



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
ANGKUTAN UMUM BUS DALAM PENGANGKUTAN ORANG  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN  
JALAN (STUDI PADA PO. DI CIREBON)**

Hasbi Muhammad\*, Suradi, Rinitami Njatrijani  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail: [Hasbi\\_muhammad24@yahoo.com](mailto:Hasbi_muhammad24@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Pengangkutan orang dengan bus memegang peranan penting dalam roda perekonomian bangsa Indonesia. Pengemudi yang berkualitas, pengoperasian bus yang laik jalan, pelayanan yang baik, dan tanggung jawab perusahaan angkutan orang dengan bus sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, untuk itu pengangkutan harus berjalan dengan aman dan nyaman agar roda perekonomian tidak terhambat. Dalam proses pengangkutan, seringkali perusahaan angkutan umum bus tidak mentaati regulasi yang diatur tidak secara khusus didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum bus di Cirebon serta pelaksanaan tanggung jawab Perusahaan angkutan umum bus pada PO. Sahabat dan PO. Bhineka.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, spesifikasi penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitis*, metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder, serta metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif.

PO. Sahabat maupun PO. Bhineka bertanggung jawab serta memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha perusahaan angkutan umum bus seperti bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang apabila terjadi kecelakaan, bus yang di operasikan mogok di jalan dalam proses pengangkutan, menindak pengemudi yang melanggar, mengansuransikan penumpang, dan bertanggung jawab membantu mencarikan barang bawaan penumpang yang hilang ataupun tertukar.

***Kata Kunci: Pengangkutan, Konsumen, Pengguna Jasa, Perusahaan Angkutan Bus.***

**ABSTRACT**

The public transportation bus is an important role in the economy of Indonesia. The bus company, must be supported by professional driver, good maintenance, good service and has good responsibility, because every society need bus as public transportation. Therefore, the vehicle is must be in good condition, work safety and make the passenger feel comfort. In the process of transporting, sometimes many the bus company are not obey with the regulation constitution Indonesia Number 8 Year 1999 and Number 22 Year 2009.

The main point of this paper is to know the legal protection for passenger, specially public transportation bus. Service at Cirebon and the implementation responsibilities of public transportation bus PO. Sahabat and PO. Bhineka.

The research used yuridis empiris approach, therefore the research specification is descriptive analytic, to get more information data, the writer uses primary and secondary data, and for analyst method is used qualitative.

PO. Sahabat and Po. Bhineka are have responsibility to fulfil every obligation as the owner of public transportation bus. They have to responsible for the losses suffered by passengers if there is



an accident, bus has delayed breaking down the street, wracking the driver who ridate the rule, pronding insurance to passanger, responsible for helping the passanger to find item.

**Keyword:** *Public transportation, Customer, Passanger, The Company Of The Bus*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengangkutan merupakan kegiatan yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia, pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, dan berupa perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah negara.<sup>1</sup> Dengan adanya pengangkutan dapat berguna untuk menghubungkan antar pulau-pulau Indonesia mengingat Indonesia adalah negara kepulauan, tanpa adanya transportasi atau pengangkutan ini, roda ekonomi tidak akan berjalan dengan baik sehingga pertumbuhan nasional menjadi lambat dan terhambat

Pengangkutan orang ini dapat terlaksana ketika adanya perikatan antara konsumen pengguna jasa dengan perusahaan angkutan. Perikatan ini terjadi ketika penumpang mengikatkan diri dengan membayar biaya angkutan kepada perusahaan angkutan dengan harga yang telah disepakati, dan pengguna jasa mendapatkan bukti pembayaran berupa tiket atau karcis dari perusahaan angkutan, setelah itu perusahaan angkutan wajib

melakukan pengangkutan untuk menjalankan prestasinya.

Perlindungan hukum bagi pengguna angkutan umum bus tidak diatur secara khusus, Undang-Undang yang ada dapat dijadikan rujukan untuk mengatur perlindungan bagi pengguna jasa angkutan umum bus, yaitu di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Pengoperasian angkutan umum bus yang laik jalan, pengecekan bus sebelum beroperasi, dan pengoperasian bus yang tidak melebihi daya angkut orang merupakan keinginan dari masyarakat dan merupakan kewajiban perusahaan angkutan dalam menawarkan jasanya, untuk memberikan perlindungan bagi konsumen.

Pengemudi berkualitas yang taat pada rambu dan tidak terpengaruh minum-minuman keras dalam mengoperasikan bus, memberikan ganti kerugian yang diderita pengguna jasa apabila terjadi kerugian akibat kelalaian perusahaan angkutan seperti bus mogok dan terjadi kecelakaan saat proses pengangkutan, serta ketepatan waktu dalam proses pengangkutan sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna jasa angkutan umum bus.

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung : Citra Aditya Bakti, Halaman.7.



Faktanya dalam pengangkutan orang dengan bus, pihak penyelenggara angkutan bus seringkali melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengguna jasa. Misalnya saja pengemudi yang mengemudi bus dalam keadaan yang terpengaruh minum-minuman keras, narkoba dan mengantuk, yang membuat penumpang dalam keadaan bahaya, pengemudi mengangkut penumpang melebihi kapasitas daya angkut, serta pengoperasian bus yang tidak memenuhi standar yang telah ditentukan Peraturan Perundang-Undangan. pada proses pengangkutan, seringkali bus yang dioperasikan mengalami kerusakan dan mogok dijalan.

Di Cirebon terdapat beberapa perusahaan angkutan umum yang bergerak di bidang jasa pengangkutan orang dan atau barang, perusahaan yang menjalankan jasa angkutan umum bus terdapat dua perusahaan yaitu PT. Sahabat Prima Abadi (PO. Sahabat) dan PT. Bhineka Sangkuriang Transport (PO. Bhineka).

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum bus pada PO di Cirebon sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan?
2. Bagaimana tanggung jawab perusahaan angkutan umum bus di Cirebon apabila terjadi

kerugian yang diderita konsumen?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa angkutan umum bus pada PO di Cirebon sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan angkutan umum bus di Cirebon apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen.

## II. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitis*

Metode pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu data primer dan data sekunder.

Metode analisis data dianalisis secara kualitatif.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum bus pada PO di Cirebon berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan:

1. **Perlindungan bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum bus pada PO. di Cirebon**



## **berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dijelaskan secara rinci mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan umum bus, namun dalam ketentuan Pasal 4 huruf (a), (h), dan huruf (i), serta ketentuan Pasal 7 huruf (f) dan huruf (g) dapat digunakan sebagai dasar perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum bus.

Pertama, pada Pasal 4 huruf (a) diatur mengenai hak konsumen, hak tersebut meliputi Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap keamanan dan keselamatan, pihak PO. Sahabat selalu melakukan perawatan rutin terhadap kendaraan sebelum dan sesudah kendaraan beroperasi.<sup>2</sup> Pada PO. Bhineka untuk memberikan keamanan dan keselamatan terhadap pengguna jasa, maka akan dilakukan perawatan atau *servise* sebelum kendaraan beroperasi, kendaraan akan dicek terlebih dahulu kelaikannya, begitu juga dokumen kendaraan seperti STNK, izin trayek dan sim pengemudi.<sup>3</sup>

Pelayanan yang diberikan PO. Sahabat sudah cukup baik dalam

melakukan pengangkutan, karena terdapat fasilitas tambahan seperti TV, musik, penyediaan *rest area* yang memadai dan ukuran kursi yang cukup luas yang dapat memberikan kenyamanan tersendiri bagi penumpang.<sup>4</sup> Pelayanan yang diberikan PO. Bhineka juga sudah cukup baik.<sup>5</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh PO. Sahabat dan PO. Bhineka telah memenuhi unsur yang terdapat didalam Pasal 4 huruf (a).

Kedua, pada Pasal 4 huruf (h) dan pada Pasal 7 huruf (f), dan (g) yang intinya berisikan Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berkaitan dengan Haknya, apabila terjadi musibah kecelakaan lalu lintas maka pihak PO. Sahabat akan bertanggung jawab untuk membiayai pengobatan korban sesuai ketentuan Jasa Raharja.<sup>6</sup> Pada PO. Bhineka Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berkaitan dengan Haknya, PO. Bhineka akan membantu membiayai pengobatan dan perawatan korban selain dari ketentuan jasa raharja.<sup>7</sup>

pihak perusahaan akan mengembalikan biaya tiket sebesar 100% apabila terjadi pembatalan oleh perusahaan,

---

<sup>2</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Februari 2016

<sup>3</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

---

<sup>4</sup> Meidiana, Wawancara, Pengguna Jasa PO. Sahabat, 3 Februari 2016

<sup>5</sup> Pratiwi, Wawancara, Pengguna Jasa PO. Bhineka, 5 Februari 2016

<sup>6</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>7</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016



begitu pun pembatalan yang di sebabkan karena keinginan dari konsumen akan dilakukan pengembalian biaya.<sup>8</sup> Hal ini mengartikan bahwa perusahaan telah memenuhi hak konsumen menurut Pasal 4 huruf (h) dan Pasal 7 huruf (f), dan (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ketiga, pada Pasal 4 huruf (i) berisikan Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-Undangan lainnya. Hal ini mengartikan bahwa Pasal ini bertujuan untuk menjembatani Peraturan Perundang-Undangan lainnya untuk mengatur dan memberikan perlindungan kepada konsumen.

## 2. **Perlindungan bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum bus pada PO. di Cirebon berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**

Kewajiban perusahaan angkutan umum menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah sebagai berikut:

Pertama, pada Pasal 186 berisikan kewajiban perusahaan angkutan umum mengangkut orang setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan atau setelah dilakukan pembayaran tiket oleh penumpang. Indri Annisa mengatakan bahwa tidak pernah mengalami pembatalan keberangkatan yang disebabkan oleh pihak perusahaan PO.

Sahabat.<sup>9</sup> Menurut Pratiwi Wulandari bahwa belum pernah mengalami pembatalan keberangkatan pada PO. Bhineka.<sup>10</sup> Hal ini mengartikan bahwa kedua Perusahaan telah menjalankan prestasinya sesuai dengan Pasal 186.

Kedua, pada Pasal 187 berisikan kewajiban mengembalikan biaya angkutan penumpang apabila terjadi pembatalan keberangkatan. Menurut Tarsisius Bambang mengungkapkan bahwa permasalahan pembatalan keberangkatan yang disebabkan oleh pihak perusahaan PO. Sahabat, maka pihak perusahaan akan mengembalikan penuh tiket yang telah dipesan sebesar 100%,<sup>11</sup> begitu juga pada PO. Bhineka bila terjadi pembatalan keberangkatan, biaya tiket akan dikembalikan hanya ada pemotongan biaya administrasi.<sup>12</sup> Kedua perusahaan telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan Pasal 187.

Ketiga, pada Pasal 188, Pasal 189 dan Pasal 191 berisikan kewajiban pengangkut untuk mengganti kerugian yang diderita penumpang dan berisikan kewajiban pihak perusahaan untuk mengansuransikan penumpangnya. Baik PO. Sahabat maupun PO. Bhineka apabila

---

<sup>8</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

---

<sup>9</sup> Indri Annisa, Wawancara, Pengguna PO. Sahabat, 5 Februari 2016

<sup>10</sup> Pratiwi Wulandari, Wawancara, Pengguna PO. Bhineka, 5 Februari 2016

<sup>11</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>12</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016



terjadi musibah kecelakaan lalu lintas maka perusahaan akan bertanggung jawab untuk membiayai pengobatan korban sesuai ketentuan Jasa Raharja.

Menurut Pasal 124 huruf (b) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan berisikan bahwa: Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum untuk angkutan orang dalam trayek wajib memindahkan penumpang dalam perjalanan ke Kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika Kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas;

Baik PO. Sahabat maupun PO. Bhineka apabila terjadi bus mogok / rusak di jalan maka akan dilakukan penggantian kendaraan.<sup>13</sup> Pengemudi selaku wakil dari perusahaan sudah menjalankan unsur yang terkandung di dalam Pasal 124 huruf (b).

PO. Sahabat maupun PO. Bhineka memberikan persyaratan bagi calon pengemudi yang akan menjalankan bus untuk proses pengangkutan, pada PO. Sahabat, seorang calon pengemudi sebelum masuk atau diangkat menjadi karyawan perusahaan, dilakukan pengujian keterampilan untuk mengemudi, baik dalam teori mengemudi maupun dalam praktek cara pengoperasian kendaraan.<sup>14</sup>

Pada PO. Bhineka terdapat pelatihan khusus untuk pengemudi yang bekerjasama dengan pihak jasa raharja dan Dinas Perhubungan untuk dilakukan pembinaan dan pelatihan pengemudi.<sup>15</sup>

Pihak perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, namun hal tersebut terhambat oleh pengemudi yang tidak mentaati regulasi dari perusahaan, pengemudi dinilai pernah menaikan penumpang yang melebihi kapasitas daya angkut terutama saat hari libur, sehingga membuat keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang terganggu, hal tersebut juga dapat mengakibatkan kecelakaan dan pihak perusahaan pun dapat mengalami kerugian. Pada PO. Sahabat masih terdapat bus yang mengangkut melebihi kapasitas daya angkut, namun tidak terlalu sering terjadi, karena kepadatan yang terjadi hanya di saat musim libur saja,<sup>16</sup> Hal demikian juga terjadi pada PO. Bhineka masih terdapat bus yang melebihi kapasitas, terutama saat libur lebaran idul adha, idul fitri dan libur sekolah, penumpang yang kebanyakan berdiri.<sup>17</sup>

Pihak manajemen PO. Sahabat akan menindak pengemudi baik berupa teguran / *scorsing* dan bila perlu memutuskan hubungan

---

<sup>13</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

<sup>14</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka,

Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

---

<sup>15</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

<sup>16</sup> Fadli Nugraha, Wawancara, Pengguna Jasa PO. Sahabat, pada 3 Februari 2016

<sup>17</sup> Hana Gardenia, Wawancara, Pengguna PO. Bhineka, 5 Februari 2016



kerja (dipecat) apabila terbukti melanggar peraturan.<sup>18</sup> Untuk menertibkan pengemudi yang melanggar pada PO. Bhineka akan dilakukan penindakan berupa teguran bahkan dilakukan pemecatan.<sup>19</sup>

Pada PO. Sahabat sebelum kendaraan dioperasikan pihak mekanik wajib memeriksa akan kelaikan kendaraan, sebelum kendaraan tersebut dioperasikan.<sup>20</sup> Begitu juga pada PO. Bhineka sebelum kendaraan beroperasi akan dilakukan pengecekan akan kelaikan kendaraan.<sup>21</sup> Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di Jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.

PO. Sahabat maupun PO. Bhineka telah memenuhi unsur yang terkandung di dalam Pasal 48, 141, 167, 177, 186, 187, 188, 189, dan Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Hal tersebut dapat dilihat dari itikad baik dari perusahaan. dalam menawarkan jasa pengangkutan dan dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang atau

pengguna jasa. Dalam menyelenggarakan pengangkutan, baik PO. Sahabat maupun PO. Bhineka telah memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pengangkutan, seperti bertanggung jawab terhadap kendaraan, memberikan bukti tiket pada penumpang, memberikan pelayanan yang baik, memberikan ganti kerugian jika terjadi kecelakaan, mengembalikan biaya tiket jika terjadi pembatalan oleh pihak perusahaan dan mengansuransikan setiap penumpang yang menggunakan jasanya.

Peran organda diperlukan dalam upaya perusahaan angkutan umum bus terus menerus menaati regulasi yang ada, pembinaan terhadap pelaku usaha juga dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan perusahaan angkutan umum bus menjadi lebih baik lagi.

Pengangkutan orang dengan bus agar terciptanya rasa aman dan nyaman tidak hanya sebatas pada bus saja, melainkan juga ada pada *external* bus seperti fasilitas publik untuk pemberhentian dan menaikkan penumpang, kelaikkan jalan, rambu lalu lintas, penerangan jalan umum (PJU) dan tempat singgah (terminal) yang memadai, Untuk menciptakan itu semua diperlukan peran dari pemerintah untuk menyediakan fasilitas publik yang memadai tersebut, salah satunya merupakan kewenangan dari Dinas Perhubungan.

Untuk mengurangi angka kecelakaan akan dilakukan

<sup>18</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>19</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

<sup>20</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>21</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016



pembinaan, yaitu dengan dilakukannya sosialisasi terhadap perusahaan terkait keselamatan, rambu-rambu lalu lintas. Bentuk sanksi yang diberikan terhadap perusahaan angkutan yang melanggar ketentuan peraturan, yaitu pembekuan izin trayek. Dishub juga berwenang menindak bus yang melebihi kapasitas dan pelanggaran terkait tarif angkutan yang melebihi batas yang telah ditentukan.<sup>22</sup>

Dinas Perhubungan berhak melakukan pemeriksaan dan menindak kendaraan yang tidak laik jalan, pemeriksaan ini dilakukan berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan NO. 63 Tahun 1993 tentang Ambang Batas Minimum Kendaraan Umum yang Tak Laik Jalan.

### **B. Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Umum Bus di Cirebon**

Dalam pelaksanaannya, jika terjadi kerugian yang diderita konsumen atau penumpang, perusahaan angkutan umum bertanggung jawab setiap permasalahan yang ada berkaitan dengan pengangkutan, tanggung jawab tersebut meliputi:

1. Tanggung Jawab Perusahaan Otobus (PO) Terhadap kendaraan
  - a. Pada PO. Sahabat  
Setiap kendaraan yang akan dioperasikan pihak mekanik wajib memeriksa akan kelaikan kendaraan, sebelum kendaraan tersebut dioperasikan. Pihak

perusahaan PO. Sahabat melakukan perawatan rutin terhadap kendaraan yang telah beroperasi, Crew PO. Sahabat wajib melaporkan kejanggalan-kejanggalan pada kendaraan yang dibawanya.<sup>23</sup>

- b. Pada PO. Bhineka  
PO. Bhineka akan melakukan Perawatan atau *servise* sebelum kendaraan beroperasi, kendaraan dicek terlebih dahulu kelaikkannya, begitu juga dokumen kendaraan seperti STNK, izin trayek dan sim pengemudi.<sup>24</sup>

Tindakan PO. Sahabat dan PO. Bhineka telah memenuhi hak konsumen. Menurut Pasal 4 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen memiliki hak, yaitu antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

2. Tanggung Jawab Perusahaan Otobus (PO) Terhadap Kendaraan Mogok dalam Proses Pengangkutan
  - a. Pada PO. Sahabat  
Bilamana terjadi kerusakan pada bus atau mogok, maka pihak perusahaan yakni PO. Sahabat akan mengirimkan kendaraan *storing* beserta mekaniknya atau perusahaan

---

<sup>22</sup> Yanto, Wawancara, Kasi Angkutan Dinas Perhubungan Kota Cirebon, 12 Februari 2016

---

<sup>23</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>24</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016





- akan mengirimkan kendaraan pengantinya.<sup>25</sup>
- b. Pada PO. Bhineka  
Bila bus mogok / rusak mekanik akan dikerahkan bila perlu dilakukan pergantian kendaraan.<sup>26</sup>
3. Tanggung Jawab Perusahaan Otobus (PO) Terhadap Kecelakaan dalam Proses Pengangkutan
    - a. Pada PO. Sahabat  
Pada PO. Sahabat bila terjadi musibah kecelakaan lalu lintas, maka perusahaan akan bertanggung jawab untuk membiayai biaya pengobatan korban yang menjadi korban kecelakaan.
    - b. Pada PO. Bhineka  
Apabila terjadi kecelakaan, Selain dari jasa raharja perusahaan akan membantu biaya pengobatan dan perawatan.<sup>27</sup>
  4. Tanggung Jawab Perusahaan Otobus (PO) Terhadap Barang Bawaan Penumpang
    - a. Pada PO. Sahabat  
Dalam hal kehilangan barang bawaan yang dibawa konsumen baik itu kesalahan dilakukan oleh penumpang itu sendiri maupun oleh *crew* PO. Sahabat, permasalahan tersebut akan dibantu oleh pihak perusahaan. Permasalahan barang hilang atau tertukar merupakan risiko penumpang, barang-barang yang disimpan pada bagasi merupakan tanggung jawan *crew* kendaraan, akan tetapi barang-barang yang berada pada genggamannya penumpang atau disimpan di dalam bagasi atas bus merupakan tanggung jawab individu dari penumpang.<sup>28</sup>
    - b. Pada PO. Bhineka  
Barang bawaan penumpang merupakan risiko penumpang, terkecuali barang-barang yang disimpan di bagasi, tetapi perusahaan sifatnya hanya membantu.<sup>29</sup>
  5. Tanggung jawab PO. Terhadap Pembatalan Keberangkatan
    - a. Pada PO. Sahabat  
Permasalahan pembatalan keberangkatan yang disebabkan oleh pihak perusahaan PO. Sahabat, maka pihak perusahaan akan mengembalikan penuh tiket yang telah dipesan sebesar 100%. Jika pembatalan sekalipun disebabkan oleh konsumen atau penumpang itu sendiri akan dikembalikan biaya tiket namun akan ada pemotongan biaya administrasi.<sup>30</sup>
    - b. Pada PO. Bhineka  
Apabila terjadi pembatalan pemberangkatan biaya tiket akan

---

<sup>25</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>26</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

<sup>27</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

---

<sup>28</sup> Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016

<sup>29</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

<sup>30</sup> Tarsisius Tarsisius Bambang Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 Januari 2016



dikembalikan, namun hanya ada pemotongan biaya administrasi.<sup>31</sup>

Hal ini sesuai Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

### 6. Tanggung Jawab Perusahaan Otobus (PO) Terhadap Kenyamanan dan Keamanan Penumpang

#### a. Pada PO. Sahabat

Pihak PO. Sahabat berusaha memberikan kepuasan atas kenyamanan dan keamanan penumpang antara lain :<sup>32</sup>

- 1) Sebelum kendaraan beroperasi tentukan / pastikan kendaraan tersebut laik jalan;
- 2) Pengemudi harus patuh terhadap rambu – rambu dan peraturan lalu lintas;
- 3) Menjaga kebersihan di dalam lingkungan kendaraan;
- 4) Hormati dan hargai konsumen pengguna jasa transportasi PO. Sahabat;
- 5) Memberikan fasilitas tambahan audio TV dan musik agar konsumen pengguna jasa PO. Sahabat tidak jenuh.

#### b. Pada PO. Bhineka

Pada PO. Bhineka Yang dapat diberikan perusahaan agar konsumen / penumpang merasa

nyaman yaitu Kendaraan dinyatakan laik jalan, Kebersihan didalam kendaraan serta Fasilitas Tv dan Musik.<sup>33</sup>

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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 perundangundangan yang berlaku.
- 3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) 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.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dengan demikian Jika dilihat dari ketentuan Pasal tersebut, baik

<sup>31</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016

<sup>32</sup> Tarsisius Tarsisius Bambang Wijanarka Wijanarka, Wawancara, G.A PO. Sahabat, Cirebon, 8 januari 2016

<sup>33</sup> Abdul Hamid, Wawancara, G.A dan Persero PO. Bhineka, 4 Februari 2016



PO. Sahabat maupun PO. Bhineka telah menjalankan Undang-Undang mengenai kewajiban dan tanggung jawabnya. Hal tersebut dapat dilihat dari PO. yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang apabila terjadi kecelakaan, bus yang di operasikan mogok di jalan dalam proses pengangkutan, menindak pengemudi yang bandel dalam melaksanakan tugas perusahaan, dan bertanggung jawab dan membantu mencarikan barang bawaan penumpang yang hilang ataupun tertukar.

Disamping pihak PO. telah memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan dan dinilai cukup baik dalam memberikan pelayanan, kemandirian dan keselamatan. Namun masih perlu adanya upaya dari pihak perusahaan untuk meningkatkan pelayanan, keamanan dan keselamatan para penumpang atau pengguna jasa tersebut, karena masih terdapat kekurangan dari pengguna jasa yang disebabkan dari kekurangan pihak PO. dalam memberikan pelayanan, keamanan dan keselamatan.

#### IV. KESIMPULAN

1. PO. Sahabat maupun PO. Bhineka telah memenuhi hak konsumen pengguna jasa dan memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha perusahaan angkutan umum bus sesuai dengan Pasal 4, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 141, 186, 187, 188, 189, dan Pasal 191 Undang-Undang Nomor 2 Tahun

2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

2. PO. Sahabat dan PO. Bhineka bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang apabila terjadi kecelakaan, bertanggung jawab terhadap bus yang mogok di jalan dalam proses pengangkutan, menindak pengemudi yang bandel dalam melaksanakan tugas perusahaan, bertanggung jawab terhadap barang bawaan penumpang, dan mengembalikan biaya tiket apabila terjadi pembatalan keberangkatan yang disebabkan oleh pihak perusahaan, dengan demikian Baik PO. Sahabat maupun PO. Bhineka telah mentaati peraturan Perundang-Undangan mengenai kewajiban dan tanggung jawabnya.

#### Saran:

##### 1. Bagi PO. Sahabat dan PO. Bhineka

Baik PO. Sahabat maupun PO. Bhineka harus ada orang yang khusus mengawasi kinerja dari pengemudi, karena seringkali pengemudi bertindak tidak sesuai dengan regulasi dari perusahaan.

Dalam proses pengangkutan masih terdapat risiko yang mungkin akan terjadi, oleh karena itu perusahaan angkutan seharusnya dapat meminimalisir kemungkinan yang ada dengan selalu melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan keluar dari pool secara ketat, mengganti bus dengan bus baru yang hampir dikategorikan sebagai bus tidak laik. Adanya penambahan pada bus saat



musim liburan dan peningkatan pelayanan.

## 2. Bagi Pemerintah dan Organda (Organisasi Angkutan Darat)

Peran dari instansi pemerintah diperlukan untuk lebih aktif dalam melakukan pengawasan, penindakan, dan pembagunan fasilitas penunjang serta penerapan sanksi yang berat terhadap perusahaan angkutan yang tidak mentaati regulasi yang ada. Peran organda yang lebih aktif diperlukan dengan memberikan masukan dan saran untuk perusahaan angkutan agar menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, keamanan, dan keselamatan.

## 3. Bagi masyarakat

Masyarakat sebagai konsumen harus mengetahui apa saja yang menjadi hak-nya dan menuntut hak-nya apabila pihak perusahaan tidak menjalankan kewajibannya.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Hartono, Sri Redjeki, 1980, *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*, Semarang: Fakultas Hukum UNDIP.

Njatrijani, Rinitami, 2015, *Hukum Transportasi*, Semarang UNDIP LAW PRESS

Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*,

Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Muhammad, Abdulkadir 1998, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Purwusutjipto, HMN, 1981, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djambatan.

Sunggono, Bambang, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.

Siregar, Muchtarudin 1986, *Managemen Pengangkutan*, Jakarta: bedikari student.

Sumitro, Ronny Hanitiyo, 1990, *Metodologi penelitian hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Subekti, 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermasa.

Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.

Soekardono, 1986, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, Jakarta: CV. Rajawali.

Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.



Soekamto, Sorjono dan Sri  
Mamudji, 1985, *Penelitian  
Hukum Normatif*, Jakarta.

**B. Peraturan Perundang –  
Undangan**

Kitab Undang – Undang Hukum  
Perdata

Kitab Undang – Undang Hukum  
Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun  
1999 tentang Perlindungan  
Konsumen

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

Peraturan Pemerintah Republik  
Indonesia Nomor 41  
Tahun 1993 tentang  
Angkutan Jalan