

**TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN
UMUM DALAM PEMENUHAN KENYAMANAN DAN
KESELAMATAN PENUMPANG
(Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh

MUHAMMAD RIZKI

NIM. 180106002

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARIAH & HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1443 H/2022M**

**TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN
UMUM DALAM PEMENUHAN KENYAMANAN DAN
KESELAMATAN PENUMPANG
(Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

MUHAMMAD RIZKI

NIM. 180106002

**Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum**

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Amrullah, LL.M.

NIP. 198212112015031003

Riadhus Sholihin, M.H

NIP. 199311012019031014

**TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN
UMUM DALAM PEMENUHAN KENYAMANAN DAN
KESELAMATAN PENUMPANG
(Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum
Pada Hari/Tanggal: Senin, 13 Juni 2022 M
13 Zulqaidah 1443 H
Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi:

Ketua,

Amrullah, LL.M

NIP. 198212112015031003

Penguji I,

Dr. Abdul Jalil Salam, M.Ag

NIP. 197011091997031001

Sekretaris,

Riadhus Solihin, M.H

NIP. 19931101201903101

Penguji II,

Dr. Jamhir, S.Ag, M.Ag

NIP. 19780421201411001



Mengetahui,
**Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D

NIP 197703032008011015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email :fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Muhammad Rizki
NIM : 180106002
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah atau karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 Mei 2022

Yang menyatakan,




Muhammad Rizki
NIM. 180106002

ABSTRAK

Nama : Muhammad Rizki
NIM : 180106002
Fakultas/ Prodi : Syariah dan Hukum/ Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Dalam Pemenuhan Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)
Tanggal Sidang : 13 Juni 2022 M/ 13 Zulhijjah 1438
Tebal Skripsi : 69 Halaman
Pembimbing I : Amrullah,LL.M
Pembimbing II : Riadhus Solihin,M.H
Kata Kunci : *Kenyamanan, Keselamatan, Penumpang*

PT. Bintang Sempati Star merupakan salah satu perusahaan angkutan umum dengan jenis trayek Antar Kota Antar Provinsi. Yaitu salah satu kewajiban dari perusahaan angkutan umum yaitu memberikat keselamatan dan kenyamanan terhadap penumpang hingga penumpang sampai pada tempat tujuan. Hal ini sesuai dengan pasal 141 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan Pasal 4 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun pada kenyataannya pada tahun 2017 hingga 2021 perusahaan PT. Bintang Sempati Star, sering mengalami kecelakaan sehingga adanya rekomendasi sanksi pembekuan izin oleh Dinas perhubungan Aceh. Oleh sebab itu peneliti ingin meneliti lebih jauh mengenai bagaimana pelaksanaan pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yang diberikan oleh PT. Bintang Sempati Star dan Bagaimana tinjauan yuridis terhadap peran PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode yuridis empiris yaitu mengkaji mengenai ketentuan hukum yang berlaku, dan melihat kenyataan di masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pelaksanaan pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yang diberikan oleh PT. Bintang Sempati Star yaitu memberikan berbagai macam fasilitas untuk memberikan rasa nyaman selama didalam perjalanan, selain itu perusahaan telah memberikan jaminan keselamatan terhadap penumpang baik sebelum dan sesudah keberangkatan. Sedangkan tinjauan yuridis terhadap peran PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang adalah masih kurangnya kesadaran pengemudi dan manajemen perusahaan terhadap hak nyaman dan keselamatan penumpang. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memberikan fasilitas kenyamanan dan keselamatan terhadap penumpang, akan tetapi masih adanya beberapa hak penumpang yang terabaikan yang di sebabkan oleh pengemudi dan perusahaan itu sendiri.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberi rahmat yang tidak terhingga kepada hambanya. Dalam skripsi ini penulis akan membahas tentang, ***“TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM DI PEMENUHAN KENYAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)”***. Yang ditulis dengan bahasa yang jelas dan mempermudah untuk memahami. Skripsi ini disusun dengan tujuan melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen Pembimbing I bapak Amrullah,LL.M dan dosen Pembimbing II bapak Riadhuss Solihin, M.H yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya dan tak terhingga penulis hantarkan kepada kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, yang telah memberi kasih sayang dan mendidik penulis dengan penuh rasa cinta yang sangat luar biasa, serta untuk didikan, doa yang tak pernah putus, segala dukungan dan motivasinya selama ini sehingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan kuliah ini.

Dan tidak lupa juga adik saya yang selalu membantu dan menyemangati penulis setiap saat. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

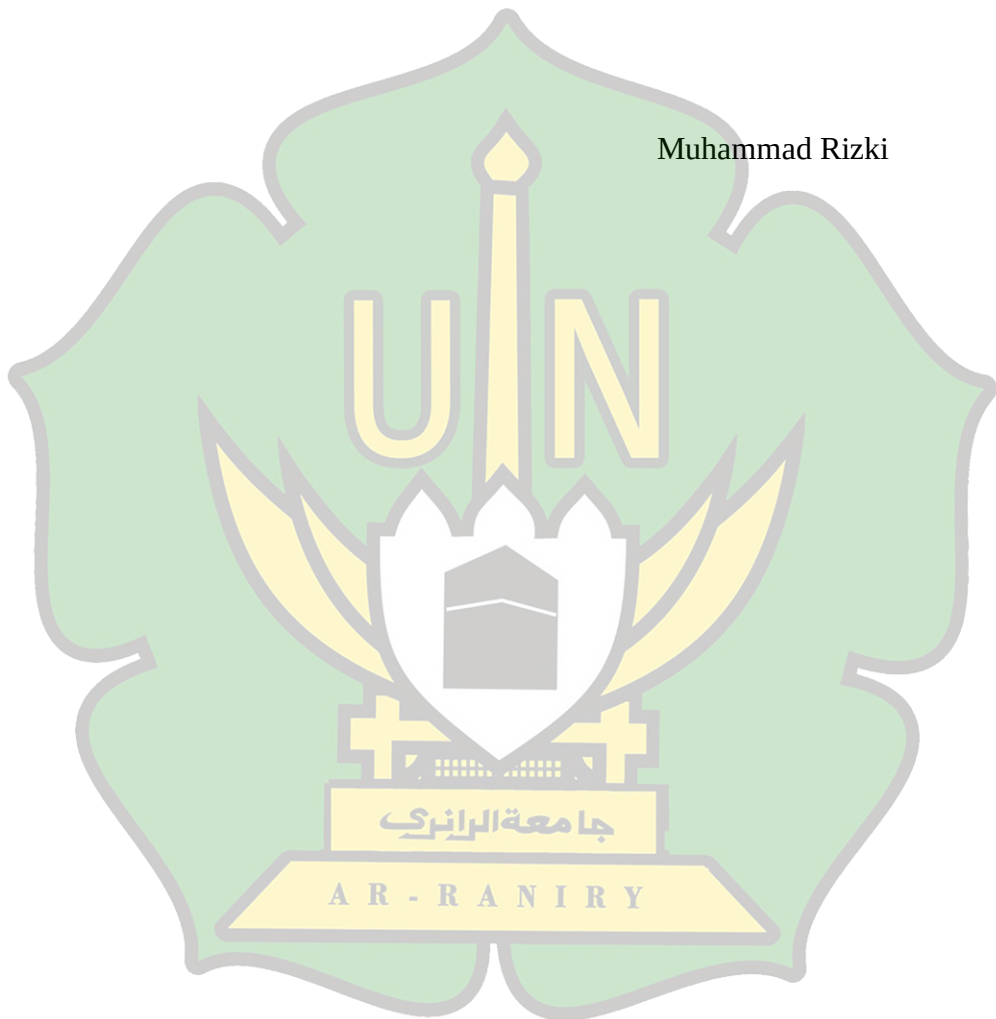
1. Bapak Prof. Dr. Muhammad Siddiq, MH., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ibu Dr. Khairani, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Bapak Badri, S.H.I., M.H., selaku sekretaris Prodi Ilmu Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta untuk seluruh staf Prodi Ilmu Hukum.
3. Bapak Muhammad Syuib, MH, MlegSt, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan semua urusan perkuliahan dalam waktu cepat dan tepat dan kepada semua Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah mengajari dan membekali penulis dengan ilmu sejak awal semester hingga akhir.
5. Kepada teman saya Fatiya Nurhaliza, S.H, Icha Hajjatul Mabbrurah, Risha Samsuarni, S.H, Muhammad Ikbali, S.E, Nanda Elsa, S.H saya mengucapkan terimakasih banyak yang telah membantu dan memberikan saran terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Selain itu saya mengucapkan terimakasih banyak kepada teman-teman lainnya dan anggota grup Nano-nano serta anggota grup Pemuda sholeh yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih juga kepada kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan penyusunan skripsi ini semoga Allah Swt. membalas setiap kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak terdapat kendala, kekurangan dan juga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya

kritik, saran serta usulanyang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 20 Mei 2022
Penulis,

Muhammad Rizki



PEDOMAN TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	b	Be	ظ	ẓā	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	t	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	g	Ge
ج	Jīm	j	je	ف	Fā'	f	Ef
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	q	Ki
خ	Khā'	kh	ka dan ha	ك	Kāf	k	Ka
د	Dāl	d	De	ل	Lām	l	El

ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)	م	Mūm	m	Em
ر	Rā'	r	Er	ن	Nūn	n	En
ز	Zai	z	Zet	و	Wau	w	We
س	Sīn	s	Es	ه	Hā'	h	Ha
ش	Syīn	sy	es dan ye	ء	Hamz ah	'	Apostrof
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	y	Ye
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

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

1) Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>fathah</i>	A	a
ِ	<i>Kasrah</i>	I	i
ُ	<i>ḍammah</i>	U	u

2) Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
يَ...	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
وُ...	<i>fathah</i> dan <i>wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- <i>kataba</i>
فَعَلَ	- <i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	- <i>žukira</i>
يَذْهَبُ	- <i>yažhabu</i>
سُئِلَ	- <i>su'ila</i>
كَيْفَ	- <i>kaifa</i>
هَوَّلَ	- <i>haulā</i>

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ...إِ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
يَ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- <i>qāla</i>
رَمَى	- <i>ramā</i>
قِيلَ	- <i>qīla</i>
يَقُولُ	- <i>yaqūlu</i>

4. Tā' marbūṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

1. Tā' marbūṭah hidup

tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah 't'.

2. *Tā' marbūṭah* mati

tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3. Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	-rauḍ ah al-atfāl
	-rauḍ atul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	-al-Madīnah al-Munawwarah
	-AL-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةُ	-ṭalḥah

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	-rabbanā
نَزَّلَ	-nazzala
الْبِرُّ	-al-birr
الْحَجَّ	-al-ḥajj
نُعَمَّ	-nu 'ima

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

رَجُلٌ	-ar-rajulu
اسَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
اَشَمْسُ	-asy-syamsu
القَلَمُ	-al-qalamu
البَدِيعُ	-al-badī‘u
الْخَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna
النَّوْءُ	-an-nau'
شَيْئٌ	-syai'un
إِنَّ	-inna
أُمِرْتُ	-umirtu
أَكَلٌ	-akala

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	-Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn
	-Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ الْمِيزَانَ	-Fa auf al-kaila wa al-mīzān
	-Fa auful-kaila wal- mīzān

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	-Ibrāhīm al-Khalīl
	-Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	-Bismillāhi majrahā wa mursāh
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ	-Wa lillāhi ‘ala an-nāsi hijju al-baiti man
	istaṭā‘a ilahi sabīla
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	-Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā‘a
	ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	- <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ	- <i>Inna awwala baitin wuḍ i 'a linnāsi</i>
لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكَةً	<i>lallaẓi bibakkata mubārakkan</i>
شَهْرَ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	- <i>Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīh al-Qur'ānu</i>
وَلَقَدْ رَأَاهُ بِأَلْفُقِ الْمُبِينِ	- <i>Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fīhil qur'ānu</i>
	- <i>Wa laqad ra 'āhu bil-ufuq al-mubīn</i>
	<i>Wa laqad ra 'āhu bil-ufuqil-mubīni</i>
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	- <i>Alhamdu lillāhi rabbi al- 'ālamīn</i>
	<i>Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn</i>

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	- <i>Nasrun minallāhi wa fathun qarīb</i>
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	- <i>Lillāhi al0amru jamī'an</i>
	<i>Lillāhil-āmru jamī'an</i>
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	- <i>Wallāha bikulli syai'in 'alīm</i>

AR - RANIRY

10. Tawid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.
Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	74
Lampiran 2	Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh	75
Lampiran 3	Daftar Wawancara Bersama PT. Bintang Sempati Star	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Wawancara Bersama Karyawan PT. Bintang Sempati Star.....	77
Gambar 2	Wawancara Bersama Karyawan PT. Bintang Sempati Star.....	78
Gambar 3	Wawancara Dengan Penumpang.....	79
Gambar 4	Wawancara Dengan Bapak Setioaji selaku kepala seksi lalu lintas dan angkutan jalan	79



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR ISI	xviii
 BAB SATU PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Penjelasan Istilah.....	8
F. Metodologi Penelitian	10
1. Pendekatan Penelitian	10
2. Jenis Penelitian.....	10
3. Sumber Data.....	11
4. Teknik Pengumpulan Data.....	11
5. Analisa Data	12
G. Sistematika Pembahasan	13
 BAB DUA KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA	
TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM	14
A. Konsep Perlindungan Konsumen.....	14
1. Pengertian Konsumen.....	14
2. Hak-hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha	18
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Upaya Penyelesaian	
Sengketa Konsumen.....	24
B. Pengaturan Tentang Angkutan Umum.....	29
1. Pengertian Angkutan Umum.....	29
2. Jenis-jenis Angkutan Umum	30
3. Hak Dan Kewajiban Penumpang Dan Tujuan Angkutan Umum.	32
4. Standar Pelayanan Minimal	34
5. Tanggung Jawab Pengangkutan.....	40
6. Perlindungan Hukum Angkutan Umum.....	44

BAB TIGA TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM PEMENUHAN KENYAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG.....	49
A. Gambaran Umum PT. Sempati Star.....	49
B. Pelaksanaan Pemenuhan Hak Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang Yang Diberikan Oleh PT. Bintang Sempati Star.....	51
C. Tinjauan yuridis terhadap peran PT. Bintang Sempati Star dalam pemberian kenyamanan dan keselamatan penumpang	57
BAB EMPAT PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73
DAFTAR LAMPIRAN	74
DAFTAR GAMBAR	77



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat berpengaruh penting dalam kehidupan bermasyarakat Indonesia. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa faktor, yaitu diantaranya, keadaan alam Indonesia yang terdiri dari berbagai ribuan pulau kecil dan besar, perairannya yang terdiri dari sebagian besar wilayah laut, sungai dan danau maka karena hal ini tentu saja memerlukan adanya pengangkutan melalui transportasi darat, laut dan udara.¹

Dengan keadaan alam yang begitu bervariasi, maka diperlukannya akan kebutuhan alat transportasi yang nyaman, aman dan lancar dalam menunjang pelaksanaan pengangkutan dan pembangunan ke seluruh pelosok tanah air misalnya sektor, industri, pendidikan, perdagangan dan pariwisata². Yang pada umumnya hampir sebagian besar masyarakat Indonesia sangat bergantung kepada angkutan umum bagi kebutuhan akan mobilitasnya dalam melakukan perjalanan ataupun perpindahan. Hal ini disebabkan karena tingkat ekonomi masyarakat yang masih tergolong lemah ataupun sebagian besar masyarakat belum memiliki kendaraan pribadi.³

Hal tersebut menunjukkan betapa pentingnya transportasi khususnya transportasi angkutan umum di Indonesia dalam menunjang pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan angkutan transportasi yang sangat di butuh kan.

¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), hlm. 7.

²Hermanto Dwiatmoko, *Peran Angkutan Kereta Api Dalam meningkatkan Perekonomian*, (Surabaya:Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 13.

³Suwardjoko Warpani, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, (Bandung:: ITB), hlm.13.

Tidak hanya pembangunan dan peningkatan kualitas maupun mutu pelayanan dan sarana-sarannya saja akan tetapi juga harus menyangkut pembangunan aspek hukum transportasi sendiri khususnya transportasi angkutan umum.⁴

Pembangunan hukum itu tidak hanya menambah akan suatu Peraturan baru atau mengubah akan peraturan lama dengan peraturan yang baru, akan tetapi juga harus dapat memberikan akan kepastian dan perlindungan hukum kepada semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi angkutan umum. Hal itu mengingat betapa penting dan strategisnya peran lalu lintas dan angkutan umum yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka dengan itu lalu lintas dan angkutan umum dikuasai oleh Negara yang pembinaannya dilakukan oleh pemerintah.⁵

Kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi angkutan umum perlu untuk mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan terhadap hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga perlu mendapatkan kepastian. Maka oleh itu salah satu landasan pemerintah dalam menyelenggarakan urusan lalu lintas dan angkutan jalan yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.⁶ Berdasarkan Pasal 2 UU No. 22 Tahun 2009, disebutkan bahwa “ asas penyelenggaraan lalu lintas, terdiri dari, asas transparan, asas akuntabel, asas berkelanjutan, asas partisipatif, asas bermanfaat, asas efisien dan efektif, asas seimbang, asas terpadu dan asas mandiri.

⁴Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Malang, Citra mentari, 2012), hlm. 53.

⁵Ramdlon Naning, *Menggairahkan Kesadaran Hukum Masyarakat Dan Disiplin Penegakan Hukum Dalam Lalu Lintas*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1983), hlm 26.

⁶Agus Raharjo, *Strategi Penegakan Hukum Di jalan Raya*, (Jakarta: Cipta Manunggal, 1955), hlm. 39.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menyebutkan mengenai tujuan dari Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yakni :

- a. terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
- c. terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Sedangkan di dalam Pasal 4 Undang-undang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, menyatakan Undang-Undang ini berlaku dengan tujuan untuk membina dan menyelenggarakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang selamat, aman, tertib dan lancar melalui :

- a. kegiatan gerak pindah Kendaraan, orang, dan/atau barang di Jalan
- b. kegiatan yang menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan
- c. kegiatan yang berkaitan dengan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor dan Pengemudi, pendidikan berlalu lintas, Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas, serta penegakan hukum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.⁷

Adapun di dalam pasal 141 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, “ menyebutkan perusahaan angkutan umum wajib memenuhi hak untuk mendapatkan standar pelayanan minimum yang dimiliki oleh penumpang sebagai pengguna jasa Standar pelayanan minimum meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan ”. ⁸ Adapun di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada

⁷Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998), hlm 29.

pasal 4 menyebutkan salah satu hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁹

Maka dengan itu Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat membantu serta mewujudkan kepastian hukum dan terpenuhinya hak-hak bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekerja (sopir/pengemudi), serta Penumpang sebagai konsumen jasa angkutan itu sendiri.

PT. Sempati Star di bawah naungan Sepakat Group berkantor pusat di Kota Medan, Sempati Star yang tergabung dalam perusahaan induk Sepakat Group mendatangkan kendaraan bus baru bermesin belakang yaitu MB 0500RS 1836 dengan melayani lintasan Banda Aceh - Medan. Setelah menggunakan kendaraan bus seperti 1626, 1830 dan O500R 1836 sebagai kendaraan awal dalam proses pelayanan penumpang. Kini Sempati Star menjadi perusahaan yang mengambil inisiatif dalam penggunaan bus berkapasitas besar di Aceh. Bermodalkan kendaraan bus K360, Sempati Star siap melintasi wilayah Medan - Banda Aceh. Selain Medan-Banda Aceh, Sempati Star juga membuka rute pelayanan Medan-Takengon dan Medan-Meulaboh. Sedangkan Banda Aceh-Tapaktuan dilayani menggunakan armada microbus. Setiap minggu maupun setiap hari, penduduk Kota Banda Aceh ada yang melakukan perjalanan ke kota Medan dengan berbagai alasan, seperti berbelanja, keperluan bisnis, kuliah, bahkan juga ada yang bekerja di Kota Medan.¹⁰

Bus Sempati Star memberikan layanan dan fasilitas yang baik karena kenyamanannya seperti bus dilengkapi WIFI, selimut, bantal, toilet, dan tempat duduknya yang empuk melebihi kursi pesawat. Ternyata dibalik fasilitas-

⁹Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ <https://www.tebapesonatravel.com/po-sempati-star-bus-double-decker/di> akses pada 9 Desember 2021.

fasilitas tersebut belum dapat menjamin akan keselamatan dan kenyamanan penumpang selaku konsumen. Hal itu didasarkan kepada seringnya terjadi kecelakaan yang dialami oleh bus sempati star, pada tahun 2018 Dinas Perhubungan Aceh mengeluarkan surat rekomendasi sanksi pembekuan izin trayek sementara terhadap 37 unit bus sempati star, rekomendasi sanksi pembekuan sementara juga dikenakan terhadap 8 unit bus sempati star yang terlibat kecelakaan dan melanggar serta menyimpang dari trayek.

Selanjutnya pada tahun 2019 bus kendaraan sempati mengalami 4 kali kecelakaan yang mengakibatkan korban 6 korban jiwa dan 3 luka-luka, pada tahun 2021 terjadi 1 kali kecelakaan yang mengakibatkan 1 orang penyeberang jalan meninggal dunia akibat dari supir yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi.¹¹ Selain itu pada tahun 2019 terdapat 3 orang penumpang yang menaiki bus sempati star dengan tujuan Banda Aceh mengalami kehilangan barang berupa laptop, yang mana korban sebelumnya sudah melaporkan ke pihak bus dan meminta solusi atas kehilangan laptopnya tersebut, akan tetapi dari pihak perusahaan menolak untuk bertanggung jawab. Maka Karena tak mendapat respons dari pihak otoritas bus, korban lantas membuat pengaduan ke Lembaga Bantuan Hukum Banda Aceh.¹²

Dengan melihat berdasarkan kenyataan tersebut, dapat diketahui bahwa dalam sektor pelayanan angkutan umum sempati star masih belum terpenuhinya pemenuhan hak akan penumpang. Dengan demikian penulis tertarik untuk menganalisis mengenai **“Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum dalam Pemenuhan Kenyamanan dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT Bintang Sempati Star)”**

¹¹Serambinews.com"<https://aceh.tribunnews.com/topic/tabrakan-maut-sempati-star>, diakses 9 Desember 2021.

¹²<https://www.acehtrend.com/2019/08/19/lbh-banda-aceh-buka-posko-pengaduan-korban-kehilangan-barang-di-bus-sempati-star/>, diakses pada 9 Desember 2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini memiliki permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yang diberikan oleh PT. Bintang Sempati Star?
2. Bagaimana tinjauan yuridis terhadap peran PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang diberikan oleh PT. Sempati Star
2. Untuk mengetahui tinjauan yuridis terhadap peran perusahaan dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang

D. Kajian Pustaka

Berikut ini ada beberapa penelitian skripsi dan jurnal terdahulu yang memiliki kesamaan dan keterkaitannya dengan judul penelitian penulis. Adapun penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian penulis yakni :

Pertama, jurnal yang berjudul *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Angkutan Kota Labi-labi Di Kota Banda Aceh (Suatu Penelitian di Wilayah Hukum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh)*. Hasil karya dari penulisan ilmiah Muarif dan T.Haflisyah menjelaskan mengenai permasalahan dalam permasalahan mengenai pemenuhan hak-hak terutama sekali mengenai keselamatan konsumen angkutan umum labi-labi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan

Angkutan Jalan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹³

Kedua, jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang ditulis oleh Rabiah Z. Harahap dengan judul *Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*. Yang mengemukakan permasalahan mengenai perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen angkutan umum terutama korban kecelakaan lalu lintas berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dan Undnag-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Yang dimana pihak perusahaan berkewajiban memenuhi hak dalam melakukan ganti rugi terhadap korban kecelakaan berdasarkan peraturan yang telah ada.¹⁴

Ketiga, skripsi yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi penumpang Angkutan Umum (Studi Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)*, hasil karya dari Ginnajar Hutomo Bangun mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang Tahun 2012. Dalam skripsi ini menjelaskan mengenai permasalahan tentang pengemudi angkutan umum yang dinilai menimbulkan kerugian bagi penumpang baik itu kerugian yang secara nyata atau materiil maupun kerugian secara tidak nyata yaitu ketidaknyamanan dan kekecewaan. Dengan rumusan masalah yaitu mengenai penarikan tarif yang tidak sesuai, penurunan penumpang di sembarangan tempat, perilaku pengangkutan penumpang yang berlebihan dan perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum. Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif dengan

¹³Muarif, T. Hflisyah *Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Angkutan KotafLabi-labi Di Kota Banda Aceh (Suatu Penelitian di Wilayah Hukum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh)*. Jurnal ilmiah mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan, Vol 2, No 2, Mei 2018.

¹⁴Rabiah Z. Harapah, *Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*, Jurnal De lega Lata, Vol 1, No 1, Januari-Juni 2016.

pendekatan yuridis sosiologis, karena menekankan pada kualitas dan kevalidan data yang diperoleh.¹⁵

Keempat skripsi yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Merupakan hasil karya penelitian Denni Aristonovo mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang Tahun 2018. Dalam skripsi ini menjelaskan mengenai bagaimana hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dan Faktor apa yang melatarbelakangi pengemudi angkutan tidak memenuhi pasal 143 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan., dengan metode penelitian yaitu yuridis empiris dengan meneliti data-data sekunder terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan data primer di lapangan.¹⁶

Dari beberapa karya ilmiah yang diuraikan oleh penulis di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan mengenai objek penelitian apa yang ingin diteliti oleh penulis. Yang dimana pada karya pertama menjelaskan mengenai pemenuhan hak akan konsumen angkutan umum labi-labi dan tidak menjelaskan mengenai penyebab terjadinya akan pelanggaran terhadap pemenuhan hak penumpang. Sedangkan karya kedua hingga keempat hanya sedikit menjelaskan tentang perlindungan terhadap hak penumpang dan lebih mengarah kepada perlindungan dan kepastian hukum terhadap penumpang

¹⁵Ginnajar Hutomo Bangun Dengan Judul, *Perlindungan Hukum Bagi penumpang Angkutan Umum (Studi Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)*. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2012.

¹⁶Denni Aristonovo Dengan Judul, *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Fakultas Hukum Universitas SriwijayaPalembang, 2018.

sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Maka dengan demikian penulis ingin meneliti lebih jauh bagaimana “Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Dalam Pemenuhan Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star”.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kemungkinan adanya penafsiran yang salah tentang istilah yang digunakan dalam penulisan di atas maka penulis perlu untuk memberikan penegasan terlebih dahulu pada istilah-istilah yang terdapat pada judul dan pembatasan masalahnya sebagai berikut:

1. Konsumen

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷ Disini konsumen yang dimaksud yaitu orang yang menggunakan jasa angkutan umum.

2. Hak

Hak menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah suatu bentuk kebenaran, kepemilikan, kewenangan, kekuasaan, derajat dan wewenang menurut hukum.¹⁸

3. Penumpang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.

¹⁷Berdasarkan Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁸Artikata hak Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online" <https://kbbi.web.id/hak.html>, diakses pada 9 Mei 2022.

4. Angkutan Umum

Merupakan Sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan dipungut bayaran. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya.¹⁹

5. Kenyamanan dan keselamatan

Katherine Kolcaba, dengan latar belakang keperawatan dan psikologi menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan, dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Sedangkan keselamatan adalah keadaan bebas dari cedera fisik dan psikologis atau bisa juga disebut dengan keadaan aman dan tentram.²⁰

F. Metode Penelitian

Secara umum, metode penelitian diartikan sebagai metode ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan penggunaan tertentu.²¹ Oleh karena itu, diperlukan suatu metode penelitian untuk mengelaborasi dan menganalisis permasalahan tersebut, sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjabarkan sesuatu yang sedang terjadi secara sistematis, faktual dan akurat

¹⁹C.S.T. Kansil dan Christine S.T, *Disiplin Berlalu Lintas Di Jalan Raya* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1995), hlm. 22.

²⁰<https://id.scribd.com/document/387731945/Konsep-Kebutuhan-Keselamatan-Dan-Kenyamanan>, di akses pada 28 Desember 2021.

²¹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 3.

mengenai fakta, serta berhubungan dengan fenomena yang ingin diketahui.²² Hal ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Tinjauan yuridis peran perusahaan angkutan umum dalam pemenuhan dan keselamatan penumpang (Studi kasu PT. Bintang Sempati Star).

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Yuridis Empiris yaitu mengkaji mengenai ketentuan hukum yang berlaku, dan melihat kenyataan di masyarakat.²³ Hal ini untuk melihat akan pemenuhan hak penumpang sesuai dengan pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan dan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Pelindungan Konsumen.

3. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan terdapat dua jenis yang terdiri dari:

a. Data Primer

Diperoleh langsung melalui data resmi dan hasil wawancara dengan informan dan penjelasan dari pihak yang mempunyai kapasitas dari pihak yang sesuai untuk dijadikan narasumber.²⁴

b. Data Sekunder

Data sekunder ini berasal dari penelitian kepustakaan, yang peneliti dapatkan dari peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel, pendapat pakar hukum dan pendapat ahli serta data yang didapatkan dari penelitian yang sebelumnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

²²Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 22.

²³Suratman, Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 88.

²⁴Hikmat M. Mahi, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 47-48.

- 1) Bahan Hukum Primer, yang meliputi perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, data yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, bahan hukum sekunder berupa skripsi terdahulu yang berkaitan dengan penulis, jurnal hukum, dokumentasi, artikel, arsip, dan dokumen yang berhubungan dengan pembahasan.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan seorang peneliti melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk diamati.²⁵ Yang dimana dalam melakukan observasi peneliti harus terjun langsung ke lapangan yaitu Terminal Batoh.
- b. Metode wawancara Yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan cara tanya jawab sambil langsung bertatap muka dengan objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang diinginkan.²⁶ Wawancara yang penulis rujuk dalam penelitian skripsi ini adalah wawancara atau tanya jawab dengan pihak perusahaan angkutan umum PT. Bintang Sempati Star, Konsumen dan Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah I Provinsi Aceh. Tujuan dari wawancara ini ialah agar

²⁵Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif", *Equilibrium*, Vol.5, No.9, Januari-Juni 2009, hlm.7.

²⁶Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*, (Jakarta: Rajagrafindo 2018), hlm. 226.

mendapatkan keterangan, pendapat, dan bukti tentang adanya suatu masalah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.²⁷

5. Analisa Data

Analisa data yang dipergunakan oleh penulis adalah data primer dan sekunder dengan dianalisis secara kualitatif. Dengan menggunakan metode deduktif analisis secara kualitatif. Artinya bahwa peneliti dimulai dari hal-hal yang umum hingga yang khusus.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan ini dibuat dalam bentuk karya ilmiah dengan sistematika penjelasan sehingga mudah dalam penulisan proposal ini, penulis menjabar penulisan karya ilmiah ini dalam 4 bab yang terdiri dari:

Bab satu pendahuluan meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kajian Pustaka, Penjelasan Istilah, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab dua berisikan tentang kedudukan pengguna jasa angkutan umum, pengertian pengguna jasa dan angkutan umum, kedudukan pengguna jasa angkutan umum, serta hak dan kewajiban konsumen sebagai penumpang angkutan umum.

Bab tiga membahas mengenai hasil penelitian yaitu mengenai bagaimana pemenuhan terhadap hak-hak penumpang angkutan umum. Yang dimana pembahasan tersebut meliputi profil PT. Sempati Star, pemenuhan hak

²⁷Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009) hlm 5.

kenyamanan dan keselamatan penumpang yang dilakukan oleh PT. Sempati Star dan Tinjauan yuridis terhadap peran perusahaan dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang

Bab empat merupakan penutup karya ilmiah ini dan pada bab ini berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah disampaikan dan saran yang menyangkut dengan penulisan ilmiah.



BAB DUA

KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM

A. Konsep Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen Dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris dan Amerika), atau *consument/konsumen* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *konsument* itu tergantung dalam posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumenten* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberikan arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁸

Di Indonesia telah banyak diselenggarakan studi, baik yang bersifat akademis, dengan tujuan untuk mempersiapkan dasar-dasar penerbitan suatu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen. Dalam naskah akademik dan/atau berbagai naskah pembahasan rancangan peraturan perundang-undangan, banyak dibahas mengenai berbagai istilah yang termasuk dalam lingkup perlindungan konsumen. Dari naskah akademik itu yang patut mendapat perhatian, antara lain:²⁹

- a. Badan Pembinaan Hukum Nasional-Departemen Kehakiman (BPHN), menyusun batasan tentang konsumen akhir, yaitu pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak untuk diperjualbelikan.

²⁸ Numardjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 12.

²⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 23.

- b. Batasan konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia: Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
- c. Sedang dalam naskah akademis yang dipersiapkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI, menyatakan Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Inosentius Samsul menyebutkan “konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan”.³⁰ Mariam BadrulZaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu “, Semua individu yang menggunakan barang atau jasa secara konkrit dan riil”. Namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda atau jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.³¹

Adapun pengertian konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni:

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.³²

Hal lain yang perlu dikualifikasikan bahwa, cakupan konsumen dalam Undang-undang perlindungan konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut dengan orang. Akan masih ada subjek hukum lainnya yang juga sebagai konsumen akhir yaitu badan hukum, yang

³⁰Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hlm. 34.

³¹Mariam Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional Dan Permasalahannya, Alumni*, (Bandung: Cahaya Ternit 1981), hlm. 48.

³²Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen.

mengonsumsi barang atau jasa serta untuk tidak diperdagangkan.³³ Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dijelaskan diatas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi 3 bagian, yaitu:³⁴

- a. Konsumen Komersial adalah setiap orang yang mendapatkan barang/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali atau mencari keuntungan kembali.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah orang atau badan hukum, yang membutuhkan dan menggunakan barang atau jasa untuk keperluan kehidupannya sendiri atau kelompoknya, keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya.

Sedangkan pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁵

³³Ahmedi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 5.

³⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm 13.

³⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 41.

Unsur-unsur definisi pelaku usaha adalah sebagai berikut:³⁶

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha
 - a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
 - b. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama- sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu badan hukum, yang menurut hukum merupakan badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi. Kemudian, badan usaha yang bukan badan hukum dapat dikelompokkan kedalam kategori seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil.
 - c. Badan usaha tersebut harus memenuhi kriteria yakni, didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
2. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan kepada perjanjian.
3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang produksi ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.

Dalam penjelasan Undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Istilah pelaku usaha umumnya dikenal dengan sebutan pengusaha. Pengusaha adalah setiap orang usaha yang menjalankan usaha, memproduksi, menawarkan, menyampaikan, atau mendistribusikan suatu produk kepada masyarakat luas selaku konsumen. Pelaku usaha tidak hanya diartikan sebagai pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi mereka yang terkait

³⁶Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm, 50-51.

dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.³⁷

Dengan demikian jelas Undang-undang atau badan bahwa pengertian pelaku usaha menurut Perlindungan Konsumen sangat luas, bukan hanya pelaku usaha melainkan hingga kepada pihak terakhir yang menjadi perantara antara pelaku usaha dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer atau konsumen perantara.

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan Perdagangan Nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi seperti ini di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.³⁸

Tetapi disisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Maka dengan itu konsumen mempunyai hak dan kewajiban, sebagaimana yang diatur didalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana hak tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut ini:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu,

³⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm 18.

³⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 31.

konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi suatu produk. Dengan demikian, setiap produk, baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

- b. Hak untuk memilih, mengandung pengertian tidak dikehendaknya produk yang dapat mencelakakan dan mencederai konsumen. Karena itu, pelaku usaha wajib mencantumkan label produknya sehingga konsumen dapat mengetahui adanya unsur-unsur yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan dirinya atau menerangkan secara lengkap perihal produknya sehingga konsumen dapat memutuskan apakah produk tersebut cocok baginya.
- c. Hak atas informasi yang benar mengandung pengertian dalam hal berproduksi pelaku usaha diharuskan bertindak jujur dalam memberi informasi sehingga konsumen dapat memilih produk yang terbaik bagi dirinya. Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai produknya diharuskan informasi yang jujur, benar, dan jelas sehingga tidak mengelabui atau membodohi konsumen. Karena itu, pemanfaatan media informasi oleh pelaku usaha, baik dengan iklan, dan media lainya hendaknya dilandasi kejujuran dan niat baik.
- d. Hak untuk didengar mengandung pengertian bahwa pelaku usaha seharusnya mendengar keluhan memberikan penyelesaian konsumen dan yang baik apabila setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk, konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena ternyata produk yang dikonsumsi tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya, misalnya kualitas tidak sesuai.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa, dimaksudkan bahwa pelaku usaha berada dalam kedudukan yang lebih kuat, baik secara ekonomis maupun dari segi kekuasaan dibanding dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan yang secara patut atas hak-haknya. Perlindungan itu dibuat dalam suatu peraturan perundang-undangan serta dilaksanakan dengan baik.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, yang berarti konsumen berhak mendapatkan bagaimana berkonsumsi yang baik. Pelaku usaha wajib memberi informasi yang benar dan mendidik sehingga konsumen makin dewasa bertindak dalam memenuhi kebutuhannya, bukan sebaliknya mengeksploitasi kelemahan-kelemahan konsumen terutama wanita dan anak-anak.
- g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur, yang berarti dalam memperoleh pelayanan konsumen berhak juga untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dengan konsumen lainnya, tanpa ada pembeda-bedaan berdasarkan ukuran apapun, misalnya suku, agama, budaya, daerah, daerah asal atau tempat tinggal, pendidikan, status ekonomi, dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi, mengandung pengertian apabila konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena produk yang dikonsumsi atau digunakan tidak sesuai dengan informasi yang diterimanya, maka konsumen berhak mendapatkan penggantian atas kerugian yang dideritanya setelah mengkonsumsi produk tersebut atau jika produk tidak sesuai.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, yang berarti konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan

membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.³⁹

Hak-hak konsumen yang sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh presiden Amerika Serikat J.F.Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri dari, hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi dan hak untuk didengar. Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26. Yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization Of Consumers Union- IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:⁴⁰

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- c. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- d. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
- e. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Dari berbagai macam hak-hak konsumen yang telah disebutkan salah satu hak yang sangat penting untuk didapatkan oleh konsumen yaitu hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan dan keselamatan. Hal ini dikarenakan produk barang dan jasa yang diterima oleh konsumen tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen, sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani, rohani dan materiil.

³⁹Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 40.

⁴⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 39.

Maka dengan itu setiap produk baik barang atau jasa haruslah memperhatikan kualitasnya, komposisi bahannya, dan konstruksinya, yang harus ditujukan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Sehingga konsumen dapat merasa aman, nyaman dan terjamin keselamatannya dalam penggunaan suatu produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh produsen.

Dengan demikian hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan merupakan salah satu hak yang harus terpenuhi. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan konsumen sebagai pengguna barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa.

Selain itu juga konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhinya terhadap pelaku usaha. Kewajiban tersebut tertuang dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

- a. *Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.*
- b. *Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.*
- c. *Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.*
- d. *Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.*⁴¹

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bukan hanya membahas tentang hak-hak dan kewajiban konsumen selaku pengguna jasa maupun barang yang dihasilkan oleh pengusaha. Akan tetapi juga membahas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tersebut. Undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban kepada pelaku usaha. Yaitu pada Pasal 6

⁴¹Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 47.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha mempunyai hak-hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha yang diatur didalam pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :⁴²

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan.

Hak dan kewajiban tersebut telah dilindungi dan diatur oleh negara melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan antara konsumen dengan pelaku usaha dan terjalin hubungan yang baik dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya. Hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

⁴²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 50.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dan Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Produk menjadi unsur penting dalam kegiatan jual beli sebab inilah yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen. Dalam pengertian luas, produk ialah segala barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Pada penggunaan teknologi memungkinkan pelaku usaha mampu membuat produk beraneka jenis, bentuk, kegunaan, maupun kualitasnya sehingga pemenuhan akan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas, lengkap, cepat dan menjangkau bagian terbesar lapisan masyarakat.⁴³

Akan tetapi di dalam penggunaan teknologi memungkinkan dihasilkannya produk yang tidak sesuai dengan persyaratan keamanan dan keselamatan pemakai sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen. Untuk itu didalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu:⁴⁴

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

⁴³Nasution Az., *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 229.

⁴⁴Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat atau tidak sesuai bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.⁴⁵ Selanjutnya memperhatikan bentuk ganti rugi yang dapat diberikan terhadap konsumen yang dirugikan, menurut ketentuan Pasal 19 ayat (2) dapat berupa :

- a. Pengembalian uang.
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya.
- c. Perawatan kesehatan.
- d. Pemberian santunan

Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menyebutkan ada beberapa pihak yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris bersangkutan.

- a. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- b. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

⁴⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 39.

- c. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/ atau korban yang tidak sedikit.

Adapun mengenai upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen jika merasa telah dirugikan oleh pihak penyedia layanan transportasi, konsumen dapat menerapkan cara-cara yang telah dimuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya yang bisa dilakukan konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pihak pelaku usaha yaitu :⁴⁶

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 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 para pihak yang bersengketa.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 ayat (1) secara tegas mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (Non Litigasi)

Sebagaimana telah ditentukan dalam pasal 45 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Adapun badan yang

⁴⁶Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan yaitu, badan penyelesaian sengketa Konsumen yang merupakan badan khusus yang dibentuk pemerintah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang meminta ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, ataupun menderita kerugian akibat dari pemakaian barang dan jasa.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang perlindungan konsumen, adalah merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah yang diberi tugas dan wewenang untuk dapat menyelesaikan perselisihan atau sengketa antar konsumen dan pengusaha atau produsen. Yang dimana penyelesaian tersebut dapat dilakukan dengan cara antara lain yaitu :

- 1) Arbitrase yaitu merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka.
- 2) Mediasi yaitu proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.
- 3) Konsultasi yaitu merupakan suatu tindakan "personal" antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan "klien" dengan pihak lain yang merupakan pihak "konsultan" yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Akan tetapi pendapat tersebut tidak

mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

Agar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen dapat berlaku secara efektif, pemerintah kemudian menerbitkan aturan-aturan di bawah undang-undang, yang salah satunya adalah keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen, yang dimana penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase menjadi kewenangan dari badan penyelesaian sengketa konsumen”.⁴⁷

b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan, penyelesaian sengketa dengan cara ini bisa dilakukan apabila:

- 1) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan.
- 2) Sudah dilakukannya upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan namun dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Konsumen atau pun pelaku usaha yang bersengketa lebih banyak memilih menyelesaikan masalah mereka diluar pengadilan, ini dikarenakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) memiliki banyak aspek kekurangannya, yang menjadi kekurangan maupun hambatan dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah:⁴⁸

⁴⁷Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 87-89.

⁴⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 239-240.

- a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan dinilai sangat lambat, dikarenakan pengadilan pada umumnya harus melalui proses yang formalistik dan sangat teknik dalam pemeriksaan sehingga dianggap menghabiskan waktu lama.
- b. Menghabiskan biaya perkara yang mahal. Ditambah lagi jika dalam proses penyelesaian sengketa berlangsung dengan waktu yang lama, maka biaya semakin lama juga biaya yang dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungan dengan biaya pengacara.
- c. Keterbatasan pengetahuan hakim. Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, karena kemampuan hakim hanya dibidang hukum, sedangkan di luar bidang hukum pengetahuan hakim bersifat umum atau pun dasar. Sehingga membuat para hakim dinilai kurang mampu dalam menyelesaikan sengketa tersebut.

B. Pengaturan Tentang Angkutan Umum

1. Pengertian Angkutan Umum

Pengertian mengenai angkutan umum diatur dalam Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. *“Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran”*. Angkutan umum ini dijalankan atau disediakan oleh perusahaan angkutan umum, yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.⁴⁹

Selain itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang

⁴⁹Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek. Angkutan umum adalah suatu proses pemindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki. Prosesnya dapat dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan.⁵⁰

2. Jenis-jenis Angkutan Umum

Jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek sebagaimana diatur dalam Pasal 142 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum, terdiri atas :

- a. Angkutan lintas batas negara, merupakan angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek.
- b. Angkutan antar kota antar provinsi merupakan Angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melalui daerah Kabupaten/Kota yang melewati satu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.
- c. Angkutan antar kota dalam provinsi merupakan angkutan dari suatu kota ke kota lain antar daerah Kabupaten/Kota dalam satu daerah provinsi yang terkait trayek.
- d. Angkutan perkotaan merupakan angkutan dari suatu Kota ke Kota yang lain dalam kawasan perkotaan yang terkait dalam trayek. Kawasan perkotaan yang dimaksud berupa:
 - 1) Kota sebagai daerah otonom;
 - 2) Bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan; atau
 - 3) Kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan.

⁵⁰Suwarjoko Warpani, *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, (Bandung: ITB Press, 2002), hlm. 15.

- e. Angkutan pedesaan merupakan angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.

Kriteria pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek antara lain memiliki rute tetap dan teratur, kriteria lainnya yaitu terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antar Kota dan lintas batas Negara dan terakhir harus menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan perdesaan.⁵¹

3. Hak Dan Kewajiban Penumpang Dan Tujuan Angkutan Umum

Penumpang selaku konsumen juga mempunyai hak dan kewajiban yang diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Yang dimana pada Pasal 95 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, menyebutkan dan menjelaskan bahwa penumpang memiliki hak yaitu :

- a. Penumpang berhak diberi tanda bukti atas pembayaran tarif angkutan yang telah disepakati.
- b. Bagi Penumpang yang telah diberikan tanda bukti pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penumpang berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang tercantum dalam tanda bukti pembayaran.
- c. Penumpang yang telah memiliki bukti pembayaran tidak dibenarkan dibebani biaya tambahan atau kewajiban lainnya diluar kesepakatan.
- d. Penumpang berhak atas penggunaan fasilitas bagasi yang tidak dikenai biaya paling banyak 10 (sepuluh) kilogram per penumpang.

⁵¹Hery Gunawan, *Pengantar Transportasi Dan Logistik*, (Jakarta: Rajawali Pers 2010), Halm 25-29.

- e. Kelebihan bagasi diatur sesuai perjanjian antara operator dan penumpang.
- f. Bentuk tanda bukti pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.⁵²

Adapun kewajiban penumpang sesuai Pasal 94 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek yaitu :

- a. Penumpang harus membayar biaya angkutan sesuai dengan tarif yang ditentukan.
- b. Dalam hal Penumpang tidak membayar tarif angkutan, Penumpang dapat diturunkan oleh awak kendaraan pada tempat pemberhentian terdekat⁵³

Selain itu tujuan pengangkutan jalan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu sebagai berikut :⁵⁴

- a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan pengangkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan sarana angkutan lain untuk mendukung perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa;
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Adapun tujuan lain dari adanya angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang nyaman, tepat waktu, aman dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para pekerja ketika dalam

⁵²Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

⁵³Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

⁵⁴Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

menjalankan kegiatannya. Keberadaan angkutan umum sangat membantu manajemen lalu lintas dan angkutan jalan karena tingginya tingkat efisiensi yang dimiliki sarana tersebut dalam penggunaan prasarana jalan.⁵⁵

Dengan demikian kenyamanan dan keamanan merupakan suatu hal yang penting dalam kegiatan transportasi. Yang dimana hal ini sangat perlu untuk diperhatikan oleh pemilik perusahaan atau pengusaha dalam melakukan bisnisnya.

4. Standar Playanan Minimum

Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 141 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, “Menyebutkan perusahaan angkutan umum wajib memenuhi hak untuk mendapatkan standar pelayanan minimal meliputi:

- a. Keamanan
- b. Keselamatan
- c. Kenyamanan
- d. Keterjangkauan
- e. Kesenjajaran
- f. Keteraturan.⁵⁶

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Playanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Trayek, menyebutkan dan menjelaskan standar playanan minimal angkutan antar Kota antar Provinsi (AKAP) yaitu :

⁵⁵*Ibid.*, hlm17.

⁵⁶Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

a. Keamanan

- 1) Tiket merupakan bukti pembayaran penumpang, yang memuat paling sedikit identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan.
- 2) Tanda pengenal bagasi, merupakan bukti barang yang dimasukan diruang bagasi, hal ini untuk mengidentifikasikan barang di bagasi supaya tidak tertukar dan memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan pada barang bagasi
- 3) Lampu tanda Merupakan lamputanda bahaya yang digunakan sebagai informasi dan diletakan diatas kendaraan, sebagai peringatan adanya bahaya di dalam kendaraan. Yang harus tersedia paling sedikit satu lampu dan dilengkapi dua tombol di tempat pengemudi dan ruang penumpang.
- 4) Daftar penumpang, yang berisikan identitas dan jumlah penumpang, paling sedkiti memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.
- 5) Tanda pengenal awak kendaraan, yaitu seragam awak dan papan informasi yang ditempatkan di ruang pengemudi mengenai nama pengemudi kendaraan hal ini sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.
- 6) Informasi penggunaan keamanan, merupakan stiker berisi nomor telepon yang dipergunakan penumpang apabila terjadi gangguan keamanan dan/atau pengaduan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.
- 7) Informasi trayek dan identitas kendaraan, yang berisikan antara lain :
 - a) Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. Sebagai identitas kendaraan untuk diketehaui penumpang maupun pengguna jalan lainnya.

- b) Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan dan nama perusahaan angkutan umum. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi.

b. Keselamatan

1) Pengemudi

- a) Kondisi fisik, pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental, dengan membuktikan surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap enam bulan sekali.

- b) Kompetensi, pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggap darurat dan pelayanan,

- 2) Lampu senter, sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat, dengan jumlah paling sedikit dua unit. Alat pemukul atau pemecah kaca, berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat. Dengan jumlah paling sedikit 1 pada setiap jendela.

- 3) Alat pemukul/pemecah kaca (martil), berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat. Paling sedikit satu pada setiap dua jendela.

- 4) Alat pemadam api ringan (APAR), tabung pemadam api yang wajib diletakkan didalam kendaraan. Paling sedikit satu tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan.

- 5) Fasilitas kesehatan, berupa perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K), yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan. Paling sedikit satu kotak perlengkapan yang berisi kassa steril, plester perekat, anti septik dan gunting tajam.

- 6) Buku paduan penumpang, buku panduan penumpang yang harus tersedia pada setiap tempat duduk penumpang. Yang berisi tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan yang memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat kecelakaan.
- 7) Pintu darurat, Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.
- 8) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan. Yaitu empat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan, serta memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi. Yang Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.
- 9) Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan. Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi. Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO). SOP pemeriksaan yang harus tersedia untuk setiap kendaraan.
- 10) Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas, Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan. Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas. Yang berupa bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi, penumpang, pengemudi dan pihak ketiga.

c. Kenyamanan

- 1) Kapasitas angkut, Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut. Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang

gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk. Jumlah penumpang terangkut paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.

2) Fasilitas utama,

- a) Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.
- b) Nomor tempat duduk. Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan menciptakan ketertiban di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.
- c) Fasilitas sirkulasi udara. Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.
- d) Rak bagasi. Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.
- e) Bagasi bawah. Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.
- f) Fasilitas kebersihan. Berupa tempat sampah dan/atau kantung kertas atau plastik.

d. Fasilitas tambahan

- 1) Kaca film. Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung paling gelap 40%.
- 2) Sarana uisual audio ditempatkan di ruang penumpang. Sebagai sarana hiburan untuk penumpang paling sedikit satu unit.

- 3) Gorden. Berupa kain penutup kaca camping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.
- 4) Pengatur suhu ruangan, Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (*air conditioner*).
- 5) Reclining seat erupakan tempat duduk yang dapat diatur.

d. Keterjangkauan

- 1) Aksesibilitas Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan. Singgah di terminal sesuai dengan kartu pengawasan.
- 2) Tarif, Biaya yang dikenakan Untuk menjamin pada penumpang kelangsungan hidup untuk satu kali perusahaan angkutan perjalanan. umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat Tarif terjangkau.

e. Kesetaraan

- 1) Pelayanan prioritas Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk. Pemberian prioritas naik/turun kendaraan. Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.
- 2) prioritas yaitu harus tersedia ruang penyimpanan kursi roda. Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda. Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda. Ketersediaan.

f. Keteraturan

- 1) Informasi pelayanan Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif, nama terminal yang dilayani dan trayek yang dilayani. Agar calon penumpang dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya.

- 2) Informasi gangguan perjalanan bus. Informasi kepada petugas terminal dan calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan bus. Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan.
- 3) Kinerja operasional. Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis. Umur kendaraan. Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.⁵⁷

5. Tanggung Jawab Pengangkutan

Hukum pengangkutan mengenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*), dan tanggung jawab mutlak (*absolute liability*). Hukum pengangkutan Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga. Yang dimana prinsip tersebut diantaranya yaitu:⁵⁸

a. Tanggung jawab kesalahan

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut. Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Indonesia tentang perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum (*general rule*).

⁵⁷Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Trayek.

⁵⁸Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm. 43-49.

b. Tanggung jawab karena praduga

Menurut prinsip ini, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, jika pengangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian itu. Tidak bersalah artinya tidak melakukan kelalaian, telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari.

Prinsip ini hanya dijumpai dalam Undang-Undang Pelayaran Indonesia. Perusahaan Pengangkutan Perairan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya berupa, kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut, Keterlambatan pengangkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut dan kerugian pihak ketiga.

Walaupun terdapat pada pengangkutan perairan, bukan berarti pada pengangkutan jalan dan pengangkutan udara tidak diperbolehkan. Dalam perjanjian pengangkutan, perusahaan pengangkutan dan pemilik barang boleh menjanjikan prinsip tanggung jawab praduga, biasanya dirumuskan dengan “kecuali jika perusahaan pengangkutan dapat membuktikan bahwa kerugian itu bukan karena kesalahannya”.

c. Tanggung jawab mutlak

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian, unsur kesalahan tidak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini dapat dirumuskan dengan kalimat: “Pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan ini”.

Pengusaha angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, dan pengirim barang karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Hal ini sesuai dengan Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Selanjutnya perusahaan bertanggung jawab secara penuh terhadap korban kecelakaan yang diakibatkan oleh penyelenggara angkutan, pertanggung jawaban tersebut dijelaskan dalam Pasal 192 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang menyatakan Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang.⁵⁹

Dalam pelaksanaan angkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab pengusaha angkutan. Dengan demikian, sudah sepatutnya apabila kepada pengusaha angkutan dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya.

Tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap pemilik barang (pengirim) dimulai sejak barang diterima untuk diangkut sampai diserahkannya barang kepada pengirim atau penerima, sesuai dengan Pasal 186 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang menjelaskan perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau

⁵⁹Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang.

Besarnya ganti rugi adalah sebesar kerugian yang secara nyata ini adalah ketentuan undang-undang yang tidak boleh disimpangi oleh pengangkut melalui ketentuan perjanjian yang menguntungkan karena dengan demikian, jelas bahwa dalam hukum pengangkutan Indonesia prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga kedua-duanya dianut. Prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan asas, sedangkan prinsip tanggung jawab karena praduga adalah pengecualian. Artinya, pengangkutan bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa ia tidak bersalah/lalai, ia dibebaskan sebagian atau seluruh dari tanggung jawabnya.

Dalam Undang-Undang pengangkutan, ternyata prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur. Hal ini tidak diatur mungkin karena alasan bahwa pengangkutan yang berusaha dibidang jasa pengangkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang terlalu berat. Namun, tidak berarti bahwa pihak-pihak tidak boleh menggunakan prinsip ini dalam perjanjian pengangkutan. Pihak-pihak boleh saja menjanjikan penggunaan prinsip ini untuk kepentingan praktis penyelesaian tanggung jawab berdasarkan asas kebebasan berkontrak.⁶⁰

6. Perlindungan Hukum Angkutan Umum

Dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dimuat asas-asas dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yakni : lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan memperhatikan:

- 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

⁶⁰Sutiono UsmanAdji, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Bandung; 1990 Rineka Citra), hlm 6

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 laik kendaraan dan rencana umum pembangunan serta pengembangan Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- d. Asas partisipatif: yaitu pengaturan peran serta masyarakat dalam proses 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;
- f. 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;
- g. 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;
- h. Asas terpadu: yaitu penyelenggaraan pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang dilakukan dengan mengutamakan keserasian dan kesalingbergantungan kewenangan dan tanggung jawab antar instansi pembina.
- i. Asas mandiri: yaitu upaya penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan melalui pengembangan dan pemberdayaan sumber daya nasional.

Selanjutnya dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yaitu sebagai berikut :⁶¹

- a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan pengangkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan sarana angkutan lain untuk mendukung perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa;
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Penyelenggara angkutan penumpang bus wajib mematuhi dan melaksanakan berbagai persyaratan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang keseluruhannya bersumber pada asas dan tujuan lalu lintas dan angkutan jalan tersebut merupakan suatu bentuk/wujud upaya memberikan perlindungan bagi penumpang, agar terjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatannya, serta adanya suatu mekanisme *social control* yang diberlakukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, perlindungan hukum secara represif diwujudkan dalam bentuk memberikan berbagai beban kewajiban bagi para pihak yang terkait, dan diikuti dengan sanksi. Apabila kewajiban-kewajiban tersebut dilanggar atau tidak dipenuhi, sanksi yang dijatuhkan dapat berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa sanksi administratif yang dapat dikenakan, yaitu mengenai:

1. Persyaratan teknis dan laik jalan kendaraan bermotor (antara lain mobil penumpang umum) yang wajib dipenuhi melalui mekanisme pengujian berkala, apabila dilanggar, berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 76 ayat (1)

⁶¹Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

- dikenai sanksi adminis-tratif: Peringatan tertulis; Pembayaran denda, pembekuan izin dan/atau Pencabutan izin.
2. Perusahaan angkutan umum wajib mematuhi dan memberlakukan ketentuan tentang waktu kerja, waktu istirahat dan pergantian pengemudi kendaraan umum. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 92 ayat (2) dikenai sanksi administratif:
 - a. Peringatan tertulis
 - b. Pemberian denda administratif
 - c. Pembekuan izin dan/ atau
 - d. Pencabutan izin.⁶²

Perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum telah diatur pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 192 ayat (1), yang menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang.

Selanjutnya didalam Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 234 ayat (1) yang secara garis besar menjelaskan bahwa, pihak penyedia jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh penumpang yang diakibatkan oleh kelalaian pengemudi.⁶³

⁶²Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

⁶³Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991), hlm. 17-19.

Yang dimana ganti kerugian tersebut diatur dalam Pasal 237 Ayat (1) juncto Pasal 239 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Ditentukan bahwa pengangkut diwajibkan mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya terhadap korban kecelakaan. Selain itu juga berdasarkan Pasal 240 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Korban Kecelakaan Lalu Lintas berhak mendapatkan:

- a. Pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas dan/atau Pemerintah.
- b. Ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas; dan
- c. Santunan Kecelakaan Lalu Lintas dari perusahaan asuransi.⁶⁴

Dilihat dari hal tersebut maka pemilik perusahaan angkutan juga memiliki kewajiban untuk turut serta dalam bertanggung jawab atas tindakan dari pengemudi yang telah dipekerjakannya, hal itu sesuai dengan Pasal 1367 KUHPdata menyebutkan bahwa, seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga perbuatan atas orang-orang yang menjadi tanggungannya ataupun atas barang-barang yang berada dalam pengawasannya.

Maka dengan itu apabila pengangkut lalai dalam penyelenggaraan pengangkutan yang menjadi kewajibannya, sehingga menimbulkan kerugian bagi pengirim atau penerima atau penumpang, maka pemilik perusahaan juga bertanggung jawab membayar ganti kerugian, yang diderita oleh penumpang dan kerusakan barang yang berada dalam kendaraan tersebut, kecuali bila perusahaan dapat membuktikan bahwa kerugian itu terjadi di luar kesalahannya atau buruhnya.⁶⁵

⁶⁴Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

⁶⁵*Ibid.*, hlm. 76-77.

BAB TIGA

TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM DI TERMINAL BATOH DALAM PEMENUHAN KENYAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG

A. Gambaran Umum PT. Bintang Sempati Star.

Perusahaan Otobus Sempati Star adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat yang melayani konsumen antar kota antar provinsi (AKAP). Perusahaan Otobus Sempati Star berawal dari Perusahaan Otobus Bintang Sempati yang mana perusahaan Bintang Sempati sudah tidak beroperasi lagi selama lebih kurang 1 tahun lamanya, oleh karena itu pada tanggal 28 Mei 2012 Perusahaan Otobus Bintang Sempati diambil alih oleh Sepakat Maju Group dan berubah nama menjadi Bintang Sempati Star yang mulai beroperasi pada tanggal 17 September 2012.

Saat ini, PT Bintang Sempati Star dengan fokus layanan antar kota antar provinsi untuk wilayah Aceh dan Sumatera Utara, perusahaan bus ini telah membuka rute pulang pergi dari Medan menuju Banda Aceh, Medan-Lhokseumawe, Medan-Sigli, Medan-Lhoksukon, Medan-Langsa, Medan-peureulak dan Medan-Takengon. Selain PT. Bintang Sempati Star juga melayani trayek Meulaboh, Takengon, Sigli, dan Bireuen. Sementara dari Banda Aceh, Sempati Star melayani jasa transportasi menuju tujuan Sigli, Beureuen, Bireuen, Lhokseumawe, Lhoksukon, Langsa, dan Binjai.⁶⁶

Kunci kesuksesan Sempati Star untuk bangkit dalam waktu singkat. Mengutamakan kualitas pelayanan bagi penggunanya, serta membuat kemajuan dengan menghadirkan bus Scania yang dilengkapi kabin mewah. Selain itu, Sempati Star juga menjadi perusahaan bus pertama di Sumatera yang menggunakan bus dua lantai dalam pelayanannya pada tahun 2015. Dalam

⁶⁶P.T Sempati Star (Sepakat Group) " <https://pt-sempati-star.business.site>, di akses pada 30 Maret 2022

memberikan fasilitas pelayanan perjalanan penumpang sempati star menyediakan fasilitas selimut, dua buah bantal, bagasi kabin, tv lcd personal, dan toilet.

Bus Sempati Star menghadirkan kendaraan bus dengan beragam tipe dan kelas. Berikut merupakan uraian singkat mengenai tipe dan kelas bus Sempati Star dan fasilitas yang akan diperoleh selama perjalanan.

1. Super VIP Kelas pertama yang dimiliki oleh bus Sempati Star adalah Super VIP dengan jenis bus Scania. Akan mendapatkan berbagai fasilitas yaitu tempat duduk yang disediakan baik di atas maupun bawah deker, selimut, Ac, TV pesonal dan toilet.
2. Patas VIP Jika yaitu layanan bus Sempati Star kelas VIP, yaitu guna menempuh perjalanan lebih cepat.
3. Non-Stop SHD Bus Sempati Star memiliki layanan perjalanan nonstop pada trayek yang tersedia. Adanya kelas nonstop SHD guna mempermudah dalam menentukan jam keberangkatan ke kota tujuan. Bus Sempati Star nonstop SHD akan melewati terminal di kota-kota yang masuk dalam trayek Sempati Star. Fasilitas utama pada kelas nonstop SHD mulai dari selimut, bantal, dan TV di setiap kursi belakang. Bus yang digunakan berupa Scania dengan deker serta tempat duduk yang tersedia adalah format 1-2.
4. Patas Excecutive Kelas Patas Excecutive menggunakan jenis bus Mercedes Benz. Tempat duduk yang tersedia adalah 4 kursi dan terbagi menjadi format 2-2. Patas Excecutive memiliki fasilitas yang mirip dengan VIP, yaitu AC, TV, serta selimut dan bantal untuk setiap penumpang. Selain itu, bus Patas memiliki terminal prioritas yang akan dikunjungi. Hal ini menyebabkan pemberhentian Patas Excecutive tidak sebanyak bus non patas. Penumpang akan lebih cepat sampai ke tujuan yang diinginkan.

5. Super Executive Kelas super executive memiliki fasilitas yang sangat mirip dengan kelas Super VIP. Anda akan disediakan selimut dan bantal di setiap tempat duduk yang tersedia. Jenis bus yang digunakan adalah Mercedes Benz Regular dengan format tempat duduk 2-2. Jalur yang dilewati lebih banyak dan beragam dibandingkan kelas Super VIP dan nonstop SHD.
6. Deker ganda Bus Sempati Star terkenal dengan kelas deker ganda. Pada kelas ini layanannya lebih lengkap dan hanya menampung penumpang lebih sedikit. Bus yang digunakan adalah Mercedes Benz dengan format tempat duduk 1-2. Tempat duduk yang tersedia sangat besar dan ruangan untuk kaki sangat luas. Setiap penumpang akan mendapatkan bantal, selimut, dan fasilitas TV di masing-masing tempatnya. Di dalam bus tersedia toilet dan kasur untuk berbaring.

Adapun loket dan kantor Sempati Star, terletak di Jln. Dr. Mohd Hasan, Batoh, Tepatnya di terminal bus tipe A Kota Banda Aceh, yang melayani perjalanan AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) dan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) untuk wilayah lintas Barat dan Selatan Provinsi Aceh.⁶⁷

B. Upaya Pelaksanaan Pemenuhan Hak Keselamatan Dan Kenyamanan Penumpang Yang Diberikan Oleh PT. Bintang Sempati Star

Keselamatan dan kenyamanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melakukan sesuatu kegiatan, termasuk juga kedalam kegiatan bepergian terlebih lagi dalam menggunakan alat transportasi umum. Keselamatan dan kenyamanan terhadap penumpang sebagai konsumen merupakan suatu hak yang wajib didapatkan, hal itu didasarkan kepada Pasal 141 ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan perusahaan angkutan umum wajib standar pelayanan minimal yang meliputi

⁶⁷Wawancara dengan Ibu Desi Putri sebagai karyawan PT. Bintang Sempati Star, pada tanggal 25 Maret 2022.

- a. Keamanan
- b. keselamatan
- c. kenyamanan
- d. keterjangkauan
- e. kesetaraan
- f. keteraturan.⁶⁸

Maka dengan itu PT. Bintang Sempati Star telah melakukan beberapa upaya dalam menjamin keselamatan dan keamanan baik sebelum keberangkatan, ketika proses pemberangkatan dan setelah proses pemberangkatan penumpang, Sebelum proses pemberangkatan penumpang PT. Bintang Sempati Star, telah memberikan beberapa hal yang dapat menjamin keselamatan penumpang yaitu antara lain :⁶⁹

- a. Pihak perusahaan juga memiliki aturan-aturan khusus dalam melakukan rekrutmen calon supir bus, salah satunya berkenaan dengan kriteria usia maksimal. Batas maksimal usia calon pengemudi bus adalah 45 tahun. Hal ini juga berkaitan terhadap keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang, mengingat bahwa pengemudi adalah orang yang paling utama dalam menjalankan bus juga menjadi salah satu faktor terpenuhinya hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa. Kesehatan, kesiapan, keterampilan, serta legalitas pengemudi juga menjadi perhatian khusus bagi pihak pengelola. Adapun untuk syarat umum bagi calon pengemudi bus yaitu: laki-laki, berpengalaman , usia maksimal calon pengemudi bus adalah 45 tahun dan memiliki Surat Izin Mengemudi SIM B1 (untuk kendaraan penumpang atau barang milik perseorangan dengan jumlah berat melebihi 3.500 Kilogram)

⁶⁸Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

⁶⁹*Ibid*,.

- b. Selanjutnya dalam memastikan keselamatan penumpang setiap kendaraan telah dilakukan uji kendaraan bermotor (kir), yang dilakukan setiap enam bulan sekali atau setahun dalam 2 kali.
- c. Perusahaan melakukan pemeriksaan kondisi kendaraan yang dilakukan secara berkala pada setiap minggunya terhadap kendaraan yang telah melakukan perjalanan dalam mengantar penumpang

Selanjutnya dalam memastikan keselamatan penumpang ketika di perjalanan perusahaan telah menyediakan dan memberikan berbagai macam fasilitas atau alat keselamatan, diantaranya yaitu :

- a. Telah disediakan alat pemadam api ringan dan cara penggunaannya, yang berjumlah sebanyak 3 unit yaitu di bagian belakang, bagian tengah dan bagian depan yang terdapat di dalam kendaraan. Hal ini berfungsi sebagai alat pemadam kebakaran apabila suatu saat terjadinya kebakaran di dalam kendaraan yang dapat membahayakan penumpang.
- b. Tersedianya alat pemecah kaca sebanyak 4 unit untuk setiap bus. Hal ini bertujuan ketika terjadi kecelakaan atau kebakaran di dalam bus penumpang dapat memecahkan kaca agar para penumpang di dalamnya bisa segera keluar untuk menyelamatkan diri. Sehingga dapat memperkecil jumlah korban yang luka maupun meninggal dunia.
- c. Kotak pertolongan pertama di setiap kendaraannya. Hal ini berdasarkan Pasal 57 Ayat 3 Huruf (g), Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang menjelaskan, pengguna kendaraan harus memiliki perangkat pertolongan dalam kecelakaan di mobilnya. Kotak pertolongan pertama ini Yang berisi kasa kompres, plester luka, alkohol, perban dan juga gunting, bertujuan untuk mengobati penumpang yang mengalami kecelakaan ringan jika suatu saat terjadinya kecelakaan.

- d. Alat-alat perbaikan, seperti dongkrak, stang dongkrak, kunci roda, ban cadangan, dan ban cadangan. Yang diperlukan sewaktu-waktu ketika bus mengalami masalah di tengah perjalanan.
- e. GPS online yang bertujuan untuk memastikan lokasi dan rute tujuan sesuai dengan tujuan penumpang serta memastikan kecepatan kendaraan tetap aman.

Selain itu sesudah proses pengangkutan perusahaan juga telah memberikan tanggung jawab terhadap keamanan penumpang maupun barang bawaan penumpang itu sendiri, yang dimana tanggung jawab keamanan yaitu antara lain sebagai berikut :

- a. Perusahaan akan bertanggung jawab terhadap kerusakan atau kehilangan barang penumpang yang ada di dalam bagasi. Dengan ketentuan penumpang dapat membuktikan bahwa barang tersebut rusak ataupun hilang yang disebabkan kelalaian pihak pengangkut. Namun, terhadap barang bawaan penumpang yang berada dibawah pengawasan dan penjagaan penumpang sendiri, pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan barang tersebut.
- b. Selain kerusakan barang, perusahaan juga bertanggung jawab dengan memberikan santunan terhadap korban yang mengalami kecelakaan selama kecelakaan tersebut benar diakibatkan oleh kelalaian supir atau kesalahan bus dan bukan oleh sebab lainnya. Selain itu untuk korban yang meninggal dunia dan luka juga dilakukan oleh perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja yang pengajuan ganti kerugian harus dilakukan oleh korban sendiri yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Adapun standar operasi prosedur (sop), yang diterapkan oleh perusahaan PT. Bintang Sempati Star adalah :

- a. Menjaga kebersihan diri.

- b. Memakai seragam dan kartu pengenal yang telah diberikan.
- c. Menjaga etika dan bersikap baik dalam memngendarai kendaraan.
- d. Tidak diperkenankan membawa kendaraan dengan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan dan mengganggu kenyamanan penumpang.
- e. Tidak diperkenankan untuk menggunakan telepon atau handphone selama didalam perjalanan.
- f. Melakukan pengecekan kendaraan mesin, oli, dan bensin setiap harinnya serta melaporkannya apabila ada permasalahan yang terjadi.
- g. Membersihkan kendaraan sebelum dipakai (baik luar dan dalam).
- h. Menyediakan kebutuhan di dalam kendaraan (tissue, tempat sampah/plastik kecil dan pengharum mobil)
- i. Dalam menjaga kesehatan para pengemudi dan menjamin keselamatan penumpang perusahaan melakukan sistem pergantian sopir yakni dengan cara mempekerjakan pengemudi dan pembantu supir dalam setiap perjalanannya terdapat 2 orang supir dan satu orang pembantu supir dengan sistem 1 (satu) hari libur dalam satu minggu.
- j. Dalam satu unit armada bus, pengemudi dan pembantu supir juga selalu diganti dengan bus yang lain setiap 3 hari sekali.⁷⁰

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memberikan berbagai upaya yang dapat memberikan kenyamanan terhadap penumpang selama dalam perjalanan yang dimana upaya tersebut adalah memberikan kenyamanan terhadap penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013. Yang dikarenakan penumpang dalam melakukan proses pengangkutan ada beberapa fasilitas yang tidak dapat

⁷⁰Wawancara dengan Ibu Desi Putri sebagai karyawan PT. Bintang Sempati Star, pada tanggal 15 Juni 2022.

dirasakan oleh penumpang, sehingga oleh PT. Bintang Sempati Star memberikan dan memenuhi kebutuhan tersebut.

Selain itu juga pelaksanaan terhadap keamanan penumpang dilakukan dengan tiga cara yaitu yang pertama keamanan sebelum proses pengangkutan, kedua keamanan ketika didalam perjalanan dan yang ketiga adalah keamanan sesudah proses pengangkutan. Selain adanya prosedur keamanan PT. Bintang Sempati Star juga memberikan kenyamanan terhadap penumpang yang bertujuan agar penumpang merasakan kenyamanan selama dalam perjalanan sampai kepada tempat tujuannya hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Adapun kenyamanan yang diberikan yaitu :⁷¹

- a. Mengangkut penumpang dengan jumlah yang sesuai dan tidak melebihi batas kapasitas bus
- b. Rak bagasi kabin, hal ini untuk memudahkan penumpang yang membawa barang bawaannya. Agar para penumpang dapat menyimpan barang tersebut dengan aman.
- c. Bagasi bawah, yang digunakan untuk menyimpan barang bawaan penumpang dengan ukuran yang besar.
- d. Tempat duduk untuk penumpang yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan atau yang dipilih oleh penumpang, yang tetap menjaga aspek keselamatan penumpang. Selain itu diberikan juga nomor tempat duduk penumpang, supaya memudahkan penumpang dan menjaga ketertiban didalam bus.
- e. Bus *Ventilator*, yang biasanya terletak di atas langit-langit bus yang memudahkan udara atau oksigen tetap masuk kedalam bus sehingga penumpang tidak merasa sesak selama diperjalanan

⁷¹Wawancara dengan Ibu Desi Putri sebagai karyawan PT. Bintang Sempati Star, pada tanggal 25 Maret 2022.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memberikan berbagai upaya yang dapat memberikan keselamatan dan kenyamanan terhadap penumpang selama dalam perjalanan yang dimana upaya tersebut telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013. Selain itu juga pelaksanaan terhadap keamanan penumpang dilakukan dengan tiga cara yaitu yang pertama keamanan sebelum proses pengangkutan, kedua keamanan ketika didalam perjalanan dan yang ketiga adalah keamanan sesudah proses pengangkutan.

C. Tinjauan Yuridis Terhadap Peran PT. Bintang Sempati Star Dalam Pemberian Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang.

Perlindungan hukum bagi penumpang atau konsumen telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 Angka 1 menyatakan bawah perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷²

Adapun salah satu hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁷³ Namun berdasarkan hasil penelitian terhadap peran perusahaan dalam pemberian kenyamanan dan keselamatan penumpang. Peneliti masih ada menemukan adanya beberapa hak konsumen yang belum terpenuhi yaitu :

1. Tidak terpenuhinya hak keselamatan penumpang

Kurangnya kesadaran akan pentingnya keselamatan merupakan suatu hal yang sangat penting yang dimana bukan hanya merugikan penumpang dan supir akan tetapi juga merugikan para pengguna jalan lainnya. Namun dalam

⁷²Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷³Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kenyataannya masih adanya penumpang yang merasa kurang nyaman dengan situasi di dalam kendaraan bus maupun hiace, seperti pernyataan salah seorang penumpang yang merasa kurang nyaman ketika supir mengendarai kendaraannya dengan kecepatan tinggi serta mendahului kendaraan lainnya.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang penumpang yang pernah menaiki bus tersebut.

“Dimana pada saat itu saya sedang menumpangi bus hiace dengan tujuan Lhokseumawe, selama di perjalanan supir mengemudikan kendaraan dengan kecepatan yang tinggi dan beberapa kali mendahului mobil yang ada di depannya, hal ini membuat saya merasa kurang nyaman dan khawatir terjadinya kecelakaan dengan situasi seperti itu”.⁷⁴

Bukan hanya itu saja pada tahun 2018 bus PT. Bintang Sempati Star telah mengalami sebanyak 12 kali kecelakaan yang diakibatkan oleh bus itu sendiri. Sehingga pada tahun 2018 Dinas Perhubungan Aceh, mengajukan rekomendasi sanksi pembekuan izin trayek sementara terhadap 37 unit bus bintang sempati star, yang diajukan kepada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah Satu Provinsi Aceh (BPTD). Rekomendasi sanksi pembekuan sementara juga dikenakan terhadap 8 unit bus sempati star yang terlibat kecelakaan dan melanggar serta menyimpang dari trayek.⁷⁵

Adapun menurut Bapak Setioaji selaku kepala seksi lalu lintas dan angkutan jalan, menjelaskan bahwa

“Rekomendasi pembekuan izin trayek ini diajukan oleh Dinas Perhubungan Aceh pada 19 Januari 2018, alasan dari rekomendasi sanksi pembekuan izin itu sendiri adalah saat itu PT. Bintang sempati star sering mengalami kecelakaan, sehingga dianggap PT. Bintang sempati star belum memenuhi sistem manajemen keselamatan perusahaan angkutan umum sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Namun sebelum sanksi itu diberikan Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 20 Februari 2018, kembali menarik surat rekomendasi saksi tersebut, hal ini

⁷⁴Hasil wawancara dengan Mifahul Jannah, mahasiswi asal Lhokseumawe tanggal 12 Februari 2021.

⁷⁵ <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/berita/37-bus-sempati-stardirekomendasikan-untuk-dibekukan/>. Diakses pada 15 Februari 2021.

dikarenakan pihak perusahaan akhirnya dapat memenuhi rekomendasi dalam sistem manajemen keselamatan.”⁷⁶

Walaupun PT. Bintang sempati star telah memenuhi sistem manajemen keselamatan pada tahun 2018, hal ini masih belum dapat membuat bus bintang sempati star itu dapat menjamin akan keselamatan penumpang. Salah satu contohnya pada tahun 2019 bus kendaraan bintang sempati star mengalami 4 kali kecelakaan yang mengakibatkan 6 korban jiwa dan 3 luka-luka, pada tahun 2021 terjadi 1 kali kecelakaan yang mengakibatkan 1 orang penyeberang jalan meninggal dunia akibat dari supir yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi. Serta terjadinya kebakaran bus bintang sempati star saat berada di kawasan tingkungan awas, Kampung Paya Tumpi, Kecamatan Kebayakan, pada senin tanggal 15 November 2021, yang diakibatkan oleh kebakaran mesin.⁷⁷

Hal ini tentu saja menjadi tanggung jawab dari manajemen perusahaan, yang seharusnya perusahaan dapat memberikan keselamatan terhadap penumpang agar penumpang tersebut dapat sampai dengan selamat sampai dengan tujuan. Namun berdasarkan kejadian-kejadian yang ada, masih kurangnya kesadaran pengemudi terhadap pentingnya keselamatan penumpang dan pengawasan terhadap kondisi fisik kendaraan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Desi karyawan PT. Bintang Sempati Star.

“Kami selalu memastikan keselamatan penumpang dengan cara dilakukannya uji kendaraan bermotor (kir), yang dilakukan setiap enam bulan sekali atau setahun dalam 2 kali. Selain itu juga setiap minggu sekali kami selalu memastikannya dengan melakukan pengecekan secara pribadi disetiap bus dengan membawa bus ke gudang untuk dilakukannya pengecekan mesin dan kondisi kendaraan.”⁷⁸

⁷⁶Hasil wawancara dengan Bapak Setioaji selaku kepala seksi lalu lintas dan angkutan jalan, Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah Satu Provinsi Aceh (BPTD). pada 9 Mei 2022.

⁷⁷Serambinews.com"<https://aceh.tribunnews.com/topic/> diakses 12 Maret 2022.

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Desi Putri sebagai karyawan PT. Bintang Sempati Star, pada tanggal 25 Maret 2022.

Adapun tanggung jawab terhadap supir yang melanggar standar operasi prosedur (sop), yaitu

“Perusahaan akan memberikan sanksi kepada pengemudi yang melanggar standar operasi prosedur (sop) yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu pengemudi yang mengemudikan kendaraan dengan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan dan mengganggu kenyamanan penumpang. Berupa teguran baik secara langsung maupun secara tertulis sebanyak dua kali, dan sanksi terberat yaitu pemutusan hubungan. Dan apabila terjadinya kecelakaan perusahaan akan menyerahkan sepenuhnya proses pemeriksaan kepada pihak kepolisian untuk ditangani semestinya”⁷⁹

Namun walaupun begitu pihak manajemen PT. Bintang Sempati Star, belum sepenuhnya melaksanakan, dan menyempurnakan sistem manajemen keselamatan dengan berpedoman pada Program Nasional Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dikarenakan masih terjadinya kasus kecelakaan. Seharusnya berdasarkan Pasal 201 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang dimana sistem manajemen keselamatan perusahaan angkutan umum itu wajib meliputi:

- a. komitmen dan kebijakan
- b. pengorganisasian
- c. manajemen bahaya dan risiko
- d. fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan bermotor
- e. dokumentasi dan data
- f. peningkatan kompetensi dan pelatihan
- g. tanggap darurat
- h. pelaporan kecelakaan internal
- i. monitoring dan evaluasi dan
- j. pengukuran kinerja.⁸⁰

Padahal dalam sistem manajemen keselamatan perusahaan berkewajiban melakukan pencegahan terhadap bahaya dan resiko yang menyebabkan terjadinya kecelakaan terhadap angkutan yang dapat membahayakan keselamatan penumpang.

⁷⁹Wawancara dengan Ibu Desi Putri sebagai karyawan PT. Bintang Sempati Star, pada tanggal 15 juni 2022.

⁸⁰Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Tidak adanya manajemen yang baik terhadap keselamatan penumpang atau konsumen tentu saja tidak sesuai dengan dengan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Serta telah melanggar Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang dimana perusahaan Angkutan Umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi:

- a. keamanan
- b. keselamatan
- c. kenyamanan
- d. keterjangkauan
- e. kesetaraan
- f. keteraturan.

Kurangnya manajemen terhadap keselamatan merupakan suatu hal yang sangat penting dan sangat berbahaya. Yang dimana ketika terjadinya kecelakaan bukan hanya merugikan penumpang dan supir akan tetapi juga merugikan para pengguna jalan lainnya. Selain itu juga perusahaan juga dapat dikenakan sanksi berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 92 ayat (2) dikenai sanksi administratif:

- a. Peringatan tertulis
- b. Pemberian denda administratif
- c. Pembekuan izin dan/ atau
- d. Pencabutan izin.⁸¹

Kejadian kecelakaan yang menimpa bus sempati star kebanyakan merupakan pelanggaran pada pemenuhan hak konsumen di bidang keselamatan dalam penggunaan jasa angkutan umum bus, walaupun rata-rata kebanyakan kecelakaan tersebut terjadi karena faktor kelalaian supir. Tanggung jawab yang dilakukan adalah tanggung jawab mutlak dari pihak pengangkut, yaitu pemilik atau pengelola PO bus tersebut, dan bukanlah supir pada mobil, tetapi pemilik

⁸¹Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

dari supir tersebut adalah di bawah kuasa dari pemilik atau pengelola PO bus tersebut.

Karena pada pasal 1367 KUH Perdata juga disebutkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.⁸² Pertanggung jawaban tersebut juga dijelaskan dalam Pasal 192 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, yang menyatakan Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang.⁸³

Pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha PT. Bintang Sempati Star tidak hanya berupa tanggung jawab hukum berupa pemulihan dan penggantian terhadap kerugian, tetapi juga bisa dijerat dengan sanksi pidana bila mengakibatkan bahaya bagi orang lain yaitu :

- a. Pasal 359 KUHP “ barang siapa karena kealpaanya menyebabkan matinya orang lain, diancam dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau kurungan satu tahun”,
- b. Pasal 360 KUHP “(1) barang siapa karena kealpaanya menyebabkan orang lain mendapat luka-luka berat, diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau kurungan paling lama satu tahun dan (2) barangsiapa karena kealpaanya menyebabkan orang lain luka-luka sedemikian rupa sehingga timbul penyakit atau halangan menjalankan pekerjaan jabatan atau pencarian selama waktu tertentu,

⁸² pasal 1367 KUH Perdata

⁸³ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

diancam dengan pidana penjara paling lama 9 bulan atau kurungan paling lama 6 bulan atau denda paling tinggi tiga ratus rupiah.

Penggunaan sanksi tindak pidana didasari oleh undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang undang-undang perlindungan konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu pada pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen berbunyi sebagai berikut :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Terhadap supir yang membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya dapat dikenakan Pasal 311 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Menjelaskan bahwa setiap orang yang dengan sengaja mengemudikan Kendaraan Bermotor dengan cara atau keadaan yang membahayakan bagi nyawa atau barang dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun atau denda paling banyak Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah).

2. Tidak terpenuhinya akan hak kenyamanan penumpang selaku konsumen.

Hal ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang penumpang yang pernah menaiki bus sempati, ia merasa kurang nyaman akan

kebersihan fasilitas selimut dan bantal yang terdapat didalam bus. Ia mengatakan pada

“saat itu saya menumpangi bus dengan tujuan Medan, selama di perjalanan saya memakai bantal dan selimut untuk tidur, akan tetapi saat beberapa waktu setelah saya menggunakan bantal tersebut saya mencium bau yang tidak enak dan juga selimut yang saya gunakan terdapat tungau serta berbau asam. Hingga pada akhirnya saya tidak menggunakan lagi bantal maupun selimut untuk tidur”.⁸⁴

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang penumpang yang juga pernah menaiki bus bintang sempati star

“Ia mengatakan bahwa kondisi didalam bus pada saat itu tidak nyaman karena adanya sampah yang ada didalam kantong kursi dan juga supir yang terkadang supir sesekali menghisap rokok selama diperjalanan, saya memaklumi hal itu karena saya menganggap hal itu wajar bagi seorang yang sering merokok. Akan tetapi hal tersebut tentu saja mengganggu penumpang lain yang ada di belakang walaupun supir membuang asap rokok keluar jendela, akan tetapi ada sebagian asap yang masuk kedalam bus”.⁸⁵

Selanjutnya kenyamanan terhadap penumpang atau konsumen bukan hanya tergantung pada fasilitas yang diberikan oleh perusahaan selama perjalanan. Akan tetapi juga bergantung terhadap bagaimana perusahaan dalam merespon dan melayani, keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian adanya 3 orang penumpang melakukan pengaduan dan meminta tolong kepada Lembaga Bantuan Hukum Banda Aceh (LBH). Ketiga penumpang tersebut mengadukan terkait kehilangan laptopnya secara bersamaan saat menaiki bus tersebut dari Medan menuju Banda Aceh pada sabtu malam tanggal 17 Agustus 2019.

Korban sebelumnya sudah melaporkan ke pihak bus dan meminta solusi atas kehilangan laptopnya tetapi dari pihak perusahaan menolak untuk bertanggung jawab, Karena tak mendapat respons yang baik dari pihak otoritas

⁸⁴Hasil wawancara dengan Muhammad Ikbal, pada tanggal 12 Februari 2021

⁸⁵Berdasarkan hasil wawancara Ibu Rosmawati, pada tanggal 2 Februari 2022

bus, korban lantas membuat pengaduan ke LBH Banda Aceh. LBH Banda Aceh nantinya akan membantu mengadvokasi korban melalui jalur hukum.⁸⁶

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan dan pengemudi kurang memahami dan menaati tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. yang sehingga mengabaikan akan hak-hak konsumen. Bukan hanya tidak memberikan kenyamanan terhadap penumpang selaku konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Akan tetapi juga tidak adanya beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sesuai dengan Pasal 7 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yang dimana salah satu kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.⁸⁷

Maka dengan itu tinjauan yuridis terhadap peran PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak keselamatan dan kenyamanan penumpang yaitu, ada beberapa hak penumpang selaku konsumen yang masih terabaikan. Beberapa hak keselamatan penumpang yang masih terabaikan, yaitu diantaranya :

- a. Dalam aspek keselamatan berdasarkan kejadian-kejadian yang ada, masih kurangnya kesadaran pengemudi terhadap pentingnya keselamatan penumpang, seperti masih adanya pengemudi yang mengendarai kendaraan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya.
- b. Kurangnya pengawasan terhadap kondisi mesin kendaraan, sehingga terjadinya kebakaran yang dapat membahayakan keselamatan penumpang.

⁸⁶LBH Banda Aceh Buka Posko Pengaduan Korban Kehilangan Barang di Bus Sempati Star"<https://www.acehtrend.com/news>, diakses pada 28 Februari 2022

⁸⁷Berdasarkan Pasal 7 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

- c. Tidak adanya persyaratan kompetensi bagi pengemudi, seperti pengetahuan mengenai pelayanan dan pelayanan tanggap darurat. Pengemudi hanya diminta untuk dapat membuktikan hanya menggunakan SIM B, hal ini belum tentu dapat menjamin pengemudi mengerti etika berlalu lintas dan pelayanan terhadap penumpang.
- d. Tidak adanya pengecekan terhadap kondisi kesehatan fisik pengemudi yang dilakukan setiap 6 bulan sekali, hal ini sebagai bukti pengemudi dalam keadaan sehat ketika sedang menjalankan tugasnya
- e. Masih terjadinya kecelakaan, setelah adanya pencabutan rekomendasi sanksi pembekuan izin oleh Dinas Perhubungan Aceh.

Sedangkan dalam aspek kenyamanan perusahaan masih kurangnya memberikan kenyamanan terhadap penumpang dalam beberapa hal, yaitu diantaranya :

- a. Adanya pengemudi yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi yang dapat membahayakan keselamatan dan mengganggu kenyamanan terhadap penumpang.
- b. Adanya pengemudi yang masih merokok ketika didalam perjalanan, hal ini tentu saja tidak sesuai dengan standar prosedur operasi (sop) dan mengganggu kenyamanan terhadap penumpang.
- c. Kurangnya kebersihan terhadap fasilitas didalam bus, seperti selimut yang masih berbau, dan masih adanya sampah di sela-sela kursi bus

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah diteliti oleh penulis mengenai, tinjauan yuridis peran perusahaan angkutan umum di terminal Batoh dalam pemenuhan kenyamanan dan keselamatan penumpang dengan studi kasus PT. Bintang Sempati Star, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yang diberikan oleh PT. Bintang Sempati Star, perusahaan telah memberikan berbagai upaya yang dapat memberikan kenyamanan terhadap penumpang selama dalam perjalanan yang dimana upaya tersebut adalah memberikan fasilitas kenyamanan. Hal ini dikarenakan penumpang dalam melakukan proses pengangkutan ada beberapa fasilitas yang disediakan oleh PT. bintang Sempati Star yang tidak dapat dirasakan oleh penumpang, sehingga oleh PT. Bintang Sempati Star memberikan dan memenuhi kebutuhan tersebut seperti bantal, selimut, tv personal dan juga wc. Selain itu juga pelaksanaan terhadap keamanan penumpang dilakukan dengan tiga cara yaitu, yang pertama keamanan sebelum proses pengangkutan, kedua keamanan ketika didalam perjalanan dan yang ketiga adalah keamanan sesudah proses pengangkutan.
2. Tinjauan yuridis terhadap peran PT. Bintang Sempati Star dalam pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yaitu, belum sepenuhnya terpenuhi beberapa hak kenyamanan dan keselamatan penumpang, sesuai dengan sesuai dengan dengan Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen, Dan Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Hal ini disebabkan oleh manajemen perusahaan yang kurang baik dalam mengurus sistem keselamatan terhadap penumpang, sehingga masih terjadinya kecelakaan dan bus yang tiba-tiba terbakar ketika sedang di perjalanan. Selain itu kondisi lain yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak kenyamanan dan keselamatan penumpang yaitu diakibatkan oleh kondisi supir atau pengemudi yang mengendarai kendaraan dengan kecepatan tinggi dan juga terkadang sering mendahului kendaraan yang ada di depannya. Sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman terhadap penumpang yang dikhawatirkan dapat membahayakan keselamatan penumpang

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang ditulis oleh penulis mengenai tinjauan yuridis peran perusahaan angkutan umum di terminal Batoh dalam pemenuhan kenyamanan dan keselamatan penumpang dengan studi kasus PT. Bintang Sempati Star, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. PT. Bintang Sempati Star selaku perusahaan angkutan umum diharapkan dapat melakukan upaya pemenuhan hak kenyamanan dan keselamatan konsumen dengan lebih baik lagi sesuai dengan Pasal 4 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. hal ini dapat di lakukan melalui memberlakukan aturan-aturan yang mengikat terhadap para supir dan sanksi yang tegas bagi pengemudi yang melanggar hak-hak konsumen.
2. Selain itu juga PT. Bintang Sempati Star diharapkan untuk lebih selektif dalam memilih pengemudi, yang dimana pengemudi haruslah orang-orang yang profesional dalam mengemudikan kendaraan dengan lebih memastikan keselamatan penumpang dan pengguna jalan lainnya.

3. Selain itu diharapkan juga kepada instansi pemerintah yaitu Dinas Perhubungan Aceh untuk lebih dapat mengawasi pelayanan yang diberikan kepada penumpang selaku konsumen, salah satunya melalui pengawasan terhadap kondisi kendaraan dan kondisi supir.
4. Konsumen selaku masyarakat harus lebih cerdas dalam memahami peraturan yang ada salah satunya peraturan tentang perlindungan konsumen yang dapat membantu konsumen atau penumpang dalam memahami akan hak-haknya tersebut dan bagaimana melakukan tuntutan ganti rugi terhadap haknya tersebut yang tidak terpenuhi.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Budi Utama, 2019.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Agus Raharjo, *Strategi Penegakan Hukum Di jalan Raya*, Jakarta: Cipta Manunggal, 1955.
- Andi Sri Rezky Wulandari, Nurdiana Tadjuddin, *Hukum Perlindug Konsumen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakrta: Diadit Media, 2002.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Hery Gunawan, *Pengantar Transportasi Dan Logistik*, Jakarta: Rajawali Pers 2010.
- Hermanto Dwiatmoko, *Peran Angkutan Kereta Api Dalam meningkatkan Prekonomian*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Muhammad Abdulkadir , *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998.
- Mariam Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional Dan Permasalahannya*, Bandung: Alumni, 1981.
- M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- Numardjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Philips Dillah, Suratman, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Penerbitan Alfabeta, 2015.

Rabiah Z. Harapah, “Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen”, *Jurnal De lega Lata*, Vol 1, No 1, Januari-Juni 2016.

Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Malang: Citra mentari: 2012.

Ramdlon Naning, *Menggairahkan Kesadaran Hukum Masyarakat Dan Disiplin Penegakan Hukum Dalam Lalu Lintas*, Surabaya: Bina Ilmu: 1983.

Samsul, *Perlindgan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.

Suwarjoko Warpani, *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Bandung: ITB Press, 2002.

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D)*, Bandung : Alfabeta, 2017.

Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2018.

Suwardjoko Warpani, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Bandung: ITB, 2010.

B. Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Jurnal Dan Skripsi

Denni Aristonovo Dengan Judul, *Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*

Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. (Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, 2018).

Ginnajar Hutomo Bangun Dengan Judul, *Perlindungan Hukum Bagi penumpang Angkutan Umum (Studi Angkutan Umum Jurusan Jatingaleh-Unnes)*. (Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2012).

Muarif, T. Hflisyah Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Angkutan Kota Labi-labi Di Kota Banda Aceh (Suatu Penelitian di Wilayah Hukum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh). (Jurnal ilmiah mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan, Vol 2, No 2, Mei 2018).

Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif", *Equilibrium*, Vol.5, No.9, Januari-Juni 2009.

D. Internet

LBH Banda Aceh Buka Posko Pengaduan Korban Kehilangan Barang di Bus Sempati Star"<https://www.acehtrend.com/news>, diakses pada 28 Maret 2022, diakses pada 28 Maret 2022

<https://id.scribd.com/document/387731945/Konsep-Kebutuhan-Keselamatan-Dan-Kenyamanan>, di akses pada 28 Desember 2021. di akses pada 28 Desember 2021.

<https://dishub.acehprov.go.id/informasi/berita/37-bus-sempati-star-direkomendasikan-untuk-dibekukan/>. diakses pada 15 Februari 2021

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Muhammad Rizki
2. Tempat/Tgl. Lahir : Banda Aceh, 28 Desember 1998
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/180106002
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
7. Status : Belum Kawin
8. Alamat : Jln. Tgk. Direuleung, Desa Ilie, Kecamatan Ulee Kareng, Kota Banda Aceh.
9. No. Handphone : 085276823572
10. Orang tua/Wali
 - a. Ayah : Zainundin Arsyad
 - b. Pekerjaan : Pedagang
 - c. Ibu : Ailina Sulaiman
 - d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - e. Alamat : Tgk. Direuleung, Desa Ilie, Kecamatan Ulee Kareng, Kota Banda Aceh.
11. Pendidikan
 - a. SD : SDN 24 Kota Banda Aceh
 - b. SMP : SMPN 18 Kota Banda Aceh
 - c. SMA : SMAN 8 Kota Banda Aceh

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 21 Maret 2021
Penulis,

Muhammad Rizki
NIM.180106002

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7537442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 5735/Un.09/FSH/PP.009/12/2021

TENTANG
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang :

- Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
- Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.

Mengingat :

- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
- Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
- Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menunjuk Saudara (i) :
a. Amrullah, LL.M.
b. Riadhus Sholihin, M.H.
untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
Nama : Muhammad Rizki
NIM : 180106002
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : TINJAUAN YURIDIS PERAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM DI TERMINAL BATCH DALAM MEMENJAJAR KENYAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG (STUDI KASUS PT BINTANG SEMPATI STAR)
Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

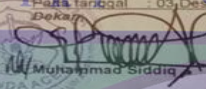
Kedua : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;

Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

AR-RANIRY

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 03 Desember 2021
Dekan

Muhammad Siddiq A.

Tembusan :

- Rektor UIN Ar-Raniry;
- Ketua Prodi Ilmu Hukum;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Asip.

LAMPIRAN 2

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY FAKULTAS
SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1383/Un.08/FSH.I/PP.00.9/03/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
1. Kepala Perusahaan PT. Bintang Sempati Star.
2. Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah 1 Provinsi Aceh.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MUHAMMAD RIZKI / 180106002**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Hukum
Alamat sekarang : Ulee Kareng

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Tinjauan Yuridis Peran Perusahaan Angkutan Umum Di Terminal Batoh Dalam Pemenuhan Kenyamanan Dan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus PT. Bintang Sempati Star)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 07 Maret 2022
an.Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Dr. Jabbar, M.A.

Berlaku sampai : 30 Juni 2022

LAMPIRAN 3

Daftar Wawancara Dengan Perusahaan PT. Bintang Sempati Star

- A. Pelaksanaan Pemenuhan Hak Kenyamanan dan Keselamatan Konsumen yang diberikan oleh PT. sempati Star
1. Apa yang perusahaan ketahui tentang Kenyamanan, keselamatan dan keamanan?
 2. Apa perusahaan mengetahui tentang undang-undang perlindungan konsumen?
 3. Apa saja fasilitas yang di berikan kepada penumpang di dalam kendaraan dalam memenuhi kenyamanan terhadap penumpang?
 4. Apakah di dalam kendaraan bus atau hiace, telah terdapat alat keselamatan yaitu alat pemecah kaca, kotak pertolongan pertama dan alat pemadam api?
 5. Bagaimana cara perusahaan dalam menjamin keamanan barang bawaan penumpang selama dalam bagasi?
 6. Sebelum proses pengangkutan penumpang, apakah bus atau kendaraan yang digunakan telah dilakukan pemeriksaan kelayakan jalan? Untuk mencegah terjadinya kecelakaan
 7. Apakah perusahaan telah memberlakukan ketentuan mengenai waktu kerja, waktu istirahat dan pengantian pengemudi?
- B. Tinjauan yuridis terhadap peran perusahaan dalam pemberian kenyamanan dan keselamatan penumpang.
1. Apa selama ini adanya konsumen yang mengeluhkan terkait dengan kondisi angkutan atau kondisi selama didalam perjalanan?
 2. Bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap kerusakan barang yang dialami oleh penumpang selama di perjalanan?
 3. Bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang yang mengalami kehilangan barang atau kerusakan barang didalam bagasi atau didalam kendaraan selama di perjalanan?

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1 Wawancara Dengan Ibu Desi Putri karyawan PT. Bintang Sempati Star



Gambar 2 Wawancara Dengan Ibu Desi Putri karyawan PT. Bintang Sempati Star



Gambar 3 Wawancara Dengan Penumpang PT. Bintang Sempati Star



Gambar 4 Wawancara Dengan Bapak Setioaji selaku kepala seksi lalu lintas dan angkutan jalan, Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah Satu Provinsi Aceh (BPTD). pada 9 Mei 2022.