

**PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PT. XXX TERHADAP PENUMPANG BUS
(STUDI KASUS PT. XXX DI KOTA PADANG PANJANG)**

ARMAIDA ENDIRA, ELWIDARIFA MARWENNY DAN HELFIRA CITRA

endiraarmaida@gmail.com

Universitas Dharma Andalas, Padang

Abstract: *One of the forms of transportation often used by the people of West Sumatra (Sumbar) is the PT Bus. XXX, Based on LLAJ Law Number 22 of 2009 and PK Law Number 8 of 1999, currently public transport very often provides minimal services to passengers or takes actions that are considered to cause losses to passengers, both materially and non-materially, Sometimes it can even endanger the lives of consumers. Organizing public bus passenger transportation should provide a sense of security, safety and order, all of which are important parts and are one of the main objectives in organizing transportation. The method used in the research is the research approach that the author uses in this research is sociological juridical. And the type of research used is qualitative-descriptive because it is more appropriate to explain PT.XXX's responsibilities. The conclusion that the author got from this research is the responsibility of PT. XXX regarding accident passengers and passenger comfort has not been fully implemented by PT. XXX. The responsibility given is not only insurance but also justice felt by passengers, which is the most important thing passengers need, namely a sense of security, safety and comfort, especially since this is public transportation used by many people.*

Keywords: *Bus Passengers, Responsibility, PT.XXX.*

Abstrak: Transportasi yang sering digunakan masyarakat Sumatra Barat (sumbar) salah satunya adalah Bus PT. XXX, Berdasarkan UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009 dan UU PK Nomor 8 Tahun 1999, saat ini pihak angkutan umum sangat sering memberikan pelayanan yang minim terhadap penumpang atau melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang, baik secara materil maupun non-materil, bahkan terkadang dapat membahayakan nyawa konsumennya. Penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum harusnya memberikan rasa aman, selamat, dan tertib, semua itu merupakan bagian penting dan menjadi salah satu tujuan utama dalam suatu penyelenggaraan angkutan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian adalah Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Dan Jenis penelitian yang di gunakan kualitatif-deskriptif karena lebih tepat untuk menjelaskan tentang tanggung jawab PT.XXX . Kesimpulan yang penulis dapat dari penelitian ini adalah tanggung Jawab PT. XXX terhadap penumpang kecelakaan dan kenyamanan penumpang belum terlaksana sepenuhnya oleh pihak PT. XXX. Tanggung jawab yang di berikan tidak hanya asuransi saja tetapi keadilan yang di rasakan penumpang yang merupakan hal yang paling utama dibutuhkan penumpang dimana rasa keamanan, keselamatan, dan kenyamanan, apalagi ini merupakan angkutan umum yang digunakan orang ramai.

Kata Kunci: Pumpang bus, Tanggung jawab, PT.XXX.

A.Pendahuluan

Transportasi merupakan sarana yang paling penting di era modern ini dengan adanya transportasi memudahkan manusia untuk berpindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Semakin banyaknya sarana transportasi angkutan umum membutuhkan manajemen dan perencanaan lalu lintas yang baik. Bus merupakan transportasi darat yang masih sering digunakan masyarakat. Bus penumpang termasuk dalam kendaraan bermotor umum, yakni setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Oleh sebab itu, keberadaan bus diatur oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan Salah satu aturan yang mengatur mengenai bus adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan

Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Pengangkutan darat dengan kendaraan umum diadakan dengan perjanjian antara perusahaan angkutan umum dan penumpang atau pemilik barang (Rabiah, 2016).

Sarana transportasi yang sering digunakan masyarakat Sumatra Barat (Sumbar) salah satunya adalah Bus PT. XXX yang berpusat di Kota Padang Panjang, Bus PT. XXX merupakan bus yang sudah lama hadir di gunakan oleh masyarakat sejak di tahun 1937 sampai sekarang yang mana Bus PT. XXX sangat diminati oleh konsumen pada masa sekarang dengan melayani rute perjalanan utama yaitu Jakarta, Bogor, Depok Bandung, Bekasi. Bus PT. XXX yang beroperasi sebagai alat transportasi, masih menjadi pilihan masyarakat yang mudah diakses, dengan membeli tiket dari aplikasi bus sehingga masyarakat atau konsumen dapat menggunakan layanan bus tersebut.

Penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum yang aman, selamat, dan tertib, juga merupakan bagian penting dan menjadi salah satu tujuan utama dalam suatu penyelenggaraan angkutan. Untuk memenuhi tujuan utama tersebut, maka setiap penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal meliputi: a. keamanan, b. keselamatan, c. kenyamanan, d. keterjangkauan, e. kesetaraan, dan f. keteraturan, seperti yang di tentukan dalam pasal 141 ayat (1) UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mana selanjutnya di singkat dengan (UU LLAJ). Kenyataan dalam praktek, pemenuhan berbagai aspek standar pelayanan minimal tersebut seperti yang ditentukan dalam UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009, khususnya berkaitan dengan keselamatan penumpang (bus umum) belum dapat terlaksana seperti yang diharapkan. Sebagai konsumen, penumpang bus seringkali berada pada posisi yang tidak menguntungkan karena beberapa masalah yang muncul, seperti: Keterlambatan jadwal keberangkatan, kondisi bus yang tidak dapat beroperasi, dan terjadi kecelakaan bus. Kenyataan dalam praktek, pemenuhan berbagai aspek standar pelayanan minimal tersebut seperti yang ditentukan dalam UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009, khususnya berkaitan dengan keselamatan penumpang (bus umum) belum dapat terlaksana seperti yang diharapkan (Nasution, 2016).

Hubungan bisnis antara pihak angkutan umum sebagai pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen, keduanya memiliki hak dan kewajiban serta perjanjian yang harus dipenuhi. Penumpang memiliki kewajiban yang merupakan hak bagi pihak angkutan umum yang harus dipenuhi seperti membayar ongkos, dan sebagainya. Begitupula sebaliknya pihak angkutan umum memiliki kewajiban yang menjadi hak bagi konsumennya. Di antara hak-hak yang harus dipenuhi oleh pihak angkutan umum adalah: hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan umum tersebut; hak untuk mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan nilai tukar dan janji yang telah disepakati; serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pengertian perjanjian menurut pasal 1313 KUHPerdata dinyatakan bahwa suatu perjanjian adalah "Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih". Namun demikian rumusan Pasal 1313 KUHPerdata tersebut tampaknya kurang lengkap karena yang mengikatkan diri dalam perjanjian hanya salah satu pihak saja padahal yang seringkali dijumpai adalah perjanjian dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri satu sama lain, para pihak saling mengikatkan diri sehingga mempunyai hak dan kewajiban yang bertimbal balik, oleh sebab itu rumusan dalam pasal tersebut seharusnya ditambah "atau saling mengikatkan dirinya satu sama lain" (Citra, 2020).

Namun kenyataannya yang terjadi saat ini, sangat terbalik dari apa yang terdapat di dalam UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan di singkat dengan (UU PK), Saat ini pihak angkutan umum sangat sering memberikan pelayanan yang minim terhadap penumpang atau melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang, baik secara materil maupun non-materil, bahkan terkadang dapat membahayakan nyawa konsumennya. Tindakan-tindakan tersebut seperti meminta bayaran melebihi tarif yang telah ditetapkan oleh Organisasi Angkutan Darat (Organda), mengangkut penumpang melebihi kapasitas, menyetir dengan kecepatan tinggi (ngebut) sehingga mengakibatkan kecelakaan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan rekapitulasi Laka Lantas selama arus mudik Operasi 2023 periode 18-23 April 2023 tercatat sebanyak 1.789 kasus kecelakaan. Sementara di Tahun 2022 tercatat sebanyak 1.457 kasus ini meningkat sebanyak 19 persen dari tahun sebelumnya. Adapun total 1.457 kasus kecelakaan tersebut terdiri dari kecelakaan yang berada di jalur non tol sebanyak 1.436 kasus dan kecelakaan yang berada di jalur tol sebanyak 21 kasus. Sedangkan di tahun 2022 tercatat total 1.777 kasus kecelakaan terjadi di jalur non tol, sedangkan kecelakaan yang berada di jalur tol sebanyak 12 kasus. Sementara untuk korban meninggal dunia di tahun 2023 189 orang. Sementara di tahun 2022 lalu tercatat 310 orang yang meninggal dunia. Selain itu ribuan kasus kecelakaan saat arus mudik lebaran 2023 tersebut mengakibatkan 2.199 orang yang mengalami luka orang dengan rincian 186 orang mengalami luka berat dan 2.013 orang yang mengalami luka ringan.

Kecelakaan adalah suatu kejadian tak diduga dan tidak dikehendaki yang mengacaukan proses aktivitas yang telah diatur. Kecelakaan terjadi tanpa disangka-sangka dalam sekejap mata, dan setiap kejadian terdapat empat faktor bergerak dalam satu kesatuan berantai, yakni: lingkungan, bahaya, peralatan dan manusia. Kecelakaan dapat terjadi setiap saat dan dimana saja. Kecelakaan bisa terjadi di darat, laut, dan udara tetapi umumnya terjadi pada alat transportasi atau lalu lintas dalam bentuk kecelakaan lalu lintas. Kecelakaan tersebut telah mengakibatkan timbulnya korban dan kerugian materil yang sangat besar, termasuk di antaranya penumpang bus. Pada keadaan seperti itu tentunya menimbulkan pertanyaan terhadap perlindungan hukum terhadap penumpang bus.

Salah satu contoh kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada Bus Antar Kota Antar Kota (AKAP) yaitu PT.XXX. Dimana bus XXX ini mengalami kecelakaan menabrak rumah warga di daerah Batang Hari Kota Jambi. Kejadian tersebut diduga bus PT. XXX mengalami rem blong yang mengakibatkan bus tersebut menabrak rumah warga yang mana atap rumah warga jebol dan sementara bus mengalami ringsek pada bagian depan dan untungnya tidak ada korban jiwa. Namun, terdapat 2 korban yang mengalami luka yaitu pemilik rumah dan penumpang bus (Sumber, 2023). Dalam hal ini, maka penumpang bus memerlukan perlindungan hukum untuk memastikan hak-haknya dapat terpenuhi. Penumpang bus sebagai konsumen jika terjadi kecelakaan yang dialami oleh bus, hanya mendapat asuransi dari perusahaan asuransi yang diambil dari uang tiket penumpang, tapi dari pihak perusahaan bus tidak mendapat apa-apa kecuali hanya permohonan maaf. Tentu saja banyak konsumen yang merasa hak-haknya diabaikan oleh pihak perusahaan bus, padahal konsumen berhak untuk mendapatkan lebih dari sekedar asuransi kecelakaan, karena telah membayar ongkos sesuai dengan yang ditetapkan oleh pihak perusahaan bus. Perlindungan hukum bagi pengguna angkutan umum bus tidak diatur secara khusus, Undang-undang yang ada dapat dijadikan rujukan untuk mengatur perlindungan bagi pengguna jasa angkutan umum bus, yaitu di dalam UU PK Nomor 8 Tahun 1999 dan UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009 (Rizki, 2023).

Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak-hak yang bersifat abstrak. Jadi perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Artinya pihak perusahaan pengangkutan harus turut bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh penumpangnya dengan memberikan jaminan atau asuransi. Asuransi ini sendiri bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada penumpang dalam hal terjadinya kecelakaan. Setiap peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara individu dan negara di sebut dengan hukum privat atau perdata (Citra, 2023). Dalam pembukan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat dinyatakan bahwa Negara wajib melindungi segenap bangsa Indonesia. Maka dalam rangka melindungi kepentingan pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi maka diperlukan suatu aturan yang mengatur dan melindungi kepentingan kedua belah pihak tersebut. Adapun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1367 menekankan: “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi

tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya” (Simanjuntak, 2018).

Perlindungan konsumen mengandung aspek hukum, perlindungan konsumen sangat identik terhadap hak-hak konsumen. Kecelakaan yang terjadi pada transportasi umum khususnya bus menimbulkan pertanyaan penting terkait tentang perlindungan keselamatan penumpang, jaminan keselamatan penumpang dirancang untuk memfasilitasi pergerakan orang. Pelayanan angkutan penumpang adalah kebutuhan akan jaminan keselamatan (*safety*) baik untuk orang maupun seseorang yang melakukan perjalanan berhak untuk mendapat jaminan keselamatan (Budisetya, 2023).

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dalam menegakkan hukum perlindungan diperlukan pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penempatan hukum. Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU PK Nomor 8 tahun 1999. Khusus untuk penumpang, selain termasuk sebagai subyek hukum juga berfungsi sebagai objek hukum dalam pengangkutan. Penumpang dikatakan sebagai subjek karena ia sebagai pelaku langsung dalam perjanjian, dan sebagai objek karena penumpang sebagai barang yang diangkut. Pihak pengangkut untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpangnya. Dengan demikian posisi penumpang dari angkutan umum yang tidak berizin memang sangat rentan atau sangat lemah atas perlindungan hak-haknya yang dirugikan, walaupun secara langsung adanya penyelenggara angkutan umum yang masih memberikan ganti kerugian, hal itu lebih kepada tanggung jawab moral berdasarkan kebiasaan berdasarkan nilai-nilai hidup yang baik berdasarkan tolong menolong dalam kemanusiaan.

B. Metodologi Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis sosiologis (*Socio Legal Research*) merupakan penelitian yang dilakukan langsung di tempat objek penelitian atau turun langsung ke lapangan dengan mewawancarai beberapa orang yang terkait dengan PT. NPM tersebut dengan tujuan untuk mendapatkan data primer. Sifat penelitian ini berifat deskriptif dan jenis data yang di gunakan yaitu data primer, dekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu dengan wawancara dan studi dokumen yang di dapat langsung di lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Bentuk Tanggung Jawab PT. XXX Terhadap Penumpang Bus Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Menurut W.J.S Poerwadarminto, tanggung jawab diartikan sebagai sesuatu keharusan yang disertai dengan sanksi, apabila terdapat sesuatu yang merugikan pihak lain, dalam keadaan wajib menanggung segala sesuatu tersebut. Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor dalam trayek sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 98 tahun 2013. Pihak perusahaan angkutan umum wajib bertanggung jawab memberikan hak-hak kepada konsumen jika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen tersebut. Tanggung jawab pada hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*Responsibility*), yaitu tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang dan tanggung jawab ganti rugi (*Liability*), yaitu terkait dengan program asuransi kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan merupakan suatu hal yang tidak boleh ditawar-tawar. Essensi program asuransi tersebut sebagai suatu asuransi wajib/sosial dan asuransi tanggung jawab (Sugistiyoko, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggungjawab bapak (RW) perihal pertanggung jawaban PT. XXX terhadap penumpang, apabila terjadinya kecelakaan yang dimana penumpang bus mengalami luka ringan, luka berat, dan meninggal, maka dari pihak bus bertanggung jawab menangani perihal tersebut dengan memberikan layanan asuransi

untuk penumpang yang mengalami kecelakaan bus. Setiap penumpang yang mengalami kecelakaan, pihak perusahaan bekerja sama dengan asuransi Jasa Raharja untuk menangani korban kecelakaan bus. Pihak Jasa Raharja akan mengelola asuransi kecelakaan lalu lintas bagi penumpang bus, dan dari pihak perusahaan menangani total biaya yang telah dikelola oleh asuransi Jasa Raharja. Dalam prakteknya, PT. XXX sebagai perusahaan pengangkutan juga sudah menerapkan sistem tiket sebagai dasar perjanjian dengan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan beserta barang yang ditiptkan di dalam bagasi. Perjanjian ini mengikat kedua belah pihak yakni PT. XXX dengan penumpang selaku penyedia jasa angkutan dan konsumen sebagai pengguna jasa angkutan. Namun demikian, hal-hal yang diperjanjikan di dalam tiket masih ditentukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha karena isi perjanjian itu sudah langsung tertera pada tiket pada saat konsumen membelinya. Dengan demikian konsumen dengan terpaksa harus mengikut dan mentaati peraturan yang dibuat sepihak tersebut dan apabila terjadi kecelakaan maka konsumen/penumpang mengikuti prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan bapak (RW) bahwasanya PT. XXX yakni mengantar penumpang ke tujuan yang sesuai dengan tiket yang dipesan. Biasanya bus yang beroperasi sebanyak 7-9 bus dan penumpang sebanyak 200-harinya. Dalam bus yang beroperasi setiap harinya, tujuan Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi, dan Bandung serta Jambi, Padang, Bukittinggi, Pariaman, Payakumbuh, dan lainnya. Penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum yang aman, selamat, dan tertib, kuga merupakan bagian penting dan menjadi salah satu tujuan utama dalam suatu penyelenggaraan angkutan. Untuk memenuhi tujuan utama tersebut, maka setiap penyelenggaraan angkutan penumpang bus umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal meliputi: a.keamanan, b.keselamatan, c.kenyamanan, d. keterjangkauan, e.kesetaraan, dan f. keteraturan, seperti yang di tentukan dalam pasal 141 ayat (1) UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009.

Berdasarkan persentase Responden terhadap bus ekonomi PT.XXX di atas dapat diketahui bahwasanya penilaian dari sisi konsumen pada 5 tahun belakangan yaitu kepuasan terhadap keselamatan (*safe*) sebesar 70,13% dan kepuasan terhadap kenyamanan sebesar 74,45% serta kepuasan keseluruhan terhadap perusahaan sebesar 73,50%. Dari data tersebut dapat di lihat kepuasan keselamatan penumpang belum memenuhi. Kepuasan konsumen terhadap keselamatan (*safe*) dan kepuasan terhadap kenyamanan konsumen nampak perbedaannya.

Berdasarkan wawancara dengan bapak (RS) kecelakaan yang pernah terjadi pada bus PT.XXX dalam setahun sampai 3-4 yang mengalami kecelakaan. Kepuasan keselamatan penumpang yang belum terpenuhi salah satunya ada terjadi kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) PT. XXX itu menabrak rumah warga. Peristiwa itu terjadi pada Kamis (23/3/2023) sekira pukul 19.00 WIB di Jalan lintas Jambi-Muara Bungo tepatnya di Kelurahan Pasar Tembesi RT 05 Kecamatan Muara Tembesi Kabupaten Batanghari. Bus AKAP XX tersebut jenis roda enam Mercedes Bens berplat BA 7332 NU. Kejadian tersebut diduga bus XXX mengalami rem blong yang mengakibatkan bus tersebut menabrak rumah warga yang mana atap rumah warga jebol dan sementara bus mengalami ringsek pada bagian depan dan untungnya tidak ada korban jiwa. Namun, terdapat dua korban yang mengalami luka yaitu pemilik rumah dan penumpang bus.

Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum. Oleh karena itu, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya Pasal 234 UU LLAJ No. 22 Tahun 2009. Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum dapat menurunkan penumpang dan/atau barang yang diangkut pada tempat pemberhentian terdekat jika Penumpang dan/atau barang yang diangkut dapat membahayakan keamanan dan keselamatan angkutan Pasal 190 UU LLAJ No. 22 Tahun 2009.

Konsumen harus dilindungi oleh hukum karena salah satu sifat dan tujuan hukum memberikan perlindungan kepada masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum menjadi hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen tentang hak konsumen yang berisi: a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan (Triantika, 2020).

Konsumen bus memiliki hak untuk dilayani secara benar dan layak oleh pelaku usaha. Konsumen juga berhak atas keselamatan dan kenyamanan atas jasa angkutan umum bus yang digunakan, dan untuk menjamin adanya keselamatan tersebut, maka pelayanan harus dengan standar mutu yang baik, maka pelaku usaha harus menggunakan kendaraan yang benar-benar laik jalan untuk mengangkut penumpang. Konsumen juga secara tegas memiliki hak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha jika penumpang misalnya kerugian akibat kecelakaan lalu lintas atau kerugian lainnya. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi, jika ia mendapatkan pelayanan yang tidak semestinya, pelayanan seperti tersebut di atas sesuai dengan ketentuan Pasal 8 UU PK Nomor 8 Tahun 1999, yang melarang pelaku usaha yang memproduksi atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang diisyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu, dalam mengoperasikan kendaraan sebagai angkutan umum harus laik jalan. Selain itu, berdasarkan Pasal 15 UU PK Nomor 8 Tahun 1999, ditentukan pula bahwa dalam menawarkan barang atau jasanya pelaku usaha juga tidak dibenarkan atau dilarang untuk: a) Tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; dan b) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan atau prestasi.

Berdasarkan ulasan yang diberikan Ibu (FL) yang berangkat pada Tanggal 19 juni 2023 dan Bapak (RH) sebagai konsumen di dalam kolom komentar RedBus XXX, mengatakan bahwa ketika penumpang sudah penuh sesuai dengan tiket, namun pada saat berkendara, pengemudi mengambil penumpang di jalan raya atau di luar stasiun sehingga menyebabkan banyak orang yang duduk didekat pengemudi dan duduk didekat tepi jalan untuk ke toilet. Dan supir seenaknya membawa bus dimana bus berhenti lama sehingga tidak sesuai dengan tiket jam penurunan penumpang (Redbus, 2023). Dari pernyataan penumpang di atas dapat diketahui bahwa penumpang sendiri mengetahui bahwasanya hak keamanan, kenyamanan, keselamatan terganggu, namun dalam hal ini penumpang masih menganggap hal-hal biasa yang sebenarnya suatu kesalahan yang dilakukan supir yang akan merugikan dirinya sendiri sebagai penumpang. Begitu juga dengan pihak angkutan/pengemudi, tidak seharusnya mereka mengambil penumpang lain ketika kendaraannya sudah penuh sehingga dapat menyebabkan penumpang berdesak-desakan di dalam mobil sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman pada penumpang. Apalagi menaikkan penumpang di luar terminal, karena hal ini selain menimbulkan rasa tidak nyaman kepada penumpang yang sudah ada di mobil, juga membahayakan penumpang di jalan yang akan menggunakan mobil ini, karena penumpang tersebut tidak memiliki tiket yang berarti tidak memiliki asuransi, sehingga apabila terjadi sesuatu maka penumpang tidak akan mendapat apapun, karena identitasnya tidak tercatat pada perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu (DRS) sebagai konsumen mengatakan bahwasanya kecewa dengan pelayanan dari supir bus PT.XXX dimana supir bus PT. XXX menurunkannya tidak sesuai dengan tiket yang dibeli dan dari pihak sopir tidak mau tau sehingga dari pihak agen PT. XXX hanya meminta maaf. Supir telah merugikan konsumennya dengan tidak

menepati janji yang telah disepakati diawal, selain itu supir juga telah merugikan konsumen karena harus membayar kendaraan lain untuk sampai ketempat tujuan. Penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa PT. XXX sudah diasuransikan kepada pihak perusahaan asuransi Jasa Raharja, karena sifatnya pengasuransian ini merupakan hal yang wajib dilakukan oleh perusahaan angkutan umum dan angkutan khusus Ketentuan tersebut tercantum pada Pasal 237 UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009.

Berdasarkan pernyataan di atas, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atas kerugian konsumen terhadap perilaku pengemudi yang tidak mengikuti standar operasi ini adalah mengacu pada tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*). Pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Beban pembuktian berada pada pihak pengangkut bukan pada pihak yang dirugikan.

2.Kendala yang Di Hadapi Oleh PT. XXX Dalam Memberikan Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Bus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rusdi Warman, Beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. XXX saat terjadi kecelakaan lalu lintas dan pelayanan antara lain:

1.Kendala internal

- a.Kerugian Finansial. PT. XXX mengalami kerugian finansial yang signifikan akibat kecelakaan lalu lintas. Baik dari Biaya perbaikan kendaraan, biaya perawatan korban, biaya hukum, dan ganti rugi yang harus dibayarkan kepada pihak yang terlibat dalam kecelakaan dapat menjadi beban yang berat bagi PT. XXX.
- b.Kerugian Operasional. Kerugian Operasional adalah kerugian yang antara lain disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal yang mempengaruhi operasional Perusahaan. Kerugian operasional ini berdampak bagi PT.XXX dimana dapat menimbulkan kerugian keuangan secara langsung maupun tidak langsung dan kerugian potensial atas hilangnya kesempatan memperoleh keuntungan. Kerugian ini merupakan risiko yang melekat (*inherent*) pada setiap aktivitas fungsional Perusahaan, seperti kegiatan produksi, pembiayaan perdagangan, pendanaan & instrumen utang, teknologi sistem informasi & sistem informasi manajemen dan pengelolaan sumber daya manusia.
- c.Kurangnya persiapan bus saat beroperasi. Kurangnya pengecekan mesin bus oleh sopir sebelum bus beroperasi yang seharusnya sopir harus memeriksa keadaan bus sebelum berangkat agar tidak terjadinya kecelakaan sehingga konsumen yang seharusnya perjalanan bus yang di tempuh selama 34 Jam 30 Menit menjadi lama dari jam yang seharusnya di kerenakan terjadinya kerusakan mesin bus.

2.Kendala eksternal

- a.Kerugian Reputasi, kerugian reputasi yang sangat berpengaruh bagi PT. XXX yaitu Kecelakaan lalu lintas. Masyarakat akan mengaitkan kecelakaan tersebut dengan kurangnya keamanan dan keselamatan yang ditawarkan oleh PT.XXX . Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan berpotensi mengurangi jumlah penumpang yang menggunakan jasa bus PT.XXX.
- b.Kurangnya kesadaran konsumen, Dari beberapa Konsumen yang tidak memperhatikan terhadap kenyamanan konsumen lainnya seperti kebersihan toilet, membuang sampah makanan, dan kegaduhan dalam bus. Dan adanya kelalaian dari konsumen di karenakan konsumen tidak mendengarkan informasi yang di berikan oleh pihak PT.XXX.

2.Upaya yang Dapat Dilakukan PT. XXX Dalam Memberikan Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Bus

Lalu lintas dan angkutan jalan merupakan sebagian dari sistem transportasi umum yang semestinya dilakukan suatu pengembangan potensi dan adanya peran dalam terwujudnya suatu keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran dalam berlalu lintas. keamanan disini

diartikan sebagai suatu keadaan dimana terbebasnya setiap orang, barang, dan/ atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/ atau rasa takut dalam berlalu lintas. dengan terciptanya hal tersebut maka penumpang akan lebih terjamin keamanannya. keselamatan yaitu suatu keadaan dimana terhindarnya setiap orang dari risiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan, dan lingkungan. dengan memperhatikan keselamatan maka penumpang juga tidak akan merasa was-was ataupun ragu untuk menaiki angkutan umum tersebut.

Berdasarkan kecelakaan lalu lintas di atas pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT. XXX terhadap korban berdasarkan hasil wawancara dengan bapak (RW) yaitu melakukan upaya damai dengan pihak korban dan membiayai luka perawatan korban penumpang dengan biaya pribadi. Serta pihak PT. XXX juga memberikan biaya ganti rugi ke pihak korban yang rumah di tabrak. Ketentuan di atas secara tegas mengatur bahwa penyelesaian upaya perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu penyelesaian di luar pengadilan atau cara damai serta penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Namun yang sering dilakukan yaitu Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

- a. Cara Damai. Penyelesaian sengketa secara damai atau biasa disebut juga secara kekeluargaan, menjadi jalan yang banyak diinginkan, diusahakan dan dipilih oleh pihak yang bersengketa, sebab menyelesaikan secara damai memberikan keuntungan terhadap penumpang dan perusahaan pengangkutan taksi agar kedua belah pihak terhindar dari proses peradilan yang rumit dan membutuhkan banyak biaya dan waktu. Hal tersebut juga sesuai dengan penjelasan ayat (2) Pasal 45 UU PK yaitu penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai.
- b. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. penyelesaian sengketa melalui BPSK terdiri atas beberapa tahap yaitu melalui konsiliasi, arbitrase, mediasi. Mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui cara mediasi pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi maupun mediasi, sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa, untuk memperoleh kesepakatan dalam menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen. Kesepakatan ini dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa (Abbas, 2011).
- c. Jalur Arbitrase. Jalur arbitrase merupakan jalan alternatif lain yang biasanya dan sering digunakan oleh kalangan pengusaha untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Sebab penyelesaian melalui lembaga arbitrase mempunyai karakteristik tersendiri yang bagi dunia usaha yang sangat dibutuhkan keberadaannya. Lembaga arbitrase tidak lain merupakan suatu jalur muntawarah yang melibatkan pihak ketiga sebagai wasitnya (Simatupang, 2003).

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)

Proses di pengadilan ini pada umumnya akan di selesaikan melalui udaha perdamaian oleh hakim perdata. Perdamaian bisa dilakukan di luar pengadilan. Kalau hal ini bisa di capai, maka gugatan akan dicabut oleh penggugat dengan atau tanpa persetujuan penggugat. tetapi perdamaian pun dapat diselesaikan dimuka pengadilan. Kemungkinan ini diadakan atas ajukan hakim. Apabila jalan damai tidak dapat di selesaikan para pihak, proses penyelesaian selanjutnya biasanya memekan waktu yang panjang yang di lakukan di Pengadilan. Dalam pasal 45 ayat (4) Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila: a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan; dan b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

UUPK mengenal Pengajuan Keberatan kepada Pengadilan Negeri. Menurut ketentuan pasal 56 ayat (2) UU PK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini karena di dalam pasal 41 ayat (2) UUPK, menerangkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan BPSK. Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri. UUPK menyebutkan dalam pasal 45 ayat (1) bahwa gugatan konsumen hanya dapat diajukan kepada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau mengajukan kepada peradilan yang menangani perkara pidana dan perdata, peradilan ini meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang jika dirugikan oleh pihak pengangkutan, dapat menerapkan cara yang diatur dalam UU PK Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut mengatur upaya yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Aturan tersebut terdapat dalam Pasal 45 yang menentukan bahwa:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang dimaksud ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan ganti rugi dalam sengketa antara pelaku usaha dan konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

- a. Seorang konsumen yang mengalami kerugian atau dalam hal yang bersangkutan meninggal dunia adalah ahli warisnya
- b. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang memiliki tujuan dan telah melaksanakan perlindungan konsumen sebagaimana dicantumkan dalam anggaran dasarnya .
- d. Pemerintah atau instansi terkait, apabila barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.

Apabila gugatan ganti rugi yang diajukan melalui pengadilan, yang berhak menggugatnya adalah keempat pihak yang telah disebutkan diatas. Sedangkan yang dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap pelaku usaha diluar pengadilan (melalui BPSK) hanya dapat dilakukan oleh seorang konsumen. UUPK menyediakan kepada sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen class action. Class Action, diajukan oleh sekelompok konsumen secara serius menderita kerugian dan dapat secara hukum mengajukan bukti transaksi gugatan ini hanya dapat diajukan oleh sekelompok konsumen kepada Peradilan Umum, sebagaimana disebutkan pasal 46 ayat (2) UUPK.

Berdasarkan wawancara dengan bapak (RS) selaku Penanggungjawab Untuk mengatasi kendala-kendala yang ditemui terhadap perlindungan konsumen dalam keamanan dan keselamatan bagi penumpang bus, PT. XXX bisa melakukan beberapa upaya yaitu: 1) Mereka dapat mengalokasikan sumber daya yang cukup untuk meningkatkan keselamatan transportasi, termasuk melengkapi bus dengan fitur keselamatan yang memadai; 2) Mereka dapat melibatkan pihak berwenang terkait, seperti kepolisian atau otoritas transportasi, untuk memperkuat kerjasama dalam mengatasi masalah keselamatan dan perlindungan konsumen; 3) PT. XXX dapat meningkatkan kesadaran dan pelatihan karyawan terkait perlindungan konsumen dan keselamatan transportasi; dan 4) Evaluasi berkala terhadap kebijakan dan tindakan yang telah dilakukan juga perlu dilakukan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan dan perlindungan konsumen

D.Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di dalam skripsi ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Bentuk pertanggungjawababan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 UU PK Nomor 8 Tahun 1999 yaitu terdiri dari asas manfaat, asas keadilan, asas keselamatan dan keamanan, asas kepastian hukum. Berdasarkan asas tersebut tanggungjawab pihak PT. XXX yang di berikan hanya asuransi saja apabila terjadi kecelakaan, dimana pihak PT.XXX seharusnya menerapkan asas manfaat, keadilan, kepastian hukum, yang di rasakan penumpang yang merupakan hal yang paling utama dibutuhkan penumpang dimana hak-hak rasa keamanan, keselamatan, dan kenyamanan, yang harusnya dirasakan oleh penumpang. Berdasarkan UU LLAJ Nomor 22 tahun 2009 PT.XXX memberikan tanggungjawab apabila terjadinya kecelakaan yang dimana penumpang bus mengalami luka ringan, luka berat, dan meninggal, maka dari pihak bus bertanggung jawab menangani perihal tersebut dengan memberikan layanan asuransi untuk penumpang yang mengalami kecelakaan bus.

Daftar Pustaka

- Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, 2016. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Penumpang Jasa Angkutan Traspormasi Darat*.
- Budisetnya Besar, *kajian peningkatan keselamatan penumpang bus 2011*, Volumen, Nomor 5. Jakarta : Sinar Grafika
- Harian Haluan, tersedia di <https://www.harianhaluan.com/news/109455775/sejarah-panjang-perusahaan-bus-npm-saksi-bisu-perkembangan-angkutan-umum-di-sumatera>
- Helfira Citra, Sry Wahyuni, Yulia Risa.2020, Vol. 2 No.2, *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Developer Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pengadaan Perumahan*, tersedia di <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/sosial/article/view/486/449>
- Krisnadi Nasution, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Umum*, Vol.8, No.16, Hlm. 113 tersedia di *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Bus Umum - Neliti*
- Nafa Amelsi Triantika, Elwidarifa Marwenny, Muhammad Hasbi, 2020, Vol.2 N0.2, *Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menuer Pasal 1320 Kuhperdata*, Hlm.125-126, tersedia di <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/sosial/article/view/488>
- Muhamad Abas, Helfira Citra, dkk, 2023, *Pengantar Hukum Indonesia: Pemahaman Dasar Dalam Sistem Hukum*, Indonesia : PT. Sonpedia, https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0TDPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=HELFIIRA+CITRA+EBOOK&ots=NtXfQdKhdd&sig=i1_FHvUBXAx0MYbv6VgIznibAo&redir_esc=y#v=onepage&q=HELFIIRA%20CITRA%20EBOOK&f=false
- Muhammad Rizki, 180106002 (2022) *Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Dalam Pemenuhan Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)*. Tersedia di <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/21544/>
- P.N.H Simanjuntak, 2018, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia.

- Rabiah & Harahap, 2016, *Aspek Hukum Perlindungan Penumpang bus dalam mewujudkan perlindungan konsumen*, Delegalata, Volume 1, no.1, Januari- Juni. Hlm.211 tersedia di <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delegalata/article/view/788>
- Redbus.id tersedia di <https://www.redbus.id/bis-ulasan/npm>
- Richard Burtin simatupang, S.H. 2003, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Jakarta: PT. Rikena Cipta.
- Sumber kita, tersedia di <https://www.sumbarkita.id/kronologi-bus-npm-kecelakaan-tabrak-rumah-di-batanghari-jambi/>
- Syahrizal Abbas, 2011, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP).
- Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD).
- Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.