

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan turunan dari kebutuhan ekonomi dan sosial masyarakat. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali pada hubungan antar berbagai wilayah (aksesibilitas). Transportasi mencakup beberapa hal dalam kaitannya dengan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lainnya seperti misalnya infrastruktur jalan raya, moda transportasi, hingga pada manajemen pengelolaannya yang dilakukan oleh pengambil kebijakan maupun perencana.

Teknologi transportasi dalam perkembangannya telah mengubah hampir seluruh wajah dunia, sehingga perubahan dari banyak kota-kota modern saat ini masih dapat ditarik hubungannya secara jelas dengan pengaruh teknologi transportasi. Maka transportasi sebagai jembatan perkembangan suatu wilayah hingga pada negara suatu bangsa sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Perhatian pada pengembangan sistem transportasi saat ini telah menjadi perhatian khusus dengan berbagai sudut pandang.

Teknologi transportasi merupakan perkembangan lebih lanjut dari pilihan orang untuk mempermudah pergerakan dalam memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Adanya zona/wilayah sebagai kesatuan asal dan tujuan pergerakannya yang dilalui dengan alat angkut yang memadai. Sistem transportasi diselenggarakan dengan maksud untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan cara mengatur komponen-komponen yaitu sarana dan prasarana sebagai media dan alat yang digunakan dalam proses transportasi. Bentuk koordinasi antar komponen transportasi menyatukan beberapa komponen diantaranya prasarana, sarana dan sistem pengelolaannya.¹

¹ Azis Rudi dan Asrul, *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*, Yogyakarta, 2018, hal. 1 dan 2

Kereta api merupakan salah satu angkutan massal di darat yang mengusung misi menyelenggarakan jasa transportasi sesuai keinginan stakeholder dengan meningkatkan keselamatan dan pelayanan serta penyelenggaraan yang semakin efisien. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari manusia, sarana, prasarana norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api dan fasilitas operasi kereta api. Sarana dan prasarana kereta api mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Akan tetapi dalam pelaksanaannya sampai saat ini masih mempunyai kendala seperti terbatasnya infrastruktur, kurang maksimalnya pelayanan dan permasalahan lainnya seperti kualitas layanan kereta api yang masih menjadi sorotan publik.²

KRL Commuter Line yang dulu dikenal sebagai KRL Jabotabek, Divisi Jabotabek pada rangkaian kereta atau Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek atau PT KAI Commuter Jabodetabek adalah layanan kereta rel listrik komuter yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). KRL telah beroperasi di wilayah Jakarta sejak tahun 1925, hingga kini melayani rute komuter di wilayah DKI Jakarta, Kota Depok, Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Lebak, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan.³

Pelayanan umum (public services) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas. Perbedaan pelayanan umum meliputi sektor profit ataupun nonprofit yang didasarkan pada misi yang diemban instansi/institusi pelayanan umum tersebut. Dalam hal ini PT KAI Commuter Jabodetabek bersifat profit untuk pelayanan

² Hendrawan Andi, *Prasarana Kereta Api*, Uwais Inspirasi Indonesia, Sidoarjo, 2018, hal. 1

³ Wikipedia "*Commuter Line – KRL*
https://id.wikipedia.org/wiki/KRL_Commuter_Line

umumnya yang tujuannya lebih banyak diarahkan pada usaha memakmurkan rakyat.⁴

Pada bulan Juli 2017, PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) yang kini telah berganti nama menjadi PT Kereta Commuter Indonesia, meresmikan Underpass di Stasiun Tebet yang mulai beroperasi dan bisa dilintasi oleh para pengguna KRL yang menyebrang antar peron. Pihak PT Kereta Commuter Indonesia mengakui ada kekurangan yaitu belum memadainya fasilitas bagi penumpang ibu hamil, lansia dan penyandang disabilitas. Ia menjelaskan, hal itu bisa dilihat belum tersedianya eskalator atau lift bagi para penumpang yang berkebutuhan khusus tersebut. Mengingat konsumen penyandang disabilitas juga merupakan kelompok masyarakat yang harus diberikan perlindungan bahkan yang lebih khusus. Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 1 angka 1 Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.⁵

Aksesibilitas berupa fasilitas bagi penyandang disabilitas seperti lift yang diperuntukan bagi konsumen penyandang disabilitas di Underpass Stasiun Tebet belum terpenuhi oleh pelaksana pelayanan publik atau PT Kereta Commuter Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 angka 1 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Dalam Pasal 4 huruf J pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada

⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hal. 208

⁵ Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*, LN Tahun 2016, TLN Nomor 5871, Pasal 1 angka 1

⁶ Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, LN Tahun 2009, TLN Tahun 5038, Pasal 1 angka 1

fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.⁷ mengingat bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan yang harus diberikan perlindungan khusus.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat terlihat adanya masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelola KRL Commuter Line memenuhi standar pelayanan minimal prasarana lift bagi disabilitas dalam rangka perlindungan konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab KRL Commuter Line menyangkut keterbatasan fasilitas lift bagi konsumen disabilitas dalam rangka perlindungan konsumen?
3. Bagaimanakah pandangan Islam terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di underpass stasiun tebet bagi konsumen KRL Commuter Line penyandang disabilitas dalam rangka perlindungan konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana pengelola KRL Commuter Line memenuhi standar pelayanan minimal prasarana lift bagi disabilitas dalam rangka perlindungan konsumen
2. Untuk menganalisis bagaimana tanggung jawab KRL Commuter Line menyangkut keterbatasan fasilitas lift bagi konsumen disabilitas dalam rangka perlindungan konsumen
3. Untuk mengetahui bagaimana pandangan Islam terhadap tentang fasilitas khusus bagi konsumen KRL Commuter Line penyandang disabilitas dalam rangka perlindungan konsumen

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

⁷ *Ibid.*, Pasal 4 huruf J

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan kesejahteraan sosial yang berkaitan dengan prasarana di pelayanan publik khususnya dalam meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan terutama untuk konsumen penyandang disabilitas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pemerintah dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dalam pemberian hak yang sama dan khusus bagi penyandang disabilitas terutama dalam prasarana pada pelayanan publik.

D. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini ada beberapa istilah yang berkaitan, diantaranya:

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹
3. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.¹⁰
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

⁸ Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, LN Tahun 1999, TLN Nomor 4127, Pasal 1 angka 1

⁹ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2

¹⁰ Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*, LN Tahun 2016, TLN Nomor 5871, Pasal 1 angka 1

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹

5. Lift adalah angkutan transportasi vertikal yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang.
6. KRL Commuter Line adalah layanan kereta rel listrik komuter yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (PT KAI).
7. Standar pelayanan minimum adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.¹²
8. Underpass adalah jalur lalu lintas yang berbentuk terowongan yang dibangun dibawah tanah.¹³

E. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisanya.¹⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Kegiatan penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang awalnya menggunakan data sekunder kemudian

¹¹Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, LN Tahun 2009, TLN Tahun 5038, Pasal 1 angka 1

¹²Dr. Hardiyansyah, M.Si, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Edisi Revisi. Gava Media, Yogyakarta, hal. 36

¹³"Underpass" <https://maria.co.id/projects/underpass/> diakses pada tanggal 15 Oktober 2019

¹⁴Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. 3, (Jakarta: UI Press, 1986), hal 42

dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau terhadap masyarakat.¹⁵

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan cara observasi dan wawancara, data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustaka berupa peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan bahan hukum yang dibagi menjadi tiga bagian, yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Dimana ketiga bahan hukum tersebut berupa:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari norma atau kaidah dasar, Peraturan Perundang-undangan yaitu :

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- 3) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 4) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
- 5) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-hak Penyandang Disabilitas
- 6) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung

¹⁵ *Ibid.*, Hal. 52

- 7) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 8) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian
- 9) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
- 10) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- 11) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan
- 12) Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 71 Tahun 1999 Tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Kereta Api

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.¹⁶

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus besar bahasa indonesia, kamus hukum, dan seterusnya.¹⁷

¹⁶ *Ibid.*, hal. 52

¹⁷ *Ibid.*, hal. 52

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka, observasi atau wawancara dengan beberapa narasumber.

1. PT. Kereta Commuter Indonesia

4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis Kualitatif yaitu dengan cara menjelaskan dan menerangkan data dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun dengan pokok bahasan, tujuan dan konsep yang berkaitan dengan hal tersebut secara sistematis kemudian dilakukan bahasan dan analisis kesimpulannya sebagai jawaban atas pokok bahasan yang dikemukakan dalam penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bab Pendahuluan

Bab pendahuluan berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

2. Bab Tinjauan Pustaka

Bab tinjauan pustaka memuat perspektif hukum perlindungan konsumen untuk penyandang disabilitas di dalam pelayanan publik

3. Bab Pembahasan Ilmu

Bab pembahasan ilmu memuat penelitian lapangan dan hasil wawancara dengan narasumber yaitu membahas tentang fasilitas lift di underpass stasiun tebet, jakarta selatan. Dan membahas mengenai perspektif hukum perlindungan konsumennya disertai dari uraian pelayanan publik.

4. Bab Pembahasan Agama

Dalam bab ini akan dijabarkan pandangan dari sudut pandang agama islam mengenai fasilitas di pelayanan publik untuk penyandang disabilitas.

5. Bab Penutup

Bab penutup ini berisikan kesimpulan dari analisis hasil penelitian.