi mereka.

¹Muchsin, *“Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia”* (Surakarta: Pt grafindo persada 2003) 56.

Salah satu jenis transportasi yang patut diperhatikan adalah angkutan darat, khususnya angkutan umum seperti bus. Dalam pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, dijelaskan bahwa angkutan merujuk pada perpindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan. Dalam angkutan umum bus antar kota, sering kali terjadi pelanggaran terhadap hak-hak penumpang berkebutuhan khusus, seperti ketidaktersediaan tempat yang dirancang khusus bagi penumpang penyandang disabilitas. Pemerintah memberikan layanan publik yang mencakup aspek fisik dan non fisik, seperti pemberian perlakuan khusus dalam bidang transportasi umum, lalu lintas, dan angkutan jalan bagi penumpang berkebutuhan khusus, orang lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, serta individu yang sedang sakit. Ada beberapa operator bus yang melayani rute kota Palopo yaitu: Borlindo, Putra Jaya, Zafa Trans, Bintang Timur, Litha & Co, Mega Mas dan beberapa Bus Aneka *Transport*.

Secara Fiqih, penyandang tetap dibebani kewajiban menjalankan kewajiban syariat (*taklif*) selama akal mereka masih mampu bekerja dengan baik.² Tentunya pelaksanaan kewajiban itu dengan mempertimbangkan kondisinya. Mereka diperbolehkan menjalankan kewajiban sesuai dengan batas kemampuannya dengan tanpa mengurangi nilai *afdalaliyyah* sedikit pun. Lebih spesifik Al-Quran, hadis, dan pendapat para ulama secara tegas menyampaikan pembelaan terhadap penyandang disabilitas terdapat pada QS An-Nur/24:61 yaitu:

² Mahalli, "Pandangan Islam Tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas," Subdirektorat Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya, 2018, <https://Pld.Ub.Ac.Id/Pandangan-Islam-Tentang-Hak-Penyandang-Disabilitas/>.

لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَنْ تَأْكُلُوا مِنْ بُيُوتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ آبَائِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أُمَّهَاتِكُمْ النَّوْر

Terjemahnya :

“ Tidak ada halangan bagi tunanetra, tunadaksa, orang sakit, dan kalian semua untuk makan bersama dari rumah kalian, rumah bapak kalian atau rumah ibu kalian.”³

Firman Allah Ta 'ala dalam surah An-Nur/24:61 menjelaskan bahwa tidak ada dosa bagi orang-orang yang punya uzur dan keterbatasan (tunanetra, pincang, sakit) untuk makan bersama orang-orang yang sehat (normal), sebab Allah ta'ala membenci kesombongan dan orang-orang sombong dan menyukai kerendahan hati dari para hamba-Nya.

Ayat ini berkaitan dengan penelitian peneliti yang menegaskan kesetaraan sosial antara penyandang disabilitas dan mereka yang bukan penyandang disabilitas. Mereka harus diperlakukan secara sama dan diterima secara tulus, tanpa diskriminasi, dan tanpa stigma negatif dalam kehidupan sosial.

Semakin jelas, melihat Asbabun Nuzul Surat 'Abasa, islam sangat memperhatikan penyandang disabilitas, menerimanya secara setara sebagaimana manusia lainnya dan bahkan memprioritaskannya. Dalam hadis Ibnu Daud disebutkan:⁴

³ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Unit Percetakan Al-Quran: Bogor, 2018).

⁴ Siregar, Aula Mashuri. *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Berkebutuhan Khusus Dimasa Pandemi Covid-19 Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Dinas Sosial Kota Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2021.

يَقُولُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ مَنْ أَذْهَبَتْ حَبِيبَتِيهِ فَصَبَرَ وَاحْتَسَبَ لَمْ أَرْضَ لَهُ ثَوَابًا دُونَ الْجَنَّةِ. (رواه الترمذي)

Terjemahnya:

“Rasulullah SAW bersabda, ‘Sungguh seseorang niscaya punya suatu derajat di sisi Allah yang tidak akan dicapainya dengan amal, sampai ia diuji dengan cobaan di badannya, lalu dengan ujian itu ia mencapai derajat tersebut’ (HR Abu Dawud).

Hadis ini memberikan pemahaman bahwa dibalik keterbatasan fisik (disabilitas) terdapat derajat yang mulia disisi Allah ta’ala. Islam tidak mengajarkan umatnya untuk menjadikan keterbatasan tersebut sebagai kekurangan, tapi justru sebagai tangga bagi tercapainya derajat yang tinggi.

Nabi Muhammad SAW sebagaimana juga bersabda bahwa “Sungguh seseorang niscaya punya suatu derajat di sisi Allah yang tidak akan dicapainya dengan amal, sampai ia di uji dengan cobaan dibadannya, lalu dengan ujian itu ia mencapai derajat tersebut.” Hadist ini memberi pemahaman bahwa dibalik keterbatasan fisik (disabilitas) terdapat derajat yang mulia di sisi Allah ta’ala.

Selain itu, dalam pasal 5-6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, dijelaskan bahwa penumpang disabilitas harus mendapatkan perlakuan khusus, yang mencakup aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pasal 242 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan.⁵

⁵ Majda El Muhtaj, *Dimensi-Dimensi Ham Mengurai Hak Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 1st Ed. (Jakarta, 2008).

Fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas dalam penggunaan transportasi umum bertujuan untuk menciptakan kesamaan kesempatan berupa aksesibilitas. Hal ini 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 tersebut, dalam transportasi umum, terutama pada bus antar kota, sangat penting untuk menyediakan sarana dan prasarana yang aksesibel atau mudah digunakan oleh semua penumpang, termasuk mereka yang merupakan penyandang disabilitas. Hal ini juga perlu diperhatikan keberadaan penumpang penyandang disabilitas guna mencapai kesamaan kesempatan bagi semua konsumen .⁶

Data disabilitas menurut ragamnya Pada tahun 2024:

Tabel 1.1 Disabilitas Menurut Ragamnya

No.	RAGAM DISABILITAS	JUMLAH
1	DISABILITAS FISIK	517 Jiwa
2	DISABILITAS MENTAL	229 Jiwa
3	DISABILITAS SENSORIK	290 Jiwa
4	DISABILITAS INTELEKTUAL	25 Jiwa
5	DISABILITAS GANDA	41 Jiwa
	JUMLAH	1102

Sumber: Dinas Sosial Kota Palopo

Fasilitas dan layanan yang sudah tersedia diperuntukkan untuk masyarakat

⁶ Muhammad Farhan Alwiqori Pratiwi Puspitho Andini, "Penyandang-Disabilitas-Mencari-Keramahan-Transportasi-Umum," *Riau Law Journal* 6, No. Perlindungan Konsumen Transportasi Umum Penyandang Disabilitas (2022): 139, File:///C:/ /Documents/Jurnal Skripsi/7934-18039-1-Pb (1).Pdf.

yang berkebutuhan khusus atau disabilitas agar mereka bisa beraktivitas normal tanpa suatu hambatan atau seperti orang yang jasmaninya sempurna. Di samping itu, juga diperlukan peran serta masyarakat dalam merealisasikan kesejahteraan penyandang disabilitas dengan turut andil membantu penyandang disabilitas sebagai sesama pengguna transportasi publik dengan aman dan nyaman tanpa hambatan di kota Palopo.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Hak Konsumen Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus Di Kota Palopo Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo?
2. Bagaimana perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan memahami implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi pada penggunaan angkutan umum bus kota Palopo
2. Untuk mengetahui dan memahami perspektif Hukum Ekonomi Syariah

terhadap hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri atas 2 macam kegunaan atau manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis ataupun praktis.

1. Secara teoritis, manfaat penelitian ini adalah agar dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Hukum Ekonomi Syariah terkait ketentuan pemenuhan hak pelayanan konsumen dalam transportasi angkutan umum bus bagi penyandang disabilitas di kota Palopo.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta dapat memberikan masukan kepada pemerintah dan penyelenggara layanan jasa transportasi di kota Palopo, dalam menjamin adanya layanan pemenuhan hak pada konsumen disabilitas pada transportasi angkutan umum bus.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Pada penyusunan skripsi ini, sebelum melakukan tinjauan pustaka yaitu mengkaji penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan judul yang akan di teliti oleh penulis. Mengkaji adalah agar dapat mengetahui bahwa apa yang penulis teliti tidak sama dengan peneliti-peneliti sebelumnya. Adapun peneliti terdahulu yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Pratiwi Puspitho Andini dan Muhammad Farhan Alwiqori 2022 Penelitian yang berjudul “Perlindungan konsumen melalui Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Penggunaan Angkutan Umum Bus Antar Kota”. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan perundang – undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen penyandang disabilitas yang mengalami kerugian akibat kurangnya fasilitas khusus dalam angkutan umum bus antar kota dapat dilakukan dalam dua bentuk. Pertama, perlindungan internal yang disusun oleh pihak terkait saat membuat perjanjian, di mana pelanggaran terhadap kesepakatan tersebut akan dikenakan sanksi. Kedua, perlindungan eksternal yang lebih tepat, mengingat kebutuhan mendesak akan dukungan dari pemerintah. Hal ini dikarenakan banyaknya konsumen disabilitas yang mengalami kerugian atas hak-haknya yang belum terpenuhi ketika menggunakan jasa angkutan umum

bus antar kota.⁷

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian ini penulis lebih mengarah untuk menganalisis implementasi dari hak konsumen penyandang disabilitas sedangkan dalam penelitian tersebut mengarah untuk melihat perlindungan hukum dari hak konsumen penyandang disabilitas.

2. Novita Sari 2019 dengan judul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pemanfaatan Bangunan Umum Dan Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru”. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui Wawancara, Observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis aksesibilitas dalam pemanfaatan bangunan umum dan transportasi umum di kota Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini adalah sarana dan prasarana penunjang aksesibilitas penyandang disabilitas di kota Pekanbaru belum sepenuhnya memadai seperti kurangnya koordinasi antar dinas yang membuat fasilitas umum baik transportasi umum maupun fasilitas umum, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga dan memanfaatkan fasilitas yang diberikan tidak digunakan sebagaimana mestinya.⁸

⁷ ratiwi Puspitho Andini And Muhammad Farhan Alwiqori, “Perlindungan Konsumen Melalui Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Penggunaan Angkutan Umum Bus Antar Kota,” *Riau Law Journal* 6, No. Perlindungan Konsumen Melalui Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Penggunaan Angkutan Umum Bus Antar Kota (2022): 135, File:///C:/asus/Documents/Jurnal Skripsi Proposa7934 -18039-1- Pb (1) Pdf.

⁸ Novita Sari, “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pemanfaatan Dan Pemanfaatan Bangunan Dan Transportasi Umum Di Kota Pekan Baru” (Universitas Islam Riau, 2019), File:///C:/users/asus/Documents/Jurnal Skripsi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian ini penulis lebih mengarah untuk menganalisis implementasi dari hak konsumen penyandang disabilitas. Sedangkan pada penelitian tersebut lebih mengarah untuk melihat aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pemanfaatan bangunan umum.

3. Muhammad Jihan Arimuko 2021 penelitian yang berjudul “Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Surakarta (Studi Pada Layanan Batik Solo Trans Surakarta). Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris yuridis, dimana fokus pada penelitian ini terletak pada pengkajian dan pembahasan kasus dengan menekankan hasil data lapangan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa hak-hak penyandang disabilitas fisik dalam pelayanan trans solo di kota Surakarta belum terpenuhi secara optimal. Banyak teman-teman difabel masih mengalami kesulitan dan merasa bahwa aksesibilitas terhadap Trans Solo sebagai sarana transportasi harian mereka belum cukup ramah.⁹

Selain itu, halte portabel tersebut belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas. Salah satu faktor yang menghambat pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Trans Solo di kota Surakarta adalah kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan publik, khususnya pelayanan halte portabel, dan pemerintah kota Surakarta. Selain

⁹ Muhammad Jihan Arimuko, “Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Surakarta (Studi Pada Layanan Batik Solo Trans Surakarta),” *Skripsi*, 2021, 11, [https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/31305%0ahttps://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/31305/16410346 -Ta - Muhammad Jihan Arimuko.Pdf?Sequence=1](https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/31305%0ahttps://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/31305/16410346-Ta-Muhammad%20Jihan%20Arimuko.Pdf?Sequence=1).

itu, juga tidak terdapat panduan penggunaan yang ditujukan untuk penyandang disabilitas di halte portabel tersebut.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada penelitian tersebut membahas tentang pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas fisik dalam pelayanan transportasi di kota Surakarta sedangkan pada penelitian ini penulis membahas tentang implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus kota Palopo.

B. Deskripsi Teori

1. Konsumen Disabilitas

a. Definisi disabilitas

UU Nomor 8 tahun 2016 pasal 1 ayat 1 mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai:

Setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama pada saat berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.¹⁰

Pemahaman definisi konsep disabilitas yang menjelaskan bahwa disabilitas tidak hanya dimaknai sebagai orang yang kelainan kejiwaan atau kehilangan fungsi mental dan intelektualnya, melainkan disabilitas juga dimaknai seseorang yang fungsi organ fisiknya tidak lengkap.¹¹

¹⁰ Widinarsih, Dini. "Penyandang disabilitas di indonesia: perkembangan istilah dan definisi." *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* vol. 20.No 2 (2019): 127-142.

¹¹ Dewi, Anak Agung Istri Ari Atu. "Aspek Yuridis Perlindungan Hukum Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas". *Pandecta Research Law Journal* vol. 13.1 (2018): 50-62.

Kata “Disabilitas” merupakan serapan dari bahasa Inggris “*Difable people*,” yang merupakan singkatan dari “*different ability people*.” Dalam bahasa Indonesia, istilah ini dikenal sebagai disabilitas. Sementara itu, jika diterjemahkan, “*Disability*” berarti kecacatan. Penggunaan istilah “kecacatan” pun mengalami perubahan yang cukup signifikan seiring dengan perkembangan persepsi dan penerimaan masyarakat secara luas.

Istilah disabilitas sebenarnya berasal dari kata “cacat” yang selama ini digunakan oleh banyak orang untuk merujuk pada individu yang memiliki kekurangan fisik atau mental. Namun, karena penyebutan penyandang cacat membawa makna konotasi negatif, istilah tersebut kemudian diubah menjadi penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental. Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini mengenai hak konsumen Disabilitas dalam jasa Transportasi Angkutan Umum Bus yaitu disabilitas Netra, Daksa dan Mental.

b. Jenis-jenis disabilitas

Adapun jenis – jenis disabilitas yaitu:

1. Disabilitas Netra

Yaitu individu yang mengalami keterbatasan, gangguan, atau tidak adanya kapasitas untuk melihat. Individu yang mengalami kerusakan medan penglihatan sentral atau tepi dengan medan area

penglihatan 20 derajat atau kurang dari normal 180 derajat. Termasuk didalam-Nya mereka yang buta total dan *low vision*.

2. Disabilitas Rungu

Yaitu Individu yang mengalami keterbatasan, gangguan, atau tidak adanya kemampuan untuk mendengar, biasanya disertai juga dengan ketidakmampuan bicara. Termasuk di dalamnya tuli dan *hard of hearing*.

3. Disabilitas Daksa

Individu yang mengalami keterbatasan, gangguan, dan keterlambatan yang secara signifikan mempengaruhi kemampuan fisik untuk bergerak, mengkoordinasikan tindakan, atau melakukan aktivitas fisik. Termasuk di dalamnya mereka yang terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi lumpuh layuh atau kaku, *paraplegi*, *celebral palsy* (CP) akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil/kretin.¹²

4. Disabilitas Intelektual

Individu yang mengalami keterbatasan atau penurunan kapasitas permanen yang signifikan untuk melakukan tugas kognitif, fungsi atau pemecahan masalah. Termasuk di dalamnya adalah individu yang terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata – rata, antara lain lambat belajar, *dibilitas grahita* dan *down syndrome*.

5. Gangguan Emosi dan Perilaku

Ketidakmampuan belajar yang tidak dapat dapat dijelaskan oleh

¹² Nur Kholis Reefani, *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus* (Yogyakarta: Imperium, 2013), 30

faktor intelektual, sensorik, atau kesehatan. Ketidakmampuan untuk membangun atau mempertahankan hubungan interpersonal. Termasuk di dalamnya mereka yang menampilkan perilaku *externalizing behavior* (tingkah laku yang melibatkan sikap melawan atau menentang orang lain.) dan *internalizing behavior* (perilaku yang melibatkan konflik mental atau emosional, seperti depresi dan kecemasan).

6. Gangguan Komunikasi

Yaitu Ketidakmampuan untuk menerima, mengirim, memproses, dan memahami, konsep atau sistem simbol verbal, nonverbal, dan grafis. Gangguan komunikasi dapat terlihat pada proses pendengaran, bahasa, dan/atau bicara. Pada konteks ini, yang termasuk gangguan komunikasi adalah gangguan bicara (seperti gangguan artikulasi, gangguan kelancaran bicara, dan gangguan suara), gangguan bahasa (menyampaikan maksudnya melalui ucapan, tulisan, atau bahkan isyarat). Gangguan pendengaran walaupun termasuk juga di dalam gangguan komunikasi, tetapi dalam konteks ini dikategorikan sendiri sebagai disabilitas rungu.

7. Disabilitas Mental

Individu yang mengalami gangguan fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain: psikososial di antaranya *skizofrenia*, depresi, *anxietas*, dan gangguan kepribadian.

8. Gangguan Perhatian dan Hiperaktivitas

Yaitu perkembangan dan *neurologis* yang ditandai dengan sekumpulan masalah berupa gangguan pengendalian diri, masalah rentang

atensi, hiperaktivitas, dan impulsivitas yang menyebabkan kesulitan berperilaku, berpikir dan mengendalikan emosi, yang mengganggu kehidupan sehari-hari.¹³

9. Kesulitan Belajar Spesifik

Yaitu gangguan dalam satu atau lebih dari proses psikologis dasar yang terlibat dalam pemahaman atau dalam menggunakan bahasa, lisan atau tertulis, yang termanifestasi dalam kemampuan sempurna untuk mendengarkan, berpikir, berbicara, membaca, menulis, mengeja, atau melakukan perhitungan matematika. Termasuk kondisi seperti gangguan *perseptual*, cedera otak, disfungsi minimal *brain*, *dислеksia*, dan *aphasia* perkembangan.

10. Gangguan *Spektrum Autis* (ASD)

Yaitu suatu hambatan perkembangan yang secara signifikan mempengaruhi komunikasi verbal dan nonverbal, perilaku, dan interaksi sosial.

Tabel 2.1 Klasifikasi Disabilitas

Tipe	Nama	Jenis disabilitas	Jumlah
A	Tuna Netra	Disabilitas Fisik	Tidak dapat melihat (Buta)
B	Tuna Rungu	Disabilitas Fisik	Tidak dapat mendengar (Tuli)
C	Tuna Wicara	Disabilitas Fisik	Tidak dapat berbicara

¹³ Nur Kholis Reefani, *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus* (Yogyakarta: Imperium, 2013), 31

			(bisu)
D	Tuna Daksa	Disabilitas Fisik	Cacat Tubuh
E1	Tuna Laras	Disabilitas fisik	Cacat suara dan Nada
E2	Tuna Laras	Disabilitas Mental	Sukar mengendalikan emosi dan sosial
F	Tuna Grahita	Disabilitas Mental	Cacat Pikiran (lemah daya tangkap)
G	Tuna Ganda	Disabilitas Ganda	Penderita cacat lebih dari satu jenis kecacatan (fisik dan mental)

Sumber: Jurnal Penyandang disabilitas

c. Hak-hak konsumen disabilitas

Pengaturan pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas perlu dilakukan dengan cara yang lebih berkualitas, adil, sejahtera baik secara lahiriah maupun batiniah, serta mengedepankan martabat. Disamping itu, pelaksanaan dan pemenuhan hak ini juga bertujuan untuk melindungi penyandang disabilitas dari penelantaran, eksploitasi, pelecehan, serta segala bentuk tindakan diskriminatif dan pelanggaran hak asasi manusia.

Pelaksanaan dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas menurut pasal 3 UU Disabilitas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia serta kebebasan dasar penyandang disabilitas secara penuh dan setara

- 2) Menjamin upaya penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak sebagai martabat yang melekat pada diri penyandang disabilitas
- 3) Mewujudkan taraf kehidupan penyandang disabilitas yang lebih berkualitas, adil, sejahtera, lahir dan batin, mandiri, serta bermartabat
- 4) Melindungi penyandang disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, pelecehan dan segala tindakan diskriminatif, serta pelanggaran hak asasi manusia
- 5) Memastikan pelaksanaan upaya penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mengembangkan diri serta mendayagunakan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat yang dimilikinya untuk menikmati, berperan serta berkontribusi secara optimal, aman, leluasa, dan bermartabat dalam segala aspek kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat.

Hak-hak penyandang disabilitas mengatur konvensi hak-hak penyandang disabilitas disebutkan bahwa setiap penyandang disabilitas harus bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan perlakuan semena-mena, serta memiliki hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya berdasarkan kesamaan dengan orang lain.¹⁴ Termaksud didalam-Nya hak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan sosial dalam rangka kemandirian, serta dalam keadaan darurat. Hak-hak tersebut yaitu:

¹⁴ Mujahid Kumkelo, *Fiqh Ham Ortodoksi dan Liberalisme Hak Asasi Manusia dalam islam* (Malang: Setara Press, 2015), 175.

1. Hak atas aksesibilitas
2. Hak untuk hidup
3. Hak memperoleh jaminan perlindungan dan keselamatan penyandang disabilitas dalam situasi konflik bersenjata, darurat kemanusiaan, dan terjadinya bencana alam,
4. Hak atas kesetaraan pengakuan di hadapan hukum,
5. Hak atas akses terhadap keadilan
6. Hak atas kebebasan dan keamanan
7. Hak atas kebebasan dari penyiksaan dan perlakuan atau penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi, atau merendahkan martabat manusia
8. Hak atas kebebasan dari eksploitasi, kekerasan, dan pelecehan
9. Hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya atas dasar kesetaraan dengan yang lainnya
10. Hak untuk memperoleh dan mengubah kewarganegaraan
11. Hak untuk hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat
12. Hak atas mobilitas pribadi
13. Hak atas kebebasan berekspresi dan berpendapat serta akses terhadap informasi
14. Hak memperoleh penghormatan terhadap rumah dan keluarga
15. Hak memperoleh terhadap rumah dan keluarga
16. Hak atas pendidikan, kesehatan, habilitasi dan rehabilitasi,
17. Hak atas pekerjaan dan lapangan kerja.¹⁵

¹⁵ Mujahid Kumkelo, *Fiqh Ham Ortodoksi dan Liberalisme Hak Asasi Manusia dalam islam* (Malang: Setara Press, 2015), 176.

Penyandang disabilitas merupakan individu yang berhak untuk menuntut setiap hak yang melekat dalam dirinya, terhadap hak yang dilanggar dan merugikan dirinya akibat keterbatasan fisik sebagaimana kasus pada putusan ini adalah termasuk tindakan diskriminasi. Diskriminasi pada dasarnya merupakan bagian dari tindakan yang melanggar hak asasi manusia. Sebagai upaya perlindungan HAM penyandang disabilitas, pemerintah menerbitkan peraturan yang bersifat non diskriminatif dan dapat diuraikan sebagai berikut:¹⁶

- a) Pasal 28 D ayat (I) Amandemen IV Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, meliputi hak atas perlakuan yang sama
- b) Pasal 5, pasal 18 dan pasal 122 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, meliputi hak mengenai aksesibilitas, jaminan pemenuhan hak dan upaya mempermudah penyandang disabilitas dalam menikmati pelayanan publik secara gratis dan tidak dipungut biaya, serta adanya akses komunikasi yang dapat dipahami penyandang disabilitas
- c) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2011 tentang pengesahan *convention on the Right of person with Disabilities* (CRPD), bertujuan untuk melindungi penyandang disabilitas dan mengangkat persamaan hak dan kebebasan bagi seluruh penyandang disabilitas.
- d) Pasal 4 huruf (j) undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik berasaskan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan pada huruf (i)

¹⁶ Yuliana, Yesi. "Diskriminasi terhadap Penyandang Disabilitas Pengguna Jasa Angkutan Udara." *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 6.3 (2019): 536-547.

dijelaskan bahwa fasilitas tersebut guna memudahkan dan dapat dijangkau oleh penyandang disabilitas

- e) Pasal 27 undang-undang Nomor 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung, bahwa fasilitas bagi penyandang disabilitas dijamin sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas
- f) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M2006 mengatur mengenai standar yang harus digunakan dalam membangun aksesibilitas sehingga para difabel tidak kesulitan untuk menggunakan aksesibilitas tersebut.

2. Jasa transportasi umum

a. Definisi transportasi umum

Transportasi umum merupakan alat angkut penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau pembayaran. Dalam hal ini, angkutan umum berperan penting dalam menunjang perekonomian. Peranan lain angkutan umum adalah pengembangan suatu wilayah, pengendalian lalu lintas dan penghematan energi. Selain itu sistem angkutan umum yang memadai akan menunjang dan mendukung interaksi sosial dan budaya masyarakat semakin lebih baik.

Adapun tujuan dan manfaat Transportasi yaitu menurut Undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan No. 14 tahun 1992, dijelaskan bahwa transportasi merupakan dinamika perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor atau tidak bermotor.

Transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar terwujud lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien.

Lalu lintas dan angkutan jalan disini dikuasai oleh negara dan pembinaannya oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah beserta jajarannya harus bertanggung jawab terhadap terselenggaranya transportasi yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Seluruh aktivitas yang berhubungan dengan pemenuhan pelayanan jasa transportasi haruslah dapat dinikmati oleh seluruh pengguna jasa transportasi.¹⁷

b. Jenis-jenis transportasi umum

Angkutan umum sebagai sarana transportasi terbagi menjadi 3 jenis berdasarkan medium yang di gunakannya untuk bergerak. Berbagai jenis angkutan ini disediakan sebagai bentuk pelayanan angkutan agar pengguna jasa memiliki alternatif pilihan angkutan berdasarkan kebutuhannya.¹⁸

1. Angkutan Umum Udara

Angkutan ini adalah sarana transportasi yang bergerak di udara, pesawat sebagai contohnya. Angkutan ini memiliki kelebihan dari segi kecepatan sehingga cocok di gunakan untuk perjalanan jarak jauh karena waktu tempuh yang relatif singkat.

2. Angkutan Umum Air

Angkutan ini adalah sarana transportasi yang bergerak di air, kapal feri dan kapal tongkang sebagai contohnya. Hanya sedikit angkutan air yang di gunakan untuk mengangkut penumpang dalam jarak jauh karena

¹⁷ Ruri Dian Lestari. *Dampak Kehadiran Transportasi Online (GRAB) Terhadap Kesejahteraan Pemilik Angkutan Umum Kota Metro*. Diss. IAIN Metro, 2021.

¹⁸ Farhan Destian, “ Analisis Transportasi Kota Bandung,” *Kajian Efektivitas Bus Trans Metro Bandung Trayek leuwipanjang- Atapani*, skripsi Institut Teknologi Nasional 2019, 4-5.

kecepatannya yang lambat kecuali untuk rekreasi. Angkutan air ini lebih sering digunakan sebagai angkutan barang karena dapat menampung dan memindahkan barang dalam jumlah besar dengan biaya yang lebih rendah daripada angkutan udara untuk pengiriman barang antar benua.

3. Angkutan Umum Darat

Angkutan ini adalah sarana transportasi yang bergerak di darat dengan menggunakan jalan atau rel sebagai tempat untuk bergerak, bus dan kereta api adalah contoh dari angkutan darat. Sebagai sarana transportasi di suatu wilayah perkotaan, penggunaan angkutan berbasis jalan lebih banyak digunakan dari pada angkutan berbasis rel karena angkutan jalan dapat memenuhi dan menjangkau kebutuhan pergerakan masyarakat sampai ke daerah pelosok kota yang tidak dapat di jangkau oleh angkutan rel.¹⁹

4. Prioritas Angkutan Umum

Tujuan pemberian prioritas bus adalah mengurangi waktu perjalanan, dan membuat bus lebih menarik untuk penumpang. Ukuran ini biasanya di maksudkan untuk bus di kota besar karena akan membawa penumpang dalam jumlah besar sehingga pengurangan waktu tempuh yang kecil menyebabkan keuntungan yang besar.

c. Standar pelayanan minimum untuk penyandang disabilitas

Standar pelayanan minimal (SPM) untuk penyandang disabilitas dalam

¹⁹ Farhan Destian, “ Analisis Transportasi Kota Bandung,” *Kajian Efektivitas Bus Trans Metro Bandung Trayek leuwipanjang- Atapani*, skripsi Institut Teknologi Nasional 2019, 4-5

jasa angkutan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan, yaitu:

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan Terminal Penumpang Angkutan jalan. Peraturan ini mengatur tentang standar pelayanan minimal di terminal penumpang angkutan umum, termasuk untuk penyandang disabilitas, fasilitas yang harus disediakan di terminal untuk penyandang disabilitas antara lain:

1. Ruang tunggu khusus
2. Toilet khusus
3. Jalur landai (ramp)
4. Petunjuk arah yang mudah diakses
5. Petugas yang terlatih untuk membantu penyandang disabilitas

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik. Peraturan ini mengatur tentang standar aksesibilitas pada sarana dan prasarana transportasi publik, termasuk angkutan umum.²⁰ Fasilitas yang harus disediakan di angkutan umum untuk penyandang disabilitas antara lain:

1. pintu yang lebar dan mudah diakses
2. tempat duduk prioritas
3. Pegangan tangan
4. lantai yang rata dan tidak licin
5. informasi perjalanan yang mudah diakses

²⁰ Salma Talenta Anggaraini, "Tim Independent Rigts Dan Pprbmyayasanbhaktiulur, Hak-Hak Penyandang Disabilitas, Cetakan 1, Cbm, Malang, 2016. H.105" (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021).

6. petugas yang terlatih untuk membantu penyandang disabilitas

Surat keputusan Kepala Dinas perhubungan Nomor 484 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Surat keputusan ini mengatur tentang standar pelayanan minimal angkutan umum di DKI Jakarta, termasuk untuk penyandang disabilitas. Fasilitas yang harus disediakan di angkutan umum di DKI Jakarta untuk penyandang disabilitas antara lain:

1. Pintu darurat yang mudah diakses
2. area beristirahat yang ramah disabilitas
3. tata tertib perlakuan terhadap penumpang kebutuhan khusus
4. Gate pengguna kursi roda
5. *Blok taktil* (ubin pemandu jalan)
6. Audio kedatangan bus
7. *Ramp porable* (jalur landai yang memiliki kemiringan)

Selain peraturan-peraturan di atas, ada juga beberapa pedoman lainnya yang mengatur tentang standar pelayanan minimal untuk penyandang disabilitas dalam jasa angkutan umum,²¹ seperti:

1. SNI 03-6572-2000 tentang Aksesibilitas bangunan Gedung untuk Penyandang Cacat
2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Pemenuhan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung

²¹ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung: CV. Mundur Maju, 2008), 45.

Penerapan standar pelayanan minimal untuk penyandang disabilitas dalam jasa angkutan umum masih belum optimal. Masih banyak angkutan umum yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah dan penyelenggara jasa angkutan umum agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan inklusif bagi penyandang disabilitas. Berikut adalah beberapa contoh standar pelayanan minimal untuk penyandang disabilitas dalam jasa angkutan umum:

1. Penyandang disabilitas pengguna kursi roda harus mendapatkan prioritas untuk mendapatkan prioritas untuk naik dan turun angkutan umum.
2. Petugas angkutan umum harus membantu penyandang disabilitas untuk naik dan turun angkutan umum.
3. Informasi perjalanan harus tersedia dalam format yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas, seperti audio visual.
4. Angkutan umum harus menyediakan tempat duduk prioritas untuk penyandang disabilitas.
5. Toilet di angkutan umum harus ramah disabilitas²²

Dengan penerapan standar pelayanan minimal yang optimal, diharapkan penyandang disabilitas dapat menggunakan jasa angkutan umum dengan mudah dan nyaman. Hal ini akan membantu penyandang disabilitas untuk beraktivitas dan berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat secara lebih luas.

²² Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung: CV. Mundur Maju, 2008), 46.

3. Hukum Ekonomi Syariah

a. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah

Hukum Ekonomi Syariah adalah sebuah disiplin ilmu yang mempelajari aktivitas atau perilaku manusia secara aktual dan empirikal dalam produksi, distribusi dan konsumsi, yang bersumber dari Al-Quran dan As-Sunnah serta ijama para ulama.²³

Konsep dasar Hukum Ekonomi Syariah adalah menghindari transaksi yang merugikan dan bertentangan dengan prinsip-prinsip keadilan, kemanfaatan, dan kemaslahatan umum. Hukum Ekonomi Syariah juga menekankan pentingnya keadilan dalam distribusi kekayaan dan pembagian manfaat diantara-Nya seluruh anggota masyarakat.²⁴

b. Prinsip-prinsip dasar Hukum Ekonomi Syariah

Menurut pendapat M. Umar Chafra sebagai salah satu hukum ekonom kontemporer muslim secara umum, prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah/Hukum Ekonomi Islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip *tauhid* (Keesaan Tuhan)

Islam melandaskan kegiatan ekonomi sebagai suatu bekal ibadah kepada Allah, sehingga tujuan usaha bukan semata-mata mencari keuntungan atau kepuasan materi dan kepentingan pribadi mencari keridhaan Allah SWT, dan spiritual dan sosial.

²³ Mardani, *Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2011), 2.

²⁴ Muhammad *Qustulani, Hukum Ekonomi Syariah*, (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018), 4

2. Prinsip Keadilan (*Al-Adalah*)

Keadilan adalah suatu prinsip yang sangat penting dalam mekanisme perekonomian Islam. Bersikap adil dalam ekonomi tidak hanya didasarkan pada ayat-ayat Al-Quran dan sunnah nabi tetapi juga berdasarkan pada pertimbangan hukum alam. Alam diciptakan berdasarkan atas dasar prinsip keseimbangan dan prinsip keadilan.

3. Prinsip *Al-Maslahah*

Kemaslahatan adalah tujuan pembentukan Hukum Islam yaitu mendapatkan kebahagiaan didunia dan akhirat dengan cara mengambil manfaat dan menolak kemadharatan. Kemaslahatan memiliki 3 sifat, yaitu: *Dharuriyyat*, *Hijjiyat* dan *Tahsiniyyat*.

4. Prinsip Perwakilan (*Khalifah*)

Manusia adalah Khalifah (wakil) Tuhan di muka bumi. Manusia telah di bekali dengan semua karakteristik mental dan spiritual serta materi untuk memungkinkan hidup dan mengembangkan misinya secara efektif.²⁵

5. Prinsip *Amar Ma'ruf Nahy Munkar*, *Amar Ma'ruf*

Prinsip ini meliputi keharusan mempergunakan prinsip Hukum Islam dalam kegiatan usaha sedangkan Prinsip Nahy Munkar direalisasikan dalam bentuk larangan dalam kegiatan usaha yang mengandung unsur *riba*, *gharar*, *maisyir* dan haram.

²⁵ Muhammad Kholid, "Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah," *jurnal Asy-syariah*, Vol 20 No 2 Desember 2018, 148.

6. Prinsip kejujuran dan kebenaran

Prinsip ini tercermin dalam setiap transaksi harus tegas, jelas, dan pasti baik barang maupun harga, transaksi yang merugikan dilarang mengutamakan kepentingan sosial.

7. Prinsip kebaikan

Prinsip ini mengajarkan bahwa dalam ekonomi setiap muslim diajarkan untuk senantiasa bermanfaat untuk orang banyak, baik seagama, senegara, sebangsa, maupun sesama manusia.

8. Prinsip pertanggung jawaban

Prinsip ini meliputi pertanggung jawaban antara individu dengan individu, pertanggung jawaban dalam masyarakat. Manusia dalam masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat secara keseluruhan, serta tanggung jawab pemerintah.²⁶

9. Prinsip keseimbangan

Syariat islam mengakui hak-hak pribadi dengan batas-batas tertentu. Hukum islam menentukan keseimbangan kepentingan individu dan kepentingan masyarakat.

10. Prinsip *kifayah*

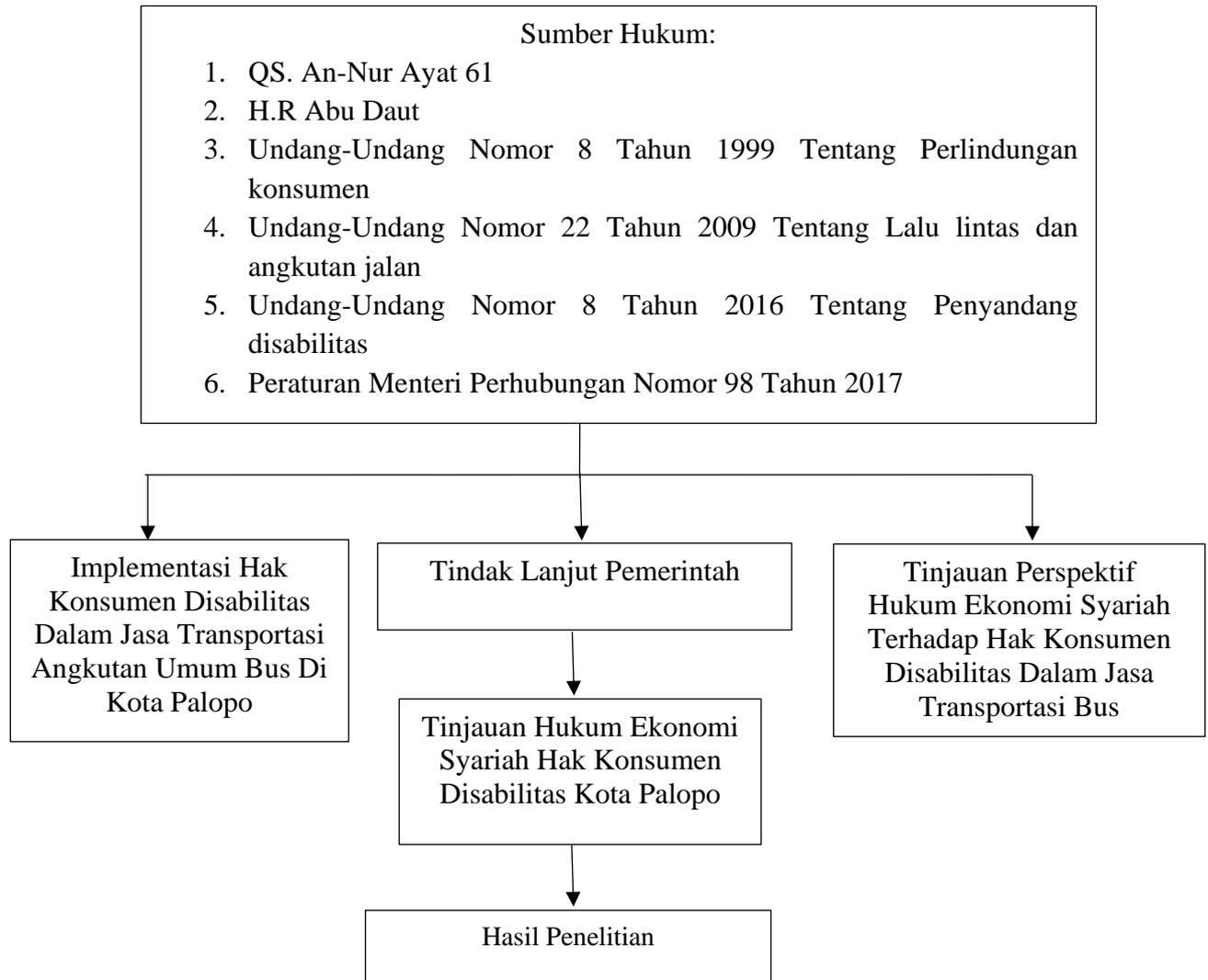
Tujuan prinsip ini adalah untuk membasmi kefakiran dan mencukupi kebutuhan primer seluruh anggota masyarakat agar terhindar dari kekufuran.

²⁶ Muhammad Kholid, "Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah," *jurnal Asy-syariah*, Vol 20 No 2 Desember 2018, 148.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian. Kerangka berpikir mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang di perlukan untuk menjawab masalah penelitian. Kerangka fikir adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan dalam melakukan karya tulis ilmiah.

Adapun kerangka dari penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan:

Al-Quran, Hadist, Undang-Undang dan Peraturan Menteri Perhubungan, yang menjadi sumber hukum pada penelitian ini. Penelitian ini bertujuan agar pemerintah dapat memenuhi segala hak dan kebutuhan konsumen disabilitas. Dengan meninjau dalam hukum ekonomi syariah dapat diketahui bahwa pemenuhan hak konsumen disabilitas sudah sesuai atau tidak dengan prinsip hukum ekonomi syariah yaitu prinsip keadilan. Agar setiap orang bisa mencapai suatu tempat menggunakan angkutan umum bus sesuai dengan fasilitas yang telah disediakan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian Empiris yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung berdasarkan pada kenyataan atau fakta di lapangan. Penelitian ini tergolong penelitian empiris karena penelitian ini berfokus pada perilaku hukum masyarakat yang pokok kajiannya dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan bermasyarakat.²⁷

2. Pendekatan

a. Pendekatan Yuridis

Pendekatan yuridis termasuk pendekatan yang berkaitan dengan norma-norma hukum atau peraturan perundang-undangan serta aturan-aturan lain yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti.

b. Pendekatan Deskriptif kualitatif

Deskriptif kualitatif dengan acuan pada pengukuran *indeks* terhadap Implementasi Hak Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus di Kota Palopo. Adapun tujuan

²⁷ Rosmawati, *Perlindungan Konsumen Terhadap Perbedaan Produk Kadaluarasa di desa Pengkendekan Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2023.

penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi, menganalisis, mengobservasi serta mengetahui bagaimana peran pemerintah Daerah dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam jasa Transportasi Angkutan umum Bus Kota Palopo.

B. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di terminal Dangerakko kota palopo, dinas sosial dan dinas perhubungan kota Palopo. dimana terdapat tiga bus besar angkutan yang menjadi objek penelitian dari semua perusahaan bus besar angkutan antar kota diantaranya: Bus Bintang prima , Bus Bintang marwah dan Bus Primadona.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, fokus masalah yang penulis teliti adalah “ Bagaimana implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo”

D. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini, maka dipandang perlu menjelaskan maksud daripada beberapa kata yang dipandang sebagai kata kunci dalam penelitian yang berjudul Implementasi Hak Konsumen Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus Kota Palopo Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Beberapa kata yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat Indonesia yang mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, serta peran yang sama dengan masyarakat Indonesia lainnya dalam kehidupan dan penghidupannya. Oleh karena itu, diperlukan adanya kebijakan pemerintah yang memperhatikan dan mewadahi tentang hak penyandang disabilitas dalam kegiatan kehidupannya dalam masyarakat.²⁸

Istilah penyandang disabilitas, sebelumnya dikenal dengan istilah penyandang cacat. Namun perkembangan terakhir komnas HAM dan kementerian sosial memandang bahwa istilah penyandang cacat dalam perspektif bahasa Indonesia mempunyai makna yang berkonotasi negatif dan tidak sejalan dengan prinsip utama hak asasi manusia sekaligus bertentangan dengan nilai-nilai luhur bangsa yang menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia.

2. Jasa Transportasi

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Sedangkan menurut Utomo transportasi adalah perpindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, salah satu jenis kegiatan yang menyangkut

²⁸ Sudarwati, E. (2016). Kebijakan Penanganan Penyandang Disabilitas Personel Kemhan dan TNI. Retrieved from Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia: <https://www.kemhan.go.id/pusrehab/2016/11/24/artikel-kebijakan-penyandang-disabilitas.html>.

peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

3. Angkutan umum

Angkutan umum adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan (diangkut oleh orang).²⁹

E. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan maps yang menjadi pedoman seorang peneliti dalam mengikuti dan mengarahkan dengan benar dan tepat sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun desain dari penelitian ini menggunakan pendekatan *normative* dan pendekatan Deskriptif kualitatif untuk mengetahui Implementasi Hak Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Jasa Transportasi Angkutan Umum Bus di Kota Palopo apakah sudah menerapkan hak konsumen terhadap penyandang disabilitas dalam jasa transportasi.

F. Sumber Data

Penelitian hukum memuat sumber data utamanya bersumber dari bahan hukum yang dikaitkan dengan fakta sosial. Sumber data penelitian ini

²⁹ Krisnawan, Budi Heru. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Perdesaan di Kabupaten Kudus*. Diss. UAJY, 2010.

ada dua jenis yakni, data primer dan data sekunder³⁰yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan mengenai bagaimana hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum yang bersumber dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kota Palopo. Dimana Wawancara itu dilakukan dengan beberapa konsumen disabilitas yaitu Niko (Tunanetra), Nining (Mental), Reski Arwin (Tuna Netra) dan beberapa dari pihak dinas perhubungan dan dinas sosial yaitu dengan Amanda Safira T.S.ST. Serta beberapa dari pihak bus kota Palopo yaitu Bus Bintang Prima, Bintang Marwa, dan Primadona.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang bersifat membantu menunjang untuk melengkapi dan memperkuat serta memberikan penjelasan mengenai sumber data primer. Karena untuk memperkuat penelitian ini yang diperoleh dari Al-Qur'an, dan Undang- Undang.

G. Teknik pengumpulan data

Memperoleh data adalah tujuan utama dari penelitian, prosedur pengumpulan data adalah tahapan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³⁰ Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitiri Yuli Hartati S, Mia Amelia, Engrina Fauzi, Selamat Lumban Gaol, Dirah Nurmila Siliwadi, Takdir, *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulis Hukum*, Cetakan Ke-1, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.³¹

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah yang terkait dengan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam layanan Transportasi Bus.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan metode yang dominan dalam penelitian kualitatif di bidang manajemen dan akuntansi. Metode ini semakin mapan dan berkembang seiring waktu penggunaannya dalam mempelajari fenomena sosial baik pada riset terapan maupun riset dasar.³²

Menggunakan informan penelitian yang dipilih sebagai sampel dan diyakini mampu memberikan informasi, pendekatan ini dilakukan melalui sesi tanya jawab secara lisan dan mendalam yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan.

³¹ Zakky, "Pengertian Observasi Menurut Para Ahli Dan Secara Umum," *Artikel*, 2020, <https://www.Zonareferensi.Com/Pengertian-Observasi/>.

³² Indra Bastian, Rijadh Djatu Winardi, Dewi Fatmawati, "Metode Wawancara" (Gajah Mada, 2018).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya. Data yang dikumpulkan berupa yang berhubungan dengan Jasa Transportasi angkutan umum bus kota Palopo yang telah disiapkan oleh pihak unit usaha tersebut seperti brosur-brosur dan lain-lainnya.³³

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti setelah data terkumpul dan dipilah sedemikian rupa sampai pada kesimpulan. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya. Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Tiga komponen utama analisis kualitatif yaitu reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi data (Data reduction) merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memutuskan, membuang dan menyusun data dalam suatu acara dimana kesimpulan akhir digambarkan dan diverifikasikan.
2. Paparan data (Data display) yaitu paparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan

³³ Harold A. Zahl And Edward M. Reilley, "Exploratory Research," *Physics Today* 11, No. 8 (1958): 20–22, <https://Doi.Org/10.1063/1.3062684>.

kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data yang digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (Conclusion drawing/verifying) merupakan tapan akhir dari rangkaian analisis data adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi kesimpulan-kesimpulan selama penelitian berlangsung. Dalam melaksanakan penelitian tersebut, tiga komponen analisis tersebut saling berkaitan dan berinteraksi yang dilakukan secara terus-menerus didalam proses pelaksanaan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Moda Transportasi Bus Angkutan Darat di Kota Palopo.

1. Moda Transportasi Bus Kota Palopo.

Transportasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, karena transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat, pembangunan ekonomi, dan sosial suatu Negara. Maka sudah seharusnya perkembangan dalam transportasi atau sistem pengangkutan khususnya angkutan darat harus dipikirkan sejak dini. Secara umum angkutan ini sendiri dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang dan/barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Per angkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat disembarang tempat. Sistem yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang dengan menggunakan alat angkut tersebut dinamakan moda transportasi.³⁴

Pemilihan moda dapat dikatakan sebagai tahap terpenting dalam perencanaan dan kebijakan transportasi. Hal ini menyangkut efisiensi pergerakan di daerah perkotaan, ruang yang harus disediakan kota untuk dijadikan prasarana transportasi, dan banyaknya pilihan moda transportasi yang biasa dipilih oleh penduduk. Faktor ini adalah salah satu yang menjadi pertimbangan pelaku perjalanan dalam menentukan moda angkutan umum yang

³⁴ Natsir, Rakhmawati. "Karakteristik Kinerja Moda Angkutan Umum Kota Palopo (Studi Kasus Penumpang Bus Executive, Suspensi Udara, Scania-Po Bintang Prima)." *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Teknik* 1.2 (2016): 155-162.

akan digunakan. Banyaknya jumlah PO Bus Trans Antar kota di Kota Palopo membuat masyarakat/konsumen memiliki banyak alternatif pilihan Bus yang akan digunakan untuk menempuh perjalanan rute antar Kota. PO Bus Trans Antar kota dalam Provinsi yang ada di kota Palopo, antara lain Bintang Prima, Bitang Marwah, Primadona, Litha & Co, Bintang Timur, Charisma, Gunung Rejeki, Alam Indah dan Pippos. Semua PO yang ada, belum tentu menyajikan pelayanan yang sama dari semua segi. Pemilihan PO sepenuhnya ditentukan oleh konsumen yang akan melakukan perjalanan. Untuk menentukan pilihan Bus inilah pelaku perjalanan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti harga tiket, kenyamanan, pelayanan awak bus, keamanan dan keselamatan penumpang, waktu pemberangkatan, dan waktu tempuh.

Di kota Palopo, angkutan umum seperti bus tidak hanya melayani masyarakat umum, tetapi juga menyediakan akses bagi pengguna dengan kebutuhan khusus, yang jumlahnya mencapai 1.102 orang menurut data dari Dinas Sosial, dengan mayoritas laki-laki dengan jumlah 608 jiwa dan perempuan 494 jiwa.³⁵

³⁵ Jumlah disabilitas kota Palopo tahun 2024, Dinas Sosial Kota Palopo

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi bus Kota Palopo

Transportasi adalah alat angkutan yang paling penting pada zaman modern. Dengan adanya transportasi orang dapat berpindah dari suatu 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.³⁶

Undang-undang disabilitas juga menjamin hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, sebagaimana di atur dalam pasal 18 UU Disabilitas, yang mencakup akses terhadap fasilitas umum sebagai bentuk aksesibilitas kepada individu dan pemberian akomodasi yang wajar. Selain hak aksesibilitas, penyandang disabilitas juga berhak mengakses layanan publik. Pasal 19 UU disabilitas menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan akomodasi yang terbaik dan wajar dalam pelayanan publik secara adil dan martabat tanpa diskriminasi dan pemberian kemudahan dukungan, penerjemahan, dan fasilitas yang dapat diakses tanpa biaya tambahan.³⁷

Angkutan umum bus antar kota banyak hak penumpang berkebutuhan khusus yang di langgar seperti tidak tersedianya tempat khusus bagi penumpang penyandang disabilitas. Pelayanan publik diberikan pemerintah berupa pelayanan

³⁶ Andini, Pratiwi Puspitho. "Perlindungan Hukum Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Angkutan Umum Bus Antar Kota." *Riau Law Journal*, Vol 6 No.1: 13-15.

³⁷ Gaol, Lammarito Lumban, Julia Ivanna. "Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Transportasi Transjakarta." *Innovative: Journal Of Social Science Research* vol 4.3 2024: 4541-4549.

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.

a. Kemudahan aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan kebutuhan disabilitas yang perlu diperhatikan baik dari segi keamanan, kemudahan, kenyamanan serta kemandirian bagi difabel dalam melakukan aktivitasnya. Namun, saat ini masih banyak penyedia layanan angkutan umum seperti bus yang kurang memperhatikan pelayanan terhadap konsumen disabilitas baik dari segi keamanan, kemudahan dan kenyamanan.

Bus penumpang di Indonesia rata-rata memiliki 2 pintu masuk yang terdiri dari pintu masuk yang terdiri dari pintu depan dan belakang, agar di upayakan ada *ramp* khusus dengan ukuran lebar pintu bus yang cukup dan tepat untuk aksesibilitas pengguna kursi roda. Diupayakan agar posisi parkir bus tidak jauh dari ruang tunggu dan harus ada jarak antar bus agar tidak menyulitkan pengguna kursi roda ataupun tuna netra. Kondisi interior bus agar memiliki fasilitas dan ruang khusus untuk penyandang cacat yang menggunakan kursi roda.

Kondisi sarana angkutan umum di kota Palopo agar diperbaiki untuk menciptakan kenyamanan pengguna dengan kondisi fisik normal terutama penyandang cacat. Untuk memenuhi kenyamanan dan keamanan penumpang dan adanya fasilitas jalur untuk kursi roda, dilengkapi tanda khusus penyandang cacat. Perlu adanya rambu untuk penyandang cacat di tangga, atribut karakteristik pelayanan bus dalam kota yang diinginkan penumpang penyandang disabilitas

dengan prioritas sebagai berikut:³⁸

- 1) Pintu masuk bus mudah di akses
- 2) Tersedia ruang khusus di dalam bus sebagai prioritas bagi penyandang cacat dengan kapasitas cukup.
- 3) Simbol atau tanda yang mudah dilihat sebagai prioritas untuk tempat khusus di dalam bus bagi penyandang cacat.
- 4) Kemudahan mengakses tempat atau ruang khusus di dalam bus
- 5) Kenyamanan ruang atau tempat khusus di dalam bus
- 6) Terdapat bantuan dari petugas bus dalam memudahkan akses pada tempat duduk atau ruang khusus bagi penyandang cacat.
- 7) Keamanan dan keselamatan bagi seluruh penumpang bus selama perjalanan
- 8) Gang di dalam bus nyaman digunakan untuk memudahkan mobilitas
- 9) Jarak antara kursi depan dan belakang dalam bus di rancang sesuai dengan postur tubuh dan nyaman digunakan
- 10) Tempat duduk penumpang di dalam bus nyaman di duduki

Berikut wawancara penulis dengan Amanda Safira T. S.ST (TD) selaku pengawas Angkutan dan terminal Dinas Perhubungan Kota Palopo terkait Implementasi hak konsumen sebagai pengguna jasa Transportasi Bus bagi penyandang disabilitas kota Palopo, menyatakan bahwa:

Dalam penyediaan jasa transportasi angkutan umum yang diperuntukkan kepada konsumen disabilitas tentu berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 Tentang

³⁸ Budi Sitorus, "Upaya Meningkatkan Kemudahan Bagi Penyandang Cacat Pada Sarana Transportasi Jalan." *Warta Penelitian Perhubungan* 24.4 (2012): 381-390.

Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus dan tetap mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sehingga untuk tingkat pemahaman dalam penyediaan jasa transportasi kepada konsumen disabilitas belum sepenuhnya terpenuhi, karena jika dilihat dari data lapangan pemerintah kota palopo belum menyediakan angkutan umum yang khusus untuk penyandang disabilitas. Dan masih menggunakan angkutan umum tetapi Kebijakan dan regulasi dalam melindungi hak konsumen disabilitas adalah Aksesibilitas bagi konsumen disabilitas yaitu memberikan kemudahan bagi konsumen untuk naik dan turun di terminal yang akan dibantu oleh petugas dan memberikan perlindungan kepada penyandang disabilitas dalam jaminan berupa kemudahan mendapatkan transportasi publik yang merupakan salah satu kebutuhan kehidupan sehari-hari.³⁹

Pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Kota Palopo dalam upaya melindungi penyandang hak disabilitas dalam memberikan perlindungan preventif dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dengan menjamin segala hak penyandang disabilitas dalam jaminan aksesibilitas. Pada bidang transportasi angkutan umum sebagai upaya mewujudkan kesamaan kesempatan tanpa diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam penggunaan transportasi umum. Peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini sudah memberikan perlindungan agar terwujudnya hak-hak penyandang disabilitas, salah satunya penyediaan aksesibilitas dalam bidang transportasi dengan diaturnya dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

Adapun hambatan dalam penggunaan transportasi bagi konsumen disabilitas yaitu kondisi saat ini belum 100% terpenuhinya penyediaan aksesibilitas, sarana dan prasarana bagi konsumen disabilitas, sehingga para konsumen disabilitas kesulitan dalam melakukan perjalanan dengan transportasi umum.

Dari Dinas Perhubungan belum melakukan survey state preference untuk mengetahui tanggapan konsumen disabilitas terhadap pelayanan transportasi angkutan umum khusus bagi penyandang disabilitas. Upaya perbaikan yaitu menyediakan akses khusus konsumen disabilitas yaitu dengan memberikan kursi prioritas dan jalur khusus disabilitas.

Peran serta masyarakat dan organisasi adalah memberikan masukan dan saran untuk peningkatan pelayanan bagi konsumen disabilitas baik dari penyediaan sarana prasarana dan meningkatkan aksesibilitas demi kemudahan penggunaan transportasi angkutan umum bagi penyandang disabilitas.

³⁹ Amanda Safira T.S.ST, pengawas Angkutan dan Terminal Dinas Perhubungan Kota Palopo, Wawancara di Dinas Perhubungan, tanggal 12 Agustus 2024.

Berdasarkan wawancara di atas bersama Ibu Manda dapat disimpulkan bahwa pada penyediaan transportasi umum bagi konsumen disabilitas di Kota Palopo telah diatur melalui regulasi nasional, dengan pemahaman pelayanan mencapai 70%. Meski ada kemajuan, sarana dan prasarana belum sepenuhnya mendukung aksesibilitas yang memadai.⁴⁰ Dinas Perhubungan belum melakukan survei untuk mengetahui kebutuhan spesifik disabilitas. Upaya perbaikan termasuk penyediaan kursi prioritas dan jalur khusus, serta peran masyarakat dalam memberikan masukan sangat penting untuk meningkatkan pelayanan.

2. Prioritas Pelayanan

Prioritas pelayanan adalah rangkaian jenis pelayanan dimana mendahulukan konsumen usia 75 tahun ke atas, konsumen hamil lebih dari 35 minggu dan konsumen disabilitas atau konsumen berkebutuhan khusus untuk mendapatkan keutamaan pelayanan dalam rangka untuk menjaga keselamatan pada konsumen tersebut. Namun, saat ini masih ada sebagian jasa angkutan umum yang kurang memperhatikan pelayanannya terutama kepada konsumen yang memerlukan pelayanan khusus atau pelayanan tambahan.

Pada transportasi darat menjelaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dari penyelenggara pelayanan transportasi publik, salah satu perlakuan khusus tersebut adalah memberikan prioritas pelayanan sebagaimana di dalam undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 242 ayat (2), akan tetapi ketentuan lebih

⁴⁰ Amanda Safira T.S.ST, pengawas Angkutan dan Terminal Dinas Perhubungan Kota Palopo, Wawancara di Dinas Perhubungan, tanggal 12 Agustus 2024.

lanjut mengenai pemberian perlakuan khusus dibidang lalu lintas dan angkutan jalan kepada penyandang disabilitas di atur dengan peraturan turunannya.

Pada sebagian Transportasi Bus prioritas pelayanan bagi penyandang disabilitas belum ada, hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu penumpang disabilitas. Adapun wawancara penulis dengan Bapak Niko selaku konsumen disabilitas Tunanetra (tidak dapat melihat) mengenai pengalaman beliau saat menggunakan jasa transportasi umum bus antar kota Palopo, mengatakan bahwa:⁴¹

“Pada saat saya menaiki Bus dari Palopo menuju Toraja saya menghadapi kesulitan dalam mencari tempat duduk karena saya lupa mengeluarkan tongkat disabilitas tunanetra yang saya miliki tidak ada pihak dari bus yang mengarahkan saya Akibatnya, tanpa sengaja saya menabrak seorang ibu-ibu ketika berusaha menempati kursi penumpang, dan ibu tersebut kemudian memarahi saya.”

Berdasarkan wawancara diatas yang dilakukan dengan bapak Niko selaku konsumen disabilitas dapat disimpulkan bahwa Pengalaman penumpang disabilitas tunanetra saat menggunakan bus dari Palopo ke Toraja menunjukkan kurangnya bantuan dan arahan dari pihak bus. Ketidak tersediaan panduan bagi penumpang disabilitas menyebabkan kesulitan mencari tempat duduk, yang berujung pada insiden tak sengaja dengan penumpang lain.

Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh wawancara berikutnya dengan Ibu dari saudari Nining mengenai pengalaman beliau bersama anaknya yang merupakan disabilitas mental saat menggunakan jasa transportasi umum bus selaku konsumen disabilitas, mengatakan bahwa:⁴²

Pada saat saya pulang kampung dan menaiki bus dari Palopo ke Sinjai, saya tidak melihat adanya pelayanan khusus untuk anak saya yang merupakan konsumen disabilitas; semua perlakuan diberikan sama seperti penumpang

⁴¹ Pak Niko, konsumen disabilitas, Wawancara di Slb, tanggal 15 juni 2024.

⁴² Ibu saudari Nining, ibu Konsumen disabilitas, wawancara, tanggal 20 juni 2024.

pada umumnya.

Berdasarkan wawancara di atas bersama ibu dari saudari Nining selaku konsumen disabilitas dapat disimpulkan bahwa pada pengalaman penumpang saat menggunakan bus dari Palopo ke Makassar menunjukkan bahwa tidak ada pelayanan khusus yang diberikan kepada penumpang disabilitas, termasuk anaknya. Semua penumpang diperlakukan sama tanpa mempertimbangkan kebutuhan khusus konsumen disabilitas, yang menunjukkan kurangnya perhatian dan layanan yang inklusif di transportasi umum.

Hasil wawancara selanjutnya dengan ibu Umawati selaku ibu dari Reski Arwin yang merupakan salah satu konsumen disabilitas Tuna Netra, ibu Umawati mengatakan bahwa:

Pada saat saya berkunjung kerumah kerabat di daerah Makassar saya membawa anak saya dan menaiki salah satu transportasi Bus. Pada saat naik tidak ada pelayanan khusus atau fasilitas khusus yang diberikan kepada Reski Arwin anak saya yang merupakan konsumen disabilitas Tuna Netra.⁴³

Berdasarkan wawancara diatas dengan ibu Umawati yang merupakan ibu dari saudara Reski Arwin selaku konsumen disabilitas dapat disimpulkan bahwa Saat menggunakan transportasi bus di Makassar bersama Reski Arwin, seorang penyandang disabilitas Tuna Netra, tidak ada pelayanan atau fasilitas khusus yang diberikan kepadanya sebagai konsumen disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya perhatian terhadap hak-hak konsumen disabilitas dalam penggunaan transportasi umum, khususnya terkait fasilitas dan pelayanan yang ramah disabilitas.

⁴³ Umawati Aksa, keluarga dari Baria Konsumen disabilitas, wawancara Tanggal 16 September 2024

3. Fasilitas Layanan

Saat ini bukan hanya konsumen biasa yang berhak menggunakan angkutan umum. Namun, masyarakat yang tergolong menjadi konsumen disabilitas pun berhak menggunakan angkutan umum saat ingin bepergian. Penyediaan fasilitas yang harus diberikan atau disediakan oleh pihak jasa transportasi tersebut misalnya kursi disabilitas, pegangan pada tangga kendaraan, dan ubin atau lantai khusus untuk konsumen penyandang disabilitas dan adanya kesadaran dari pihak angkutan umum untuk memberikan pelayanan terbaik dan bisa memastikan konsumen tersebut merasakan kenyamanan terhadap fasilitas yang diberikan. Namun, saat ini kesadaran dari pihak jasa angkutan umum terhadap fasilitas pelayanan konsumen disabilitas masih kurang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sebagian masyarakat yang menjadi konsumen disabilitas mengatakan bahwa saat ini kesadaran dari penyedia jasa angkutan umum terhadap konsumen disabilitas masih kurang apalagi dari segi fasilitas dan pelayanannya masih banyak yang tidak memikirkan kenyamanan konsumen disabilitas.

Untuk memperoleh informasi terkait dengan apa yang terjadi maka peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Haeruddin selaku pihak staf perwakilan Bus Bintang Prima yang merupakan salah satu angkutan umum yang ada di Kota Palopo mengatakan bahwa:⁴⁴

Pada perwakilan bus tempat beliau kerja mengenai hak-hak konsumen untuk disabilitas, belum ada penerapannya pada jasa transportasi yang saya

⁴⁴ Haeruddin, staf perwakilan, Wawancara di perwakilan bintang prima, tanggal 28 Agustus 2024.

gunakan, dan fasilitas untuk penyandang disabilitas juga belum disediakan. Pelayanan yang ada masih disamakan dengan penumpang pada umumnya, dengan asumsi bahwa biasanya ada pihak keluarga yang membantunya.

Berdasarkan wawancara diatas dengan bapak Haeruddin selaku pihak staf perwakilan bus Bintang prima dapat disimpulkan bahwa hak-hak konsumen disabilitas belum diterapkan dalam layanan transportasi yang tersedia. Fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas juga belum disediakan, dan pelayanan masih disamakan dengan penumpang umum, dengan asumsi bahwa keluarga akan membantu penumpang disabilitas. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan khusus konsumen disabilitas dalam transportasi umum.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan Ibu Elma selaku Staf dari perwakilan Bus Bintang Marwah yang mengatakan bahwa:⁴⁵

Mengenai hak-hak konsumen dan fasilitas untuk penyandang disabilitas, memang belum disediakan oleh pihak bus. Namun, dalam hal pelayanan, penyandang disabilitas lebih diutamakan; sopir atau kernet bus akan membantu pihak keluarga dalam menyediakan tempat atau kursi khusus, meskipun kursi yang disediakan tetap mirip dengan kursi penumpang pada umumnya.

Berdasarkan wawancara di atas dengan ibu Elma selaku Staf dari perwakilan bus Bintang Marwah dapat disimpulkan bahwa pada Hak-hak konsumen dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas belum disediakan oleh pihak bus. Namun, dalam hal pelayanan, penyandang disabilitas mendapatkan prioritas. Sopir atau kernet bus membantu keluarga dalam menyiapkan tempat duduk, meskipun kursi yang diberikan masih sama dengan penumpang umum, menunjukkan adanya perhatian meski belum ada

⁴⁵ Elma, staf perwakilan, wawancara di perwakilan bintang marwah, tanggal 19 Juli 2024.

fasilitas khusus yang signifikan.

Kemudian terkait dengan fasilitas pelayanan juga di ungkapkan oleh Bapak Hamos selaku staf bus Primadona yang mengatakan Bahwa:⁴⁶

Mengenai hak-hak konsumen dan fasilitas bus untuk penyandang disabilitas, pihak bus belum menyediakan fasilitas khusus tersebut. Namun, dalam hal pelayanan, penyandang disabilitas lebih diutamakan, karena sopir atau kernet bus telah memberikan bantuan tambahan kepada mereka.

Berdasarkan wawancara di atas bersama bapak Hamos dapat disimpulkan bahwa pihak bus belum menyediakan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas. Namun, dalam pelayanan, penyandang disabilitas mendapatkan prioritas dengan bantuan tambahan dari sopir atau kernet bus, meskipun fasilitas khusus belum tersedia.

2. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di Kota Palopo

Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di Kota Palopo harus diperlakukan dengan adil dan setara, mengingat prinsip-prinsip keadilan sosial dan perlindungan hak-hak individu yang termaksud dalam syariah. Hal ini mencakup kewajiban penyedia layanan untuk memastikan aksesibilitas, kenyamanan, dan kesetaraan bagi semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, agar tidak terdiskriminasi dan dapat menikmati layanan transportasi secara optimal.⁴⁷

⁴⁶ Hamos, staf perwakilan, wawancara di perwakilan Borlindo, 27 Juli 2024.

⁴⁷ Firmansah, Andika. *Implementasi Permenhub Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Jasa Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun*

Keterbatasan fisik atau kelainan fisik dan non-fisik umumnya merujuk pada istilah yang disebut sebagai penyandang disabilitas. Dalam Al-Quran terdapat beberapa istilah yang berkaitan dengan penyandang disabilitas, yaitu:

a. *A'ma/umyun* (Tunanetra)

Kata *a'ma* atau *'umyun* berarti hilangnya seluruh penglihatan. Sebagai rinciannya, dalam bentuk *fi'il madhi 'ama*, dalam bentuk *fi'il mudhari' ya'ma* dan dalam bentuk masdar *'aman*. Kata *a'ma/umyun* terdapat sebanyak 33 kali dalam 30 ayat serta tersebar dalam 21 surah makkiyah dan madaniyah salah satu diantaranya yaitu Q.S. Al-Baqarah/(2):18 yaitu:

صُمُّمٌ بِكُمْ عُمِّي فَهُمْ لَا يَرْجِعُونَ ﴿١٨﴾

Terjemahnya:

“(Mereka) tuli, bisu, lagi buta, sehingga mereka tidak dapat kembali”.

b. *Akmah* (Tunanetra)

Kata *akmah* berarti keadaan buta pada seseorang sejak kelahirannya. Sebagai rinciannya, dalam bentuk *fi'il madhi kamaha*, dalam bentuk *fi'il mudhari' yakmahu* dan dalam bentuk masdar *kamhan*. Kata *akmah* terdapat sebanyak dua kali dalam dua ayat serta tersebar dalam dua surah madaniah yaitu dalam Q.S. Ali-Imran/3:49

وَرَسُولًا إِلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنِّي قَدْ جِئْتُكُمْ بِآيَةٍ مِنْ رَبِّكُمْ ۖ إِنِّي أَخْلُقُ لَكُمْ مِنَ الطِّينِ كَهَيْئَةِ الطَّيْرِ فَأَنْفُخُ فِيهِ فَيَكُونُ طَيْرًا بِإِذْنِ اللَّهِ ۖ وَأُبْرِئُ الْأَكْمَهَ وَالْأَبْرَصَ وَأُحْيِي الْمَوْتَىٰ بِإِذْنِ اللَّهِ ۖ وَأُنَبِّئُكُمْ بِمَا تَأْكُلُونَ وَمَا تَدَّخِرُونَ فِي بُيُوتِكُمْ ۗ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَةً لِّكُمْ

إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Terjemahnya: “Dan (sebagai) Rasul kepada Bani Israil (yang berkata kepada mereka): "Sesungguhnya aku telah datang kepadamu dengan membawa sesuatu tanda (mukjizat) dari Tuhanmu, yaitu aku membuat untuk kamu dari tanah berbentuk burung; kemudian aku meniupnya, maka ia menjadi seekor burung dengan seizin Allah; dan aku menyembuhkan orang yang buta sejak dari lahirnya dan orang yang berpenyakit sopak; dan aku menghidupkan orang mati dengan seizin Allah; dan aku kabarkan kepadamu apa yang kamu makan dan apa yang kamu simpan di rumahmu. Sesungguhnya pada yang demikian itu adalah suatu tanda (kebenaran kerasulanku) bagimu, jika kamu sungguh-sungguh beriman.”

c. Bukmun (Tunawicara)

Kata *bukmun* berarti bisu. *Bukmun* juga berarti sesuatu yang diciptakan pada umumnya dapat berbicara, namun pada orang itu tidak memiliki kemampuan berkata-kata. Sebagai rinciannya, dalam bentuk *fi'il madhi bakaman*. Kata *bakaman* terdapat sebanyak enam kali dalam enam ayat serta tersebar dalam lima surah makkiyah dan madaniyah diantaranya Q.S. An-Nahl/16:76 yaitu sebagai berikut:

وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا رَجُلَيْنِ أَحَدُهُمَا أَبْكَمُ لَا يَقْدِرُ عَلَى شَيْءٍ وَهُوَ كَلٌّ عَلَى مَوْلَاهُ
أَيْنَمَا يُوَجِّههُ لَا يَأْتِ بِخَيْرٍ هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَهُوَ عَلَى صِرَاطٍ

مُسْتَقِيمٍ

Terjemahnya:

“Dan Allah (juga) membuat perumpamaan, dua orang laki-laki, yang seorang bisu, tidak dapat berbuat sesuatu dan dia menjadi beban penanggungnya, ke mana saja dia disuruh (oleh penanggungnya itu), dia sama sekali tidak dapat mendatangkan suatu kebaikan. Samakah orang itu dengan orang yang menyuruh berbuat keadilan, dan dia berada di jalan yang lurus?”

d. *Shummun* (Tunarungu)

Kata *shummun* berarti sumbatan pada telinga dan kesulitan/gangguan mendengar. Sebagai rinciannya, dalam bentuk fi'il madhi shanma, dalam bentuk fi'il mudhari' yashammu, dalam bentuk masdar shamaman dan shamman. Kata shamun terdapat sebanyak 15 kali dalam 14 ayat serta tersebar dalam 13 surah makiyyah dan madaniyyah diantaranya Q.S. Yunus/10: 42 sebagai berikut:

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَسْتَمِعُونَ إِلَيْكَ أَفَأَنْتَ تُسْمِعُ الصُّمَّ وَلَوْ كَانُوا لَا يَعْقِلُونَ

Terjemahnya:

“Di antara mereka ada orang yang mendengarkan engkau (Nabi Muhammad). Apakah engkau dapat menjadikan orang yang tuli itu bisa mendengar walaupun mereka tidak mengerti?”

Selanjutnya, diperjelas di dalam pasal 242 ayat 2 bahasannya perlakuan khusus yang diberikan oleh pemerintah bagi penyandang disabilitas meliputi:⁴⁸

1. Aksesibilitas
2. Prioritas pelayanan
3. Fasilitas pelayanan

Pasal 27 Undang-Undang No.8 tahun 2016 aayt (1) mengungkapkan bahwa pemerintah serta pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terkait penghormatan, perlindungan, serta pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

⁴⁸ Aini, Qurrotu. *Implementasi ketentuan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas oleh pemerintah melalui pasal 242 undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dan perspektif masalah: Studi kasus di Terminal Arjosari Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.

Penegak hukum di bidang transportasi sama sekali tidak memperhatikan pemenuhan kewajiban penyediaan layanan khusus bagi penyandang disabilitas. Pembuktian hal ini cukup mudah, karena hingga saat ini tidak ada satu pun moda transportasi khususnya Pada Bus di kota Palopo yang menyediakan fasilitas tersebut. Ini bisa diartikan bahwa penegak hukum yang berwenang dibidang transportasi tidak merasa terikat dengan pasal 242.

Menurut Soerjono Soekanto, masalah yang mempengaruhi efektivitas hukum tertulis dari sudut pandang aparat salah satunya bergantung pada seberapa jauh petugas terikat oleh aturan yang ada. Bukti adanya keterikatan antara aturan dan aparatnya terlihat dalam penegakan hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum itu sendiri.

Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan di samping telah memuat kewajiban untuk memberikan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas juga memuat standar pelayanan minimal yang harus diwujudkan oleh pelaku usaha transportasi yang terdiri dari:⁴⁹

- 1)Keamanan
- 2) Keselamatan
- 3) Kenyamanan
- 4) Keterjangkauan
- 5) Kesetaraan
- 6) Keteraturan

Enam komponen standar pelayanan minimal dalam layanan transportasi yang

⁴⁹ Nomor 22, Undang-Undang. "Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan." 2009

relevan dengan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas terfokus pada komponen kesetaraan. Keputusan menteri yang secara khusus membahas aksesibilitas dalam pelayanan angkutan adalah keputusan menteri perhubungan No.71 tahun 1999 tentang Aksesibilitas bagi penyandang cacat dan orang sakit pada sarana dan prasarana perhubungan. Menurut keputusan menteri ini, aksesibilitas diartikan sebagai kemudahan yang disediakan untuk penyandang cacat dan orang sakit agar dapat mewujudkan kesamaan kesempatan dalam semua aspek kehidupan dan penghidupan, yang merupakan kewajiban bagi pelaku usaha.

Penyelenggara angkutan memiliki kewajiban untuk melakukan pengangkutan penyandang cacat dan orang sakit dengan cara yang aman, selamat, cepat, lancar, tertib, teratur, dan nyaman, di iringi dengan penyediaan sarana transportasi yang aksesibel. Berdasarkan beberapa regulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas merupakan hak khusus bagi konsumen disabilitas yang dijamin oleh Undang-Undang No.8 tahun 1999 dan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009. Hak aksesibilitas ini harus diwujudkan sebelum konsumen disabilitas menggunakan layanan transportasi.

Menurut penulis kewajiban untuk memberikan perlakuan khusus dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam layanan transportasi yang merupakan bagian dari perintah undang-undang No. 22 Tahun 2009, juga merupakan perintah pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang

dan/atau jasa yang berlaku.

Kewajiban yang disebutkan di atas, menurut penulis, berhubungan dengan tanggung jawab untuk menyediakan aksesibilitas sebagai bagian dari standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal yang diatur dalam pasal 141 Undang-undang No.22 Tahun 2009, yang juga di dukung oleh berbagai peraturan menteri perhubungan yang telah dijelaskan sebelumnya, merupakan standar mutu jasa yang wajib dipenuhi dan disediakan oleh penyedia layanan jasa transportasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Amanda salah satu staf pada Dinas Perhubungan, menyatakan bahwa tidak tersedianya aksesibilitas bagi konsumen disabilitas dalam bidang transportasi yang berbeda dari hak-hak konsumen non disabilitas, belum terpenuhi. Dengan demikian, tujuan pemenuhan hak dan perlindungan konsumen untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan mereka dari akses negatif penggunaan barang dan/atau jasa belum terwujud dalam konteks ini.⁵⁰

Tidak terpenuhinya hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam transportasi bus tentunya berdampak pada pemenuhan hak mereka untuk mendapatkan pekerjaan, menerima pelayanan publik, dan menjalani kehidupan secara mandiri. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya mobilitas penyandang disabilitas akibat akses yang tidak memadai terhadap transportasi sebagai layanan publik. Berdasarkan pasal 19 undang-undang No.8 tahun 2016, hak layanan publik bagi penyandang disabilitas mencakup hak untuk

⁵⁰ Musataklima, Musataklima. "Penyebab tidak bekerjanya hukum pemenuhan hak penyandang disabilitas pada layanan transportasi di Jawa Timur perspektif perlindungan konsumen dan maqashid syariah." *Jurisdictie: Jurnal Hukum dan Syariah* Vol 10 No 1 2019, 33-45.

- 1) Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi
- 2) Dan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Hak untuk hidup secara mandiri, merupakan maslahat yang sangat esensial atau primer, baik bagi penyandang disabilitas, maupun non disabilitas, hak untuk mendapatkan pekerjaan, berwirausaha dan hak aksesibilitas, bagi penyandang disabilitas merupakan sarana untuk merealisasikan hak hidupnya, oleh karena itu dilihat perspektif *maqashid* syariah, maka keberadaan hak aksesibilitas masuk kepada posisi Maslahah *Al-hajiyat* yang merupakan maslahat yang bersifat menyempurnakan atau sekunder, di mana kemaslahatan tersebut dibutuhkan oleh manusia untuk mempermudah dalam kehidupan dan menghindarkan manusia dari kesulitan dalam hidupnya (hak untuk hidup mandiri). Tidak terealisasinya maslahat ini akan menimbulkan kesulitan dan kesempitan yang berimplikasi tidak sampai mengancam eksistensi kehidupan manusia.

Implikasi dari hak aksesibilitas di sektor transportasi mengakibatkan kesulitan mobilitas dalam mencapai rezeki Allah dari berbagai sumber ekonomi, yang pada akhirnya mengarah pada ketidakmandirian secara ekonomi. Hal ini melahirkan praktik meminta-minta di kalangan penyandang disabilitas, sebuah tindakan yang bertentangan dengan prinsip “penghormatan terhadap martabat” dalam pemenuhan dan pelaksanaan hak-hak penyandang disabilitas.

Islam memandang harta sebagai anugerah dari Allah SWT kepada manusia untuk mempertahankan dan melanjutkan kehidupannya. Meskipun pada dasarnya semua harta adalah milik Allah, Islam tetap mengakui hak individu. Oleh karena itu, dalam usaha untuk memperoleh harta, Islam telah mengatur agar tidak terjadi bentrokan dengan orang lain.

Dalam literatur Fiqhi terdapat beberapa istilah yang mengarah kepada penyandang disabilitas atau difabel. Seperti *syalal* (kelumpuhan) yaitu kerusakan atau ke tidak berfungsi organ tubuh, *al-a'ma* (orang buta), *al-a'raj* (orang pincang), dan *al-aqtha* (orang beruntung).

“*syalal* adalah kerusakan atau ketidakberfungsian organ tubuh. Dan konteks *syalal Adz-dzakar* maksudnya adalah lemahnya kekuatan *Dzakar*”. Islam tak memandang penyandang disabilitas itu secara negatif. Islam memandang hal itu sebagai ujian. Pertama, ujian bagi yang penyandang disabilitas, apakah yang bersangkutan bisa sabar atau tidak. Kedua, juga ujian bagi pihak lain, apakah mereka memiliki kepedulian pada penyandang disabilitas atau tidak.

Terlebih mereka penyandang disabilitas bukan atas kehendaknya melainkan sebagai karunia Allah. Karena itu, dalam perspektif Hukum ekonomi Syariah, menghargai penyandang disabilitas adalah menghargai ciptaan Allah. Mereka punya hak untuk di hormati, dihargai. Artinya, seperti manusia lain, penyandang disabilitas juga memiliki *karamah insyanyiah* (martabat kemanusiaan). Allah berfirman dalam Q.S. Al- Isra (17) Ayat 70 yang berbunyi:

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ
كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا

Terjemahnya:

Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.⁵¹

Karena sebagian penyandang disabilitas tetap diwajibkan menjalankan syariat islam, maka negara punya kewajiban bukan hanya membuat kebijakan melainkan juga menyediakan fasilitas publik yang ramah terhadap kaum penyandang disabilitas/kaum difabel. Kepala negara bertanggung jawab atas warga negaranya.

Peraturan atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sangat erat hubungannya dengan prinsip keadilan sehingga dapat menciptakan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Menurut Ibnu Timiyah pemerintah sebagai kepala negara sekaligus wakil umat mempunyai hak untuk melakukan *intervensi* dalam kepentingan manfaat yang lebih besar berupa menghapus kemiskinan dan perencanaan ekonomi yang dapat mendukung kesejahteraan masyarakat. sehingga terdapat tiga kewajiban pokok bagi penyelenggaraan negara dalam Islam sebagai pemegang kekuasaan yaitu:⁵²

1. Kewajiban menerapkan kekuasaan negara dengan adil, jujur dan

⁵¹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, 57.

⁵² Fitriani Jamaluddin. "Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Tenaga Kerja Asing Dalam Peraturan Presiden No. 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga kerja Asing perspektif Hukum Islam," *Jurnal Al-Amwal*, 05.

bijaksana. Seluruh rakyat tanpa terkecuali harus dapat merasakan nikmat keadilan yang timbul dari kekuasaan negara tanpa adanya suatu diskriminasi.

2. Kewajiban menerapkan kekuasaan kehakiman dengan seadil-adilnya tanpa memandang kedudukan (Prinsip persamaan dalam Islam).

Pelaku usaha bus antar kota juga memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen biasa maupun konsumen 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 harus memenuhi fasilitas yang diperlukan bagi konsumen penyandang disabilitas, sesuai dengan perturan Menteri Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2017 tentang penyediaan Aksesibilitas dalam Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. Perlindungan eksternal yang telah diberikan oleh negara terkait masalah konsumen penyandang disabilitas yang mengalami kerugian hak akibat kurangnya fasilitas khusus dalam angkutan umum bus antar kota telah diatur dalam:⁵³

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

Penyandang disabilitas untuk memperoleh kesamaan hak harus mendapatkan perlakuan khusus. Perlakuan khusus yang dimaksudkan

⁵³ Sudiman, 2014, Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Demokrasi (Human Rights in Democratiche Rechtsstaat), Sinar Grafika, h.13

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.

Namun dalam penerapannya transportasi bus kota Palopo belum menyediakan fasilitas tersebut seperti unit bus low entry agar memudahkan penyandang disabilitas untuk menaiki bus, tangga landai bagi pengguna kursi roda. Perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas merupakan suatu hal yang cukup lama didalam dunia peraturan perundang-undangan dinegara indonesia. Penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang harus dilindungi dalam perkembangan bermasyarakat baik sekarang maupun yang akan datang. Dimana ada manusia yang tidak dapat mendapatkan kesempurnaan yang diinginkan karena adanya keterbatasan fisik yang tidak dapat dihindari seperti kecacatan fisik sehingga persoalan hak asasi manusia pada kenyataannya tidak cukup hanya dimengerti dalam konteks hubungan kekuasaan yang bersifat

horizontal, antar kelompok masyarakat, antara golongan masyarakat dan antara suatu kelompok masyarakat disuatu negara dengan sekelompok masyarakat berada dinegara lain.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan undang-undang nomor 8 tahun 2016 tidak diterapkan di beberapa daerah yaitu:

a. kurangnya pemahaman dan kesadaran

pada pejabat pemerintah tidak semua pejabat pemerintah, terutama ditingkat daerah, memiliki pemahaman yang mendalam tentang isi dan semangat UU disabilitas. Akibatnya, mereka mungkin tidak melihat pentingnya penerapan peraturan ini secara penuh dan masyarakat Umum kesadaran masyarakat tentang hak-hak penyandang disabilitas dan pentingnya inklusi masih rendah dibeberapa daerah.

b. Keterbatasan Anggaran

Pada anggaran yang dialokasikan untuk program-program yang berkaitan dengan penyandang disabilitas seringkali terbatas. Hal ini membuat pemerintah daerah kesulitan untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas.

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

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.⁵⁴ 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:

- a. 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,
- b. Asas akuntabel yaitu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dapat dipertanggungjawabkan,
- c. Asas berkelanjutan yaitu penjaminan kualitas fungsi lingkungan melalui pengaturan persyaratan teknis naik kendaraan dan rencana umum pembangunan serta pengembangan Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,
- d. Asas partisipasi yaitu pengaturan peran serta masyarakat dalam proses

⁵⁴ Abubakkar Iskandar. Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib. Jakarta, Departemen Perhubungan Indonesia, 1996, h. 23

penyusunan kebijakan, pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan, penanganan kecelakaan, dan pelaporan atas peristiwa yang terkait dengan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

- e. 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;
- f. 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;
- g. Asas terpadu yaitu penyelenggaraan pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dilakukan dengan mengutamakan keserasian dan kesalingbergantungan kewenangan dan tanggung jawab antar instansi pembina
- h. Asas mandiri yaitu upaya penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan melalui pengembangan dan pemberdayaan sumber daya nasional.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian wawancara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi bus di Kota Palopo menunjukkan bahwa meskipun terdapat peraturan yang mendukung, penerapannya masih belum optimal. Tingkat pemahaman penyedia layanan mengenai hak-hak penyandang disabilitas belum sepenuhnya tercapai, dan fasilitas seperti jalur akses dan kursi prioritas masih sangat kurang. Selain itu, pelayanan kepada penyandang disabilitas belum diutamakan. Masyarakat dan organisasi perlu berperan aktif dalam memberikan masukan agar pemerintah dan penyedia layanan dapat memperbaiki kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, diperlukan upaya lebih lanjut untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih inklusif dan ramah disabilitas.
2. Perspektif hukum ekonomi syariah menunjukkan bahwa hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus di Kota Palopo harus diperlakukan secara adil dan setara, sesuai dengan prinsip keadilan sosial dalam syariah. Penyedia layanan memiliki kewajiban untuk memastikan aksesibilitas dan kenyamanan bagi semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas, untuk menghindari diskriminasi dan memungkinkan mereka menikmati layanan transportasi secara optimal.

B. Saran

1. Peningkatan Fasilitas Aksesibilitas: Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan kurangnya fasilitas aksesibilitas pada bus umum di Kota Palopo, disarankan kepada pemerintah daerah dan operator bus untuk melakukan peningkatan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan konsumen disabilitas. Ini termasuk menyediakan ramp akses, area khusus kursi roda, dan tanda-tanda visual serta audio yang jelas. Peningkatan fasilitas ini diharapkan dapat memenuhi hak konsumen disabilitas sebagaimana diamanatkan oleh hukum.
2. Meningkatkan Kesadaran melalui Pendidikan dan Pelatihan disarankan agar dapat mengadakan program edukasi dan pelatihan rutin bagi pengemudi dan staf bus tentang pentingnya hak konsumen disabilitas dan bagaimana cara melayani mereka dengan baik. Selain itu, kampanye kesadaran publik juga perlu ditingkatkan untuk mengedukasi masyarakat luas tentang pentingnya menghormati dan mendukung hak-hak disabilitas di sektor transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amin Ibrahim, *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mundur Maju. 2008.
- Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitiri Yuli Hartati S, Mia Amelia, Engrina Fauzi, Selamat Lumban Gaol, Dirah Nurmila Siliwadi, Takdir, *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulis Hukum*, Cetakan Ke-1, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).
- Bagir Manan. *Perkembangan Pemikiran Dan Pengaturan Hak Asasi Manusia Indonesia*. Bandung, 2006.
- Igak Wardani. *Pengantar Pendidikan Luar Biasa, Jakarta, . 2/3 Sks/ 9*. Tangerang Selatan. 2021.
- Indra Bastian. Rijadh Djatu Winardi. Dewi Fatmawati. *Metode Wawancara*. Gajah Mada. 2018.
- Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Revisi. Jakarta. 2017.
- Majda El Muhtaj. *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi. Sosial Dan Buday*. 1st Ed. Jakarta. 2008.
- Mardani, *Hukum Ekonomi Syariah Di Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2011.
- Muchsin. *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia*. Surakarta: Pt Grafindo Persada. 2003.
- Muhammad Qustulani, *Hukum Ekonomi Syariah*. Tangerang: PSP Nusantara Press. 2018.
- Mujahid Kumkelo. *Fiqh Ham Osrtodoksi Dan Liberalisme Hak Asasi Manusia Dalam Islam Malang: Setara Press*. 2015.
- Nur Kholis Reefani, *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus* Yogyakarta: Imperium. 2013.
- Nur Kholis Reefani. *Panduan Mendidik Anak Berkebutuhan Khusus*. Cet 1. Yogyakarta. 2013.
- Salma Talenta Anggaraini. *Tim Independent Rigts Dan Yayasan Bhakti Luhur. Hak-Hak Penyandang Disabilitas*. Cet 1. Cbm. Malang: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. 2016.

JURNAL

- Andini, Pratiwi Puspitho. Perlindungan Hukum Konsumen Penyandang Disabilitas Dalam Angkutan Umum Bus Antar Kota. *Riau Law Journal* Vol 6 No 1 2017. 135-156.
- Arie Purnomosidi. Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Ilmu Hukum* Vol 1. No. 2 2017. 164.
- Destian, Farhan. Analisis Transportasi Kota Bandung. *Kajian Efektivitas Bus Trans Metro Bandung Trayek Leuwipanjang – Antapani*. 2019. 4–13.
- Muhammad Kholid. Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah. *Jurnal Asy-Syariah*. Vol 20 No 2 Desember 2018. 148.
- Pratiwi Puspitho Andini, And Muhammad Farhan Alwiqori. *Perlindungan Konsumen Melalui Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Penggunaan Angkutan Umum Bus Antar Kota*. *Riau Law Journal* Vol 6. No. 1 2022: 1.
- Pratiwi Puspitho Andini, Muhammad Farhan Alwiqori. Penyandang-Disabilitas-Mencari-Keramahan-Transportasi-Umum. *Riau Law Journal* 6. No. Perlindungan Konsumen Transportasi Umum Penyandang Disabilitas 2022: 139.
- Priscila, Ni Luh Made Mahendrawati. And I Ketut Sukadana. Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Angkutan Udara. *Jurnal Preferensi Hukum* Vol 2 No. 1 2021. 161–65.
- Sudarwati, E. Kebijakan Penanganan Penyandang Disabilitas Personel Kemhan Dan TNI. *Retrieved From Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia* 2016:
- Sugiono, Ilhamuddin, Dan Arief Rahmawan. Klasterisasi Mahasiswa Difabel Indonesia Berdasarkan Background Histories Dan Studying Performanc. *Of Disability Studiesv* Vol 1. No. 1 2014. 14.
- Zahl, Harold A. And Edward M. Reilley. Exploratory Research. *Physics Today* Vol 11. No. 8. 1958: 20–22.
- Zakky. Pengertian Observasi Menurut Para Ahli Dan Secara Umum [Lengkap]. *Artikel*. 2020.
- Musataklima, Musataklima. Penyebab tidak bekerjanya hukum pemenuhan hak penyandang disabilitas pada layanan transportasi di Jawa Timur perspektif perlindungan konsumen dan maqashid syariah." *Jurisdictie: Jurnal Hukum dan Syariah* Vol 10 No 1 2019, 33-45.

Fitriani Jamaluddin. "Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Tenaga Kerja Asing Dalam Peraturan Presiden No. 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga kerja Asing perspektif Hukum Islam," *Jurnal Al-Amwal*, 05.

Sitorus, Budi. "Upaya Meningkatkan Kemudahan Bagi Penyandang Cacat Pada Sarana Transportasi Jalan." *Warta Penelitian Perhubungan* 24 No 4 tahun 2012

Gaol, Lammarito Lumban, Julia Ivanna. "Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Transportasi Transjakarta." *Innovative: Journal Of Social Science Research* vol 4.3 tahun 2024

Natsir, Rakhmawati. "Karakteristik Kinerja Moda Angkutan Umum Kota Palopo (Studi Kasus Penumpang Bus Executive, Suspensi Udara, Scania-Po Bintang Prima)." *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Teknik* vol.1.2 tahun 2016

SKRIPSI

Andi Widia Tenri Batara. *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Layanan Transportasi Publik Studi Pada Teman Bus Mamminasataprovinci Sulawesi Selatan*. Universitas Muhammadiyah Makassar. 2024.

Destian, Farhan. *Ta: Kajian Efektivitas Bus Trans Metro Bandung Trayek Leuwipanjang–Antapani*. Diss. Institut Teknologi Nasional, 2019.

Krisnawan, Budi Heru. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Perdesaan Di Kabupaten Kudus*. Diss. UAJY, 2010.

Lestari, Ruri Dian. *Dampak Kehadiran Transportasi Online (GRAB) Terhadap Kesejahteraan Pemilik Angkutan Umum Kota Metro*. Diss. IAIN Metro, 2021.

Mahalli. *Pandangan Islam Tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas*. Subdirektorat Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya. 2018.

Muhammad Jihan Arimoko. *Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Surakarta Studi Pada Layanan Batik Solo Trans Surakarta*. Skripsi. 2021. 11.

Novita Sari. *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pemanfaatan Dan Pemanfaatan Bangunan Dan Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau. 2019.

Rivai, Riyaldi. *Identifikasi Perilaku Penggunaan Dan Persepsi Pengguna Tentang Layanan Pemesanan Dan Pengiriman Makanan Dengan Transportasi Online*. Universitas Komputer Indonesia. 2020.

Firmansah, Andika. *Implementasi Permenhub Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Jasa Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Kejaksan Kota Cirebon* Universitas Islam Indonesia, 2024.

Aini, Qurrotu. *Implementasi ketentuan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas oleh pemerintah melalui pasal 242 undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dan perspektif masalah: Studi kasus di Terminal Arjosari Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.

Siregar, Aula Mashuri. *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Berkebutuhan Khusus Dimasa Pandemi Covid-19 Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Dinas Sosial Kota Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2021.

WEBSITE

Risbiani Fardaniah. "Fasilitas Pendukung Transportasi Disabilitas Masih Minim," 2019. <https://www.antarane.ws.com/Berita/2347194/Pengamat-Fasilitas-Pendukung-Transportasi-Disabilitas-Masih-Minim>.

WAWANCARA

Amanda Safira T.S.ST, pengawas Angkutan dan Terminal Dinas Perhubungan Kota Palopo, Wawancara di Dinas Perhubungan, tanggal 12 Agustus 2024.

Pak Niko, konsumen disabilitas, Wawancara di Slb, tanggal 15 juni 2024.

Ibu saudari Nining, ibu Konsumen disabilitas, wawancara, tanggal 20 juni 2024.

Ibu Umawati Aksa, keluarga dari Baria Konsumen disabilitas, wawancara Tanggal
16 September 2024

Haeruddin, staf perwakilan, Wawancara di perwakilan bintang prima, tanggal 28 Agustus 2024.

Elma, staf perwakilan, wawancara di perwakilan bintang marwah, tanggal 19 Juli 2024.

Aan, staf perwakilan, wawancara di perwakilan Borlindo, 27 Juli 2024.

Lampiran 1 Pedoman wawancara

Nama, profesi dan tingkat pendidikan

PENYEDIA JASA TRANSPORTASI

1. Apakah perusahaan Anda memiliki kebijakan khusus terkait hak-hak konsumen disabilitas? Jika ya, bisa dijelaskan kebijakan tersebut?
2. Bagaimana perusahaan Anda memastikan bahwa fasilitas yang disediakan di dalam bus (seperti tempat duduk khusus, pegangan, dan ruang untuk kursi roda) memenuhi kebutuhan konsumen disabilitas?
3. Apakah ada pelatihan khusus bagi pengemudi dan kondektur dalam menghadapi dan melayani penumpang disabilitas? Jika ya, seperti apa bentuk pelatihannya?
4. Bagaimana perusahaan Anda menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh penumpang disabilitas?
5. Apa saja tantangan utama yang dihadapi perusahaan Anda dalam menyediakan layanan yang ramah disabilitas?
6. Apakah ada koordinasi atau kerja sama dengan organisasi disabilitas atau pemerintah kota Palopo dalam meningkatkan aksesibilitas dan layanan bagi konsumen disabilitas?
7. Bagaimana perusahaan Anda menginformasikan kepada penumpang disabilitas mengenai rute, jadwal, dan tarif bus? Apakah ada format informasi khusus yang lebih mudah diakses oleh mereka?
8. Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan Anda untuk memastikan bahwa penumpang disabilitas merasa aman dan nyaman selama perjalanan?
9. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan Anda terkait pelayanan

terhadap penumpang disabilitas? Apakah ada penilaian rutin atau survei kepuasan pelanggan?

10. Apa saran atau masukan dari perusahaan Anda untuk pemerintah kota Palopo dalam mendukung implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi umum?

PIHAK DISABILITAS

1. Apakah Anda merasa bahwa hak-hak Anda sebagai konsumen disabilitas dihormati dan dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo?

2. Apakah Anda mengalami kesulitan dalam mengakses bus umum di kota Palopo? Jika ya, bisa ceritakan lebih lanjut?

3. Apakah fasilitas yang disediakan di dalam bus, seperti tempat duduk khusus, pegangan, dan ruang untuk kursi roda, sudah memadai dan mudah digunakan?

4. Bagaimana sikap dan perlakuan dari pengemudi dan kondektur bus terhadap Anda sebagai penumpang disabilitas?

5. Apakah Anda pernah mengalami diskriminasi atau perlakuan tidak adil ketika menggunakan bus umum di kota Palopo? Jika ya, bisa ceritakan pengalaman Anda?

6. Apakah ada informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai rute, jadwal, dan tarif bus bagi penumpang disabilitas?

7. Bagaimana pengalaman Anda dalam meminta bantuan atau layanan khusus dari penyedia jasa transportasi bus umum? Apakah permintaan Anda biasanya dipenuhi?

8. Apa saja hambatan utama yang Anda hadapi saat menggunakan jasa transportasi

angkutan umum bus di kota Palopo?

9. Apakah menurut Anda pemerintah kota Palopo sudah cukup mendukung hak-hak konsumen disabilitas dalam transportasi umum? Jika belum, apa yang perlu diperbaiki?

10. Apa saran Anda untuk meningkatkan pelayanan dan aksesibilitas bagi penumpang disabilitas di bus umum kota Palopo?

PIHAK PEMERINTAH

1. Bagaimana tingkat pemahaman penyedia jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo tentang hak-hak konsumen disabilitas?

2. Apa saja kebijakan dan regulasi yang telah diterapkan oleh pemerintah kota Palopo untuk melindungi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus?

3. Bagaimana proses implementasi hak konsumen disabilitas dalam operasional sehari-hari jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo?

4. Apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh konsumen disabilitas dalam menggunakan jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo?

5. Bagaimana tanggapan dan kepuasan konsumen disabilitas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo?

6. Apakah ada upaya perbaikan yang dilakukan oleh penyedia jasa transportasi angkutan umum bus di kota Palopo untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi konsumen disabilitas?

7. Bagaimana peran serta masyarakat dan organisasi disabilitas dalam mendukung implementasi hak konsumen disabilitas dalam jasa transportasi angkutan umum bus

di kota Palopo?

Lampiran 2 Dokumentasi

Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Wawan (Pihak Pemerintah Dinas Perhubungan)



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Amanda (Pihak Pemerintah Dinas Perhubungan)



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Hamos (Pihak Perwakilan Bus Primadona)



Gambar 4. Wawancara dengan Bapak Arjun (Pihak Perwakilan Bus Primadona)



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Elma (Pihak Perwakilan Bus Bintang Marwah)



Gambar 6. Wawancara dengan Saudari Nining (Pihak Konsumen Disabilitas Mental)



Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Amalia (Ibu dari Saudari Nining)



Gambar 8. Wawancara dengan Bapak Niko (Pihak Konsumen Disabilitas Tuna Netra)



Gambar 9. Wawancara dengan Saudara Rizki Arwin (Pihak Konsumen Disabilitas Tuna Netra)



Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nabilahtul Ummah, lahir di Majene, Provinsi Sulawesi Barat pada tanggal 13 Maret 2002, Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara dari pasangan seorang Bapak bernama Junaid dan Ibu Mahkamah. Saat ini penulis bertempat tinggal di salah satu kos di Balandai Kecamatan Bara, kelurahan Lemo-Lemo. pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 61 Mario. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Bua Ponrang hingga tahun 2017. Pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 4 Palopo mengambil jurusan RPL (Rekayasa Perangkat Lunak). Setelah lulus SMK ditahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: nabilahtul03@gmail.com