



**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI ANGKUTAN DARAT (ANGKOT) DI SEMARANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Muhammad Fauzi Rusdiansyah*, Rinitami Njatrijani, Siti Mahmudah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : mfauzirusdiansyah@gmail.com

Abstrak

Angkutan Kota atau sering juga disebut dengan istilah “angkutan perkotaan” adalah beberapa jenis moda transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum untuk memindahkan penumpang, baik secara bersama-sama (massal) maupun secara perorangan, dari suatu tempat (asal) ke tempat (tujuan) lain dalam suatu wilayah perkotaan. Oleh karena fungsinya sebagai kendaraan umum yang dapat dengan bebas dimasuki oleh setiap orang, maka diperlukanlah suatu peraturan yang dapat mengaturnya. Peran pemerintah dan masyarakat serta penyedia jasa angkutan kota sangatlah penting demi terciptanya perlindungan konsumen pada pengguna jasa angkutan kota itu sendiri, penyedia jasa angkutan kota harus memperhatikan segi keamanan dan kenyamanan kendaraan mereka yang digunakan sebagai alat angkut sehingga penumpang sebagai pengguna jasa dapat terpenuhi segala hak-haknya sebagai mana mestinya tanpa merasa dirugikan. Namun pada kenyataannya masih terdapat hak-hak penumpang yang terabaikan dalam hal kenyamanan dan keselamatan penumpang sebagai pengguna jasa angkutan kota.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang, dan bagaimana pelaksanaan dari pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang serta hal-hal atau faktor-faktor apa yang menjadi kendala atau hambatan baginya.

Penulisan hukum ini dilakukan dengan metode yuridis empiris. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada informan dan data sekunder yang meliputi peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bermaksud untuk memaparkan secara jelas dan menyeluruh tentang perlindungan konsumen pada pengguna jasa transportasi angkutan darat (angkot) di Semarang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Hasil penelitian mengenai perlindungan konsumen pada pengguna jasa angkutan kota terkait dengan hak-hak yang harus diterima oleh si penumpang pada saat berada di dalam angkutan kota. Dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kota tidak saja berpedoman pada peraturan yang telah ada namun juga dibantu dengan adanya kerjasama diantara pemerintah, masyarakat serta penyedia jasa angkutan kota yang nantinya diharapkan dapat terus membaik. Pemerintah dalam melakukan perlindungan konsumen dibantu oleh beberapa lembaga untuk menjalankan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah perlindungan konsumen terhadap penumpang angkot di Kota Semarang sebenarnya telah cukup baik, akan tetapi memang masih terdapat hak-hak penumpang sebagai konsumen pengguna jasa angkutan umum angkot yang masih belum dapat terpenuhi oleh pelaku usaha yang menyelenggarakannya. Oleh sebab itu penulis menyarankan agar manajemen angkutan umum angkot di Kota Semarang dapat segera dibenahi.

Kata kunci: perlindungan konsumen, pengguna jasa, angkutan kota

Abstract

City car or often also referred to as "urban transport" is some kind of modes of urban transport refers to public transport to move passengers, both together (bulk) as well as individuals, from a point (origin) to point (goal) others in an urban area. Therefore its function as public service vehicles which can be freely entered into by any person, it requires a rule that can be set. The role of government and the community and the city transport service providers is essential for the creation of consumer protection in the transport services the city itself, the city transportation service providers should pay attention to in terms of safety and comfort of their vehicles that are used as a means of transport so that the passenger as a service user can be fulfilled all rights right as it should without being harmed. But in fact they are the rights of passengers are neglected in terms of comfort and safety of passengers as users of public transportation services.

Issues examined in this study is how consumer protection regulation of public transportation in the city, and how the implementation of consumer protection regulation of public transportation in the city of Semarang and stuff or what factors are an obstacle or obstruction for him.

Legal writing is done by juridical empirical method. The data used are primary data obtained through interviews with informants and secondary data including legislation. This study intends to explain in a clear and thorough on consumer protection in the land freight transport services (public transportation) in Semarang in terms of Law No. 8 of 1999 on consumer protection.

Results of research on consumer protection in the city transportation services associated with rights that must be accepted by the passenger at the time was in the city transport. It can be seen that the protection of consumers against the city transport service users are not only guided by the existing regulations but also aided by cooperation among governments, communities and city transportation service providers will be expected to continue to improve. Government in consumer protection aided by some institutions to run the Law No. 8 of 1999 about Consumer Protection.

The conclusion that can be drawn is consumer protection to passengers of public transportation in the city of Semarang actually been pretty good, but it is still a passenger rights as consumers of public transport users of public transportation still can not be met by businesses that host them. Therefore, the authors suggest that the management of public transport public transportation in the city of Semarang can be immediately addressed.

Keywords: consumer protection, service user, city car

I. PENDAHULUAN

Ada tiga hal yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan makmur, yakni tanah yang subur, kerja keras dan kelancaran transportasi orang dan barang dari satu bagian negara ke bagian negara lainnya. Peranan transportasi sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah

pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen.¹

Secara sederhana kata "transportasi" dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Menurut Abbas Salim dalam bukunya Manajemen Transportasi, pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada

¹H. M. Nasution, **Manajemen Transportasi**, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), hal. 11.

tersedianya pengangkutan atau transportasi di dalam negara atau bangsa yang bersangkutan.² Di seluruh wilayahnya, baik perkotaan maupun pedesaan, transportasi memegang peranan yang cukup menentukan. Suatu kota yang baik dapat ditandai, antara lain dengan melihat kondisi transportasinya. Dalam hal transportasi atau angkutannya baik, aman, dan lancar, maka selain hal tersebut mencerminkan keteraturan kota, juga memperlihatkan kelancaran kegiatan perekonomian kota yang bersangkutan.³

“Angkutan” didefinisikan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Demikian menurut Pasal 1 Butir 3 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UULLAJ).

Pengertian “pengangkutan” menurut H.M.N. Purwosutjipto adalah suatu perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁴

Dari definisi masing-masing ketiga kata di atas, secara umum

terlihat adanya kesamaan makna di antara kata “transportasi”, “pengangkutan” dan “angkutan”. Perbedaannya adalah hanya pada nuansanya saja. Kata “pengangkutan” dan “angkutan” lebih menekankan pada aspek hukum atau yuridis, sedangkan kata “transportasi” lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian.

Menurut Hasnil Basri, secara umum jenis atau moda pengangkutan hanya ada tiga, yaitu pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara.⁵ Pengertian pengangkutan atau transportasi darat adalah segala bentuk pengangkutan transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Adapun kegiatan pengangkutan darat yang melalui jalan raya sebelumnya diatur di dalam Undang-Undang No 1 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun sejak tahun 2009 telah diganti dengan UULLAJ.

Dilihat dari kepemilikannya angkutan dibedakan menjadi angkutan pribadi dan angkutan umum.⁶ Yang dimaksud dengan angkutan umum adalah Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana disebutkan pada Pasal 1 butir 10 UULLAJ. Menurut Warpani, angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan

²H.A Abbas Salim, **Manajemen Transportasi**, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 1993), hal. 6.

³*Ibid*, hal. 12.

⁴H. M. N. Purwosutjipto, **Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pengangkutan**, (Jakarta: Djembatan, 1981), hal. 1.

⁵Hasnil Basri, **Hukum Pengangkutan**, (Medan: Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU, 2002), hal. 22-27.

⁶<http://eprints.ums.ac.id/2537/3/D10000019.pdf>

udara.⁷ Angkutan umum merupakan salah satu media transportasi yang digunakan masyarakat secara bersama-sama dengan membayar tarif. Angkutan umum merupakan lawan kata dari 'kendaraan pribadi'.

Pengertian angkutan kota adalah sebuah model transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum untuk memindahkan penumpang dengan trayek yang sudah ditentukan.⁸ Pada umumnya trayek dari jenis angkutan umum ini mencakup wilayah di tengah-tengah kota maupun sampai batas kota ataupun di daerah pinggiran kota. Dalam pelayanan angkutan umum di Kota Semarang terdapat 3 (tiga) jenis moda angkutan, yaitu moda Angkutan Umum Penumpang, Mini Bis dan Bis. Di kalangan masyarakat saat ini Angkutan Umum Penumpang (AUP) lebih populer disebut dengan istilah Angkutan Kota atau "Angkot", dan sebagian besar pengusaannya dilakukan oleh pribadi atau perorangan.

Mayoritas pengguna angkutan umum khususnya angkutan kota saat ini adalah masyarakat kecil dan menengah seperti karyawan/pekerja/buruh, mahasiswa, pelajar, ibu rumah tangga dan lain-lain.⁹ Untuk itu penyedia jasa angkutan umum harus memperhatikan segi keselamatan,

keamanan dan nyaman kendaraan mereka yang digunakan sebagai alat angkut sehingga penumpang sebagai pengguna jasa dapat terpenuhi segala hak-haknya sebagaimana mestinya. Hal ini sejalan dengan Pasal 138 ayat (1) UULLAJ yang secara tegas mengatakan bahwa: Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.

Dari segi kendaraannya sendiri, menurut data diketahui bahwa lebih dari separuh dari jumlah angkot yang beroperasi di Kota Semarang berada dalam kondisi tidak layak (tidak laik) jalan. Mulai dari bodinya yang sudah rapuh, ban tipis atau vulkanisiran serta lampu tidak menyala dan lain-lain, sehingga dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan yang dapat membahayakan keselamatan penumpang. Hal lain adalah cukup banyak terlihat kendaraan angkot yang berkaca gelap karena memasang lapisan film hitam pada jendela kacanya sehingga orang dari luar sulit atau tidak dapat melihat kondisi di dalam angkot. Keadaan ini berpotensi menimbulkan kerawanan yang berupa gangguan keamanan bagi penumpangnya, terutama pada malam hari.

Dengan melihat kenyataan tersebut dapat diketahui bahwa pada sektor pelayanan angkutan umum angkot masih banyak menyimpan permasalahan, dan dalam hal ini pengguna jasa atau penumpangnya yang sering menjadi korban dan/atau dirugikan akibat perilaku pengangkut atau pengemudi yang tidak bertanggung jawab.

Bagaimanakah perlindungan konsumen pada para penumpang

⁷Warpani.S., **Merencanakan Sistem Pengangkutan**, (Bandung: ITB, 1990), hal. 20.

⁸<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-1-00268-if%20bab%202.pdf>

⁹<http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/132750-T%2027804-Sistem%20bus-Pendahuluan.pdf>

angkot tersebut. Maka dari pertanyaan-pertanyaan yang muncul tersebut penulis tertarik untuk meneliti perlindungan konsumen pada pengguna jasa transportasi angkutan darat (angkot) di Semarang ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

A. Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang?
2. Bagaimana pelaksanaan dari pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang dan hal-hal atau faktor-faktor apa yang menjadi kendala atau hambatan baginya?

B. Tujuan Penulisan :

Penulisan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana pelaksanaan dari pengaturan perlindungan konsumen angkot di Kota Semarang dan hal-hal atau faktor-faktor apa yang menjadi kendala atau hambatan baginya.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengumpulkan

data yang obyektif yang disebut sebagai data primer.¹⁰ Aspek yuridis disini berarti penulisan berdasar pada data sekunder berupa ilmu hukum mengenai Perlindungan Konsumen, dan dimulai dengan mengkaji peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen serta ketentuan-ketentuan lain yang relevan dengan objek penelitian, seperti peraturan perundang-undangan tentang Angkutan dan Jalan Raya dan Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) Organisasi Angkutan Darat (Organda).¹¹ Aspek empirisnya adalah bagaimana usaha-usaha nyata dari Pemerintah, dalam hal ini Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO) Kota Semarang, Kepolisian Resort Kota Besar (POLRESTABES) Semarang dan Dewan Pimpinan Cabang Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) Kota Semarang, dalam rangka mewujudkan atau melaksanakan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa transportasi angkutan darat (khususnya Angkot) di kota Semarang, sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang mengaturnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Konsumen Penumpang Angkot di Kota Semarang

1. Pengaturan Perlindungan Konsumen Penumpang Angkot di Kota Semarang Ditinjau dari

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, **Hukum dan Penelitian Hukum**, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hal. 53.

¹¹ Anggaran Dasar ORGANDA <http://organda.or.id>

**Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen
(UUPK)**

Perlunya UUPK tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen atau pelaku usaha. Secara tidak langsung, hukum ini mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab, sedangkan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Kendala yang dihadapi dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia tidak terbatas pada rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, melainkan juga karena masih banyaknya produsen yang tidak melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu pelaksanaan UUPK dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan Konsumen adalah upaya menjaga jaminan produsen agar dalam hal produsen melanggar ketentuan yang berlaku, konsumen berhak meminta ganti rugi.

**1.1 Hak dan Kewajiban
Penumpang sebagai Konsumen
serta Hak dan Kewajiban
Pengangkut / Perusahaan
Angkutan Umum sebagai
Pelaku Usaha**

Pengertian perlindungan konsumen secara umum adalah usaha-usaha untuk menegakkan hak-hak konsumen terhadap berbagai perbuatan yang merugikan baik secara fisik maupun materiil, menumbuhkan kesadaran memikul tanggung jawab sosial dari pengusaha dan menumbuhkan kesadaran yang diberi wewenang untuk melaksanakan tugas-tugas

penegak hukum, baik administrasi (pengawasan) maupun yuridis.

Menurut Pasal 3 huruf d, e dan f UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen bertujuan :

- a) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- b) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- c) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dalam Pasal 4 UUPK ditetapkan bahwa hak-hak konsumen meliputi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan

advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain terdapat hak-hak konsumen, terdapat juga kewajiban-kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK yang meliputi :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha yang diatur dalam pasal 6 UUPK adalah :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai

dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam pasal 7 UUPK adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa

- yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
 6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
 7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

1.2 Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kota Semarang dalam Perlindungan Konsumen Penumpang Angkot

Secara garis besar ruang lingkup program kerja suatu LPKSM adalah meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan UUPK kepada masyarakat;
2. Memberikan penyuluhan tentang perlindungan konsumen dan menyebarkan informasi dan edukasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Oleh karena ketidaktahuan masyarakat dapat memberi peluang pelaku usaha atau produsen untuk membodohi

masyarakat dengan produk yang tidak memenuhi standar, maka LPKSM dan cabangnya di daerah harus mengontrol dengan sungguh-sungguh kelayakan produk barang atau jasa yang dipasarkan melalui penyuluhan kepada masyarakat tentang tertib niaga dan hukum perlindungan konsumen agar mereka tidak terjebak tindakan pelaku usaha yang hanya memprioritaskan keuntungan dengan mengorbankan masyarakat. LPKSM diharapkan sering melakukan sosialisasi melalui media massa agar masyarakat selektif serta hati-hati dalam membeli produk barang yang muncul di pasaran. Selain itu, unit pengaduan masyarakat perlu dibentuk sebagai sarana pengaduan bagi masyarakat yang dirugikan dari produk barang atau jasa yang digunakan. Hasil temuan LPKSM yang disampaikan oleh masyarakat juga harus mendapat tindak lanjut dan penyelesaian secara tuntas. Dan yang utama, jangan sampai kehadiran LPKSM justru berpihak kepada pelaku usaha atau produsen dengan mengorbankan hak-hak konsumen.

2. Pengaturan Perlindungan Konsumen Penumpang Angkot di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ) dan Peraturan Perundang-undangan Lainnya Hak dan Kewajiban Penumpang serta Hak dan Kewajiban Pengangkut / Perusahaan Angkutan Umum / Pengemudi

Menurut Pasal 124 ayat (1) dan (2) UULLAJ terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum, yaitu:

1. Mengangkut Penumpang yang telah membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;
2. 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;
3. Menggunakan lajur Jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah;
4. Memberhentikan kendaraan selama menaikkan dan/atau menurunkan Penumpang;
5. Menutup pintu selama Kendaraan berjalan; dan
6. Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum.
7. Mengangkut anak sekolah. Kewajiban ini khusus berlaku bagi Pengemudi angkutan umum untuk orang dalam trayek, dengan tarif ekonomi.

Ganti Rugi Sebagai Perwujudan Tanggung Jawab Pengangkut/Perusahaan Angkutan Umum/Pengemudi

Selain pengaturan perjanjian pengangkutan yang berkaitan dengankewajiban pengangkut di atas, bagian terpenting lain dalam hukum pengangkutan yang dapat memberikan perlindungan kepada penumpang sebagai konsumen adalah pengaturan tanggung jawab pengangkut.

Tanggung jawab pengangkut atau PAU pada hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*).¹² Menurut Pasal 188 UULLAJ, PAU bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Oleh karena itu, sudah sepatutnya kepada Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/ atau PAU dibebani tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya (Pasal 234 UULLAJ). Dalam rangka tanggung jawabnya tersebut, Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum dapat menurunkan penumpang dan/atau barang yang diangkut pada tempat pemberhentian terdekat jika penumpang/ barang yang diangkut dapat membahayakan keamanan dan keselamatan angkutan (Pasal 190 UULLAJ).

PAU bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan (Pasal 191 UULLAJ). Ia juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau

¹² Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, (Medan: Pusaka Bangsa, 2005), hal. 101.

karena kesalahan Penumpang (Pasal 192 ayat (1) UULLAJ).

Pengaturan tanggung jawab pengangkut ini, yang jika dilihat dari segi perlindungan hukum bagi konsumen merupakan salah satu unsur terpenting, tersedia dari beberapa prinsip yang dapat diterapkan yaitu sebagai berikut :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault*)

Menurut Pasal 1365 KUH Perdata setiap orang bertanggung jawab untuk kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan melawan hukum yang dilakukannya. Pihak yang dirugikan harus membuktikan bahwa kerugiannya diakibatkan karena perbuatan melawan hukum tersebut.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*)

Menurut prinsip ini pengangkut selalu bertanggung jawab tanpa adakeharusan bagi pihak yang dirugikan membuktikan bahwa ada perbuatan melawan hukum dari pihak pengangkut. Ia cukup membuktikan bahwa ia menderita kerugian. Pengecualian dari prinsip ini adalah pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah/ dihindari, atau karena kesalahan Penumpang (Psl 192 UULLAJ).

3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability, absolute liability*)

Menurut prinsip ini pihak pengangkut dianggap sebagai pihak

yang selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tanpa melihat siapa yang bersalah, serta tanpa adanya keharusan bagi pihak yang menderita kerugian untuk membuktikan haknya atas kerugian.

Pengangkut hanya dapat membebaskan diri dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan adalah karena kesalahan penumpang sendiri atau karena sifat mutu barang yang diangkut.

Dengan penjelasan di atas, terlihat bahwa hanya tanggung jawab mutlak (*no-fault liability, strict liability, absolute liability*) yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen jika konsumen mengalami kerugian akibat penyelenggaraan pengangkutan tersebut. Sekarang pertanyaannya adalah prinsip manakah yang diterapkan UULLAJ ? Untuk itu perlu dikaji ketentuan Pasal 188 UULLAJ. Menurut pasal ini pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang atau pengirim barang karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Dari ketentuan ini jelas sekali, bahwa UULLAJ menerapkan tanggung jawab atas dasar adanya unsur kesalahan pengangkut (*fault liability, liability based on fault*). Jika penumpang atau konsumen akan menuntut pengangkut, maka harus dibuktikan adanya kesalahan atau kelalaian pengangkut.

Ciri khas tanggung jawab pengangkut berdasarkan tanggung jawab mutlak adalah adanya pembatasan tanggung jawab dalam

wujud pembatasan jumlah maksimal ganti rugi. Ini merupakan imbalan (*quid pro quo*) atas digunakannya prinsip tanggung jawab yang tidak memperhatikan adanya unsur kesalahan. Namun Pasal 192 ayat (2) dan Pasal 193 ayat (2) UULLAJ tidak menerapkan pembatasan tersebut. Kedua pasal ini menentukan bahwa ganti rugi yang dimaksud adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita penumpang atau pengirim barang. Tidak termasuk dalam pengertian kerugian yang secara nyata diderita antara lain:

1. Keuntungan yang diharapkan akan diperoleh;
2. Kekurang nyamanan yang diakibatkan karena kondisi jalan atau jembatan yang dilalui selama perjalanan;
3. Biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.

Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Perlindungan Hukum Penumpang Angkot

Melaksanakan Pengujian Berkala (Uji Kir) Kendaraan Umum Yang Kredibel

Menurut Pasal 19 UULLAJ setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan. harus sesuai dengan peruntukannya, memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta sesuai dengan kelas jalan yang dilalui. Untuk itu, sebelumnya harus mengalami pengujian terlebih dahulu yang meliputi uji tipe dan/ atau uji berkala (yang di masyarakat dikenal dengan istilah Uji Kir). Bagi kendaraan yang lulus uji akan diberikan tanda bukti.

Pengujian terhadap kendaraan umum merupakan aspek yang sangat penting dalam peranan

Pemerintah memberikan perlindungan hukum kepada penumpang angkot, karena menyangkut dengan keamanan dan kenyamanan penumpang dalam menggunakan kendaraan umum, khususnya angkutan umum. Teknis yang akan diuji yaitu kondisi fisik kendaraan, onderdil keselamatan, gas buang yang dihasilkan agar dinyatakan lulus atau laik jalan. Hal ini penting untuk menghindari terjadinya kecelakaan lalu lintas khususnya yang melibatkan angkutan umum karena kondisinya yang tidak laik jalan. Melihat fenomena tersebut maka pengetahuan mengenai pengujian angkutan umum oleh Dinas Perhubungan sangat diperlukan untuk meminimalisir tingkat kecelakaan.

Menjaga Keamanan dan Mengantisipasi Kejahatan di Dalam Angkot

Upaya lain yang harus diperhatikan Pemerintah adalah hal-hal yang terkait dengan kondisi keamanan pengguna angkutan kota (Angkot) di Kota Semarang masih jauh dikatakan nyaman, karena beberapa kejahatan konvensional seperti copet dan jambret tak jarang menyatroni atau menimpa penumpang.¹³

Untuk itu, dalam rangka mencegah terjadinya gangguan keamanan atau tindak kriminal terhadap pengguna jasa atau penumpang angkot, aparat keamanan perlu menjalankan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menggelar Razia Penertiban

¹³

<http://lawangsewupost.blogspot.co.id/2012/10/naik-angkot-guru-tk-dikerjai-pencopet>

Untuk mengantisipasi terjadinya kejahatan serta menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna layanan angkutan umum, Dishubkominfo bekerjasama dengan Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang menggelar razia penertiban Angkot. Razia dilakukan di beberapa jalan protokol dan terminal. Dari gelaran operasi di temukan beberapa angkot yang keluar dari trayek, hingga yang tidak di sertai surat-surat dan dokumen lengkap.

Menurut Jarot H W, Kepala Seksi Lalulintas Dishubkominfo kota Semarang, operasi penertiban ini dilakukan rutin satu bulan enam kali dengan tujuan memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna jasa angkot.¹⁴

2) Penertiban angkot yang menggunakan kaca film gelap

Kepolisian Resor Kota Besar Semarang (Polrestabes) yang berkoordinasi dengan Dishubkominfo Kota Semarang akan melaksanakan penertiban angkot yang menggunakan kaca film gelap di terminal-terminal dan beberapa jalan protokol. Hal tersebut untuk mengantisipasi tindak kejahatan jalanan seperti perkosaan terhadap penumpang angkot di Jakarta agar tidak terjadi di Semarang. Menurut Kapolrestabes Semarang, Komisaris Besar Polisi Elan Subilan, petugas akan sulit mengawasi aktivitas termasuk kemungkinan terjadinya tindak kejahatan di dalam angkot yang menggunakan kaca film gelap atau melebihi 70 persen. Para penjahat dapat bergerak bebas di

dalam angkutan umum yang kacanya gelap sehingga tidak bisa dilihat dari luar.

B. Pelaksanaan Pengaturan Perlindungan Konsumen Penumpang Angkot di Kota Semarang dan Kendalanya

Menurut hemat penulis sebaiknya pemerintah lebih rutin melakukan operasi penertiban kelayakan angkutan umum. Pemerintah juga harus berani memberikansanksi tegas kepada sopir atau pemilik angkot supaya ada efek jera. Law enforcement perlu dilakukan untuk keselamatan bersama, baik penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Bagi angkot yang terjaring operasi jangan hanya ditilang saja dan nantinya dapat diambil lagi oleh pemiliknya serta dioperasikan lagi. Jika seperti ini maka sama saja aparat penegak hukum tidak melakukan tindakan penertiban.

Penulis berpendapat bahwa permasalahan angkot yang suka mengetem sebenarnya sangat kompleks karena menyangkut banyak faktor atau variabel penentu yang selalu berubah sepanjang waktu. Selain itu menjadi aneh dan tidak lazim jika ada penumpang yang melaporkan sopir angkot yang mengetem kepada polisi, meskipun tidak dapat dibantah bahwa penumpang mengalami kerugian.

Pada Pasal 9 Ayat (4) Anggaran Dasar ORGANDA disebutkan bahwa tugas ORGANDA adalah Memperjuangkan Iklim yang Baik dan Sehat di bidang Usaha Angkutan Jalan serta Mencegah Terjadinya Persaingan yang Tidak Sehat diantara Para Anggota. Hal ini sesuai dengan Pasal 29 ayat (4) UUPK yang menyatakan bahwa Pembinaan

¹⁴

<http://www.lensaindonesia.com/2013/04/17/>

Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen meliputi upaya untuk terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen. Tujuan kedua pasal di atas : tercipta hubungan yang sehat, yang menghormati hak konsumen, antara pengusaha/ sopir angkot anggota ORGANDA dengan pengguna jasa angkot/ penumpang.

Tujuan utama dari rencana pembentukan badan hukum adalah agar usahanya terdaftar di pemerintah seperti usaha-usaha lainnya. Pembentukan badan hukum angkot adalah salah satu program dalam melakukan penataan transportasi umum bagi masyarakat agar lebih terkoordinasi, aman, dan nyaman. Bagi pemerintah, pengelolaan angkot dalam satu lembaga berbadan hukum, baik itu koperasi, PT (perseroan terbatas) atau CV akan memudahkan pembinaan, penataan, pengawasan, dan penindakan angkot ke depan. Juga akan memudahkan pemberian subsidi atau insentif. Dengan hal ini diharapkan akan merangsang terciptanya iklim yang baik di bidang usaha angkutan jalan sehingga pelaku usaha angkot memperoleh kemajuan, dan pada akhirnya terwujud hubungan yang sehat antara pelaku usaha angkot dengan penumpang sebagai konsumen yang merupakan bagian dari upaya perlindungan konsumen.

IV. KESIMPULAN

1. Perlindungan konsumen terhadap penumpang angkutan umum angkot di kota Semarang sebenarnya telah diatur secara cukup baik dan menyeluruh

dalam UUPK dan UULLAJ. Ketentuan-ketentuan pada kedua undang-undang ini saling terkait sedemikian rupa dalam tujuannya semaksimal mungkin memberikan perlindungan terhadap penumpang angkot. Menurut Pasal 4 butir a dan g UUPK, penumpang sebagai konsumen angkot berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, serta berhak untuk dilayani secara benar dan layak oleh pelaku usaha atau pengemudi angkot. Untuk menjaminkannya pelaku usaha harus menggunakan kendaraan yang benar-benar laik jalan dan pelayanan yang diberikan harus dengan standar mutu yang baik. Demikian ditentukan oleh Pasal 8 UUPK dan Pasal 141 UULLAJ. Selain itu berdasarkan Pasal 4 butir h UUPK: penumpang juga dapat menuntut pengusaha angkot guna mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, atau jika ia mengalami kerugian akibat kecelakaan lalu lintas atau kerugian lainnya. Dan menurut Pasal 19 UUPK, ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang dan/ atau penggantian barang dan atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal demikian juga diwajibkan bagi pengusaha angkot menurut Pasal 188 dan

191 UULLAJ. Pengusaha angkot juga wajib mengasuransikan para penumpang yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 189 UULLAJ.

2. Dalam pelaksanaannya untuk menjamin perlindungan konsumen bagi penumpang angkot di kota Semarang, Pemkot Semarang melalui Dishubkominfo dan Polretabes Semarang telah melakukan pembinaan terhadap pengusaha angkutan umum angkot yang meliputi pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi, dan izin kepada perusahaan angkutan umum di kota serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan lalu lintas dan angkutan jalan di kota dan memberikan jaminan kepada penumpang sebagai Pengguna Jasa angkutan umum untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dilaksanakan berdasarkan pada Pasal 29 UUPK, serta Pasal 6 ayat 4 butir b, Pasal 138, Pasal 139 ayat 3, Pasal 141, Pasal 173 dan Pasal 197 ayat 1 UULLAJ. Selain itu juga Pemkot Semarang telah melakukan Pengujian Kelayakan Angkot secara rutin dan berkala, Pengaturan Trayek Angkot dan Penetapan Tarif angkutan umum angkot sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 48, Pasal 49, Pasal 53, Pasal 140, Pasal 143, Pasal 144 dan Pasal 182 ayat 2 butir d UULLAJ. Meskipun demikian masih saja sering terjadi tidak terpenuhinya hak-hak

penumpang sebagai konsumen pengguna jasa angkutan umum angkot oleh pelaku usaha yang menyelenggarakannya disebabkan faktor ekonomi (kebutuhan untuk memenuhi setoran), sikap mental pengemudi atau sopir angkot serta kurangnya ketegasan dan konsistensi aparat penegak hukum. Oleh karena itu sesuai dengan amanat undang-undang, Dishubkominfo Kota Semarang dan Polretabes Semarang, dengan dibantu oleh Organda dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) , perlu melakukan : pembinaan, pengawasan dan pemberian sanksi yang lebih tegas terhadap para sopir angkot yang “nakal”, peremajaan angkot yang sudah tidak laik jalan secara ketat, serta penataan ulang rute atau trayek angkot di Kota Semarang. Hal ini dapat dilaksanakan dengan berpedoman pada Pasal 30 UUPK serta Pasal 7, Pasal 9, Pasal 76, Pasal 144, Pasal 145, Pasal 146, Pasal 175, Pasal 176, Pasal 177 dan Pasal 185 UULLAJ.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, H.A. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arief, Barda Nawawi. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.



- Bagus, Lorens. 1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Basri, Hasnil. 2002. *Hukum Pengangkutan*. Medan: Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU.
- BPS Kota Semarang. 2015. *Buku Saku Kota Semarang 2014*. Semarang: Penerbit BPS.
- Kamaluddin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Khairandy, Ridwan, dkk. 1999. *Pengantar Hukum Dagang Indonesia, Jilid 1*. Yogyakarta: Gama Media.
- Kristianti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miro, Fidel. 2002. *Perencanaan Transportasi: Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdulkadir. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A.Z. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, H.M. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purba, Hasim. 2005. *Hukum Pengangkutan di Laut*. Medan: Pusaka Bangsa.
- Purwosutjipto, H.M.N. 1981. *Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Setijowarno, D dan R.B. Frazila. 2004. *Pengantar Sistem Transportasi, Edisi Kedua*. Semarang: Penerbit Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 1985. *Penelitian Normatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sofwan, Sri Soedewi Masjehoen. 1980. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Yayasan Badan Penerbit Gajah Mada.
- Subekti. 1985. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utari, Siti. 1994. *Pengangkutan Laut Di Indonesia Suatu Tinjauan Yuridis*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Utomo, Cipto. 1984. *Teori Dasar Fenomena Transpor*. Jakarta: Bina Cipta.
- Waluyo, Bambang. 1991. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Pengangkutan*. Bandung: ITB.