

**SKRIPSI**

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN PEMINDAHAN  
PENUMPANG PADA JASA ANGKUTAN ANTAR KOTA**

***LEGAL REVIEW OF PASSENGER TRANSFER LOSSES IN  
INTER CITY TRANSPORTATION SERVICES***



Oleh:

**NURLINDA**

B11116030

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**SKRIPSI**

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN PEMINDAHAN  
PENUMPANG PADA JASA ANGKUTAN ANTAR KOTA**

***LEGAL REVIEW OF PASSENGER TRANSFER LOSSES IN  
INTER CITY TRANSPORTATION SERVICES***



Oleh:

**NURLINDA**

B11116030

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

## **HALAMAN JUDUL**

# **TINJAUAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN PEMINDAHAN PENUMPANG PADA JASA ANGKUTAN ANTAR KOTA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Sarjana Ilmu Hukum

Disusun dan diajukan Oleh:

NURLINDA

B11116030

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN PEMINDAHAN  
PENUMPANG PADA JASA ANGKUTAN  
ANTAR KOTA**

Disusun dan diajukan oleh

**NURLINDA  
B111 16 030**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Hukum Perdata Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Pada hari Kamis, 3 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**Menyetujui**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Padma D. Liman, S.H., M.H.**  
NIP. 19591205 198703 2 001

**Pembimbing Pendamping**

**Andi Kurniawati, S.H., M.H.**  
NIP. 19890819 201807 4 001

**Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum**

**Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn.**  
NIP. 19840818 201012 1 005

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### TINJAUAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN PEMINDAHAN PENUMPANG PADA JASA ANGKUTAN ANTAR KOTA

Diajukan dan disusun oleh:

NURLINDA

B11116030

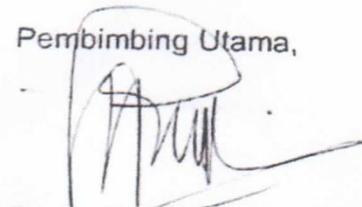
Untuk Tahap UJIAN SKRIPSI

Pada Tanggal 31 Juli 2023

Menyetujui:

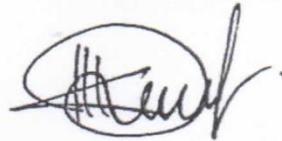
Komisi Penasehat

Pembimbing Utama,



Dr. Padma D. Liman, S.H., M.H.  
NIP.195912051987032001

Pembimbing Pendamping



Andi Kurniawati, S.H., M.H.  
NIP.198908192018074001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245  
Telepon (0411) 586200, (6 Saluran), 584200, Fax (0411) 585188

Laman: [www.unhas.ac.id](http://www.unhas.ac.id)

**SURAT IZIN UJIAN SKRIPSI**  
Nomor 21794/UN4.1.1.1/PK.03.02/2023

Berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin tentang Penyelenggaraan Program Sarjana Nomor 2781/UN4.1/KEP/2018 tanggal 16 Juli 2018, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NURLINDA  
NIM : B11116030  
Tempat/Tanggal Lahir : PINRANG/10 AGUSTUS 1998  
Fakultas : HUKUM  
Program Studi : ILMU HUKUM

Telah memenuhi syarat untuk Ujian Skripsi Strata I (S1) paling lambat tanggal 4 Agustus 2023. Demikian Surat Persetujuan ini dibuat untuk digunakan dalam proses pelaksanaan ujian skripsi, dengan ketentuan dapat mengikuti wisuda jika persyaratan kelulusan/wisuda telah dipenuhi. Terima Kasih.

Makassar, 11 Juli 2023  
a.n. Direktur Pendidikan  
Kepala Subdirektorat Administrasi Pendidikan,



Susy Asteria Irafany, S.T., M.Si.  
NIP 197403132009102001

Keterangan online wisuda:

User : B11116030  
Password : 2167354  
Alamat Web : <http://wisuda.unhas.ac.id>

## SURAT PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NURLINDA  
Nomor Pokok : B11116030  
Program Studi : S1 - ILMU HUKUM  
Judul Naskah Tugas Akhir : Tinjauan Hukum Terhadap Terhadap Kerugian Pemindahan Penumpang Pada Jasa Angkutan Antar Kota

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk Uji Turnitin adalah naskah yang sama dengan naskah yang telah disetujui oleh Pembimbing/Promotor
2. Jika naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk di uji Turnitin berbeda dengan naskah yang disetujui oleh Pembimbing/Promotor, dan berdasarkan hasil pemeriksaan Tim Turnitin dapat diduga dengan sengaja saya lakukan dengan maksud untuk memanipulasi dan mengakali aplikasi Turnitin, maka saya bertanggung jawab dan bersedia menerima sanksi untuk menunda proses uji turnitin Naskah Tugas Akhir saya selama jangka waktu 3 (tiga) bulan.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan atau paksaan dari siapapun.

Makassar, 31 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



NURLINDA

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirahim.*

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Segala Puji bagi Allah SWT, Tuhan tuhan seluruh alam semesta atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Tinjauan Hukum Terhadap Kerugian Pemindahan Penumpang Pada Jasa Angkutan Antar Kota”** sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, Nabi yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih penulis kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A selaku Rektor Universitas Hasanuddin Periode 2018-2022, Prof. Dr. Ir Muh Restu, MP selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Prof. Ir. Sumbangan Baja, M.Phil, Ph.D selaku Wakil Rektor Bidang Perencana Infrastruktur, Prof. Sr. Drg. Arsunan Arsin, M. Kes selaku Rektor Bidang Riset, Inovasi dan kemitraan.
2. Prof. Dr. Ir Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin Periode 2022-2026, beserta para Wakil yaitu Prof. Drg. Muhammad Rslin, M.Kes., Ph.D., Sp.Bm, Selaku Wakil Rektor

Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Prof. Subehan, S.Si., M.Pharm. Sc., Ph.D., Apt selaku Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Pengembangan dan Keuangan, Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum Selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Alimni dan Sistem Informasi Prof. Dr. Eng. Ir Adi Maulana, ST, M. Phil Selaku Wakil Rektor Bidang Kemitraan, Inovasi, Kewirausahaan.

3. Prof. Dr. Hamzah Halim S.H.,M.H.,M.A.P. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.Prof. Dr. Maskun, S.H., LL.M selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. lin Kartika Sakharina, S.H.,M.A selaku Wakil Dekan II dan Dr. Ratnawati,S.H.,M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
4. Dr. Muhammad Ilham Arisaputra,S.H.,M.Kn selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang senantiasa memberi semangat dan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Terutama kepada kedua orang tua tercinta penulis Ibunda Nuri dan Ayahanda Lahamma dengan ucapan yang tulus terima kasih telah melahirkanku kedunia ini, terima kasih telah mencintaiku dengan tulus dan serta senantiasa memberikan dukungan, doa, motivasi. Untuk saudara ku tersayang milda dan salsa, terima kasih telah lahir kedunia ini dan menjadi adikku yang menjadi teman bertengkarku, terima kasih dek.

6. Dr. Aulia Rifai, S.H.,M.H. selaku Ketua Departemen Hukum Perdata dan Ibu Amaliyah, S.H.,M.H, selaku sekretaris Departemen Hukum Perdata atas bimbingan kepada penulis dalam konsultasi judul.
7. Dr. Padma D. Liman, S.H.,M.H dan Andi Kurniawati, S.H.,M.H  
Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada ibu yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberikan arahan, tenaga, pikiran, saran serta kesabaran dalam membimbing penulis sehingga penulisan skripsi jauh lebih baik.
8. Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H.,M.S., selaku penguji I dan Dr. Aulia Rifai, S.H.,M.H., selaku penguji II atas segala saran, masukan serta ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama berada di bangku kuliah.
10. Seluruh Pegawai dan staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin atas segala bantuannya dalam pengurusan administrasi dari awal perkuliahan hingga pada saat penyusunan skripsi ini.
11. Kepada ibu Aulia Arsyad, S. STP, M. SI. Selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Makassar beserta jajarannya, yang telah berbaik hati mengizinkan penulis melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Makassar

12. Bapak Drs. Muh Tibrisi Mustari, MM, dalam bidang moda transportasi Kota Makassar yang telah membantu penulis, memberikan izin penelitian serta memberikan informasi yang penulis butuhkan selama melakukan proses penelitian.

13. Terima kasih kepada Keluarga dan teman-teman penulis yang sayangnya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan semangat yang senantiasa kalian berikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta masukan yang membangun dari para pembaca.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan para pembacanya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar 31 Juli 2023

NURLINDA

## **ABSTRAK**

**NURLINDA (B11116030) dengan judul “Tinjauan Hukum Terhadap Kerugian Pemindahan Penumpang Pada Jasa Angkutan Antar Kota”,** Di bawah bimbingan Padma D. Liman pembimbing utama Dan Andi Kurniawati pembimbing pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pengangkutan terkait pemindahan penumpang antar kota serta menganalisis pelaksanaan ganti kerugian terhadap penumpang yang dipindahkan oleh jasa angkutan antar kota.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang dilakukan di 2 Terminal yaitu Terminal Daya dan Terminal Malengkeri serta di Dinas Perhubungan Kota Makassar, dengan dua teknik pengumpulan data yakni, teknik wawancara atau melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Makassar dan sopir angkutan yang berada di Terminal serta membagikan selebaran yang berisi pertanyaan ke penumpang yang berada di Terminal, selanjutnya menggunakan metode studi dokumentasi yaitu mengumpulkan data dan menelaah dokumen-dokumen (arsip) yang diberikan oleh pihak yang relevan serta membaca berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Kemudian data disajikan secara deskriptif kualitatif.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak hanya sopir angkutan yang bertanggung jawab terhadap kerugian pemindahan penumpang pada jasa angkutan antar kota. Namun, ada beberapa kenek sopir yang berada di Terminal juga ikut bertanggung jawab mengenai kerugian pemindahan penumpang dikarenakan kenek sopir tersebut yang mengarahkan langsung penumpang ke sopir angkutan. Adapun pelaksanaan ganti kerugian terhadap penumpang yang dipindahkan oleh jasa angkutan antar kota dapat menyelesaikannya dengan beberapa cara yaitu penumpang dapat melaporkan keluhannya mengenai kerugian yang dialaminya ke sosial media Dinas Perhubungan Kota Makassar atau melaporkan kerugiannya ke agen yang berada di Terminal untuk menindak lanjuti sopir yang melakukan kerugian maupun penumpang juga dapat melakukan negosiasi antar sopir dan penumpang untuk menyelesaikan masalah kerugian yang dialami oleh penumpang.

**KataKunci: Perlindungan Konsumen, Pengangkutan, Kerugian**

## **ABSTRACT**

*NURLINDA (B11116030) with the title "Legal Review of Passenger Transfer Losses in Intercity Transportation Services", under the guidance of Padma D. Liman as main supervisor and Andi Kurniawati as cosupervisor.*

*This study aims to analyze transportation responsibilities related to intercity passenger transfers and analyze the implementation of compensation for passengers transferred by intercity transportation services.*

*This research uses empirical research methods conducted at 2 terminals, namely Terminal Daya and Malengkeri Terminal and at the Makassar City Transportation Agency, with two data collection techniques, namely, interview techniques or conducting questions and answers directly with the Makassar City Transportation Agency and transportation drivers at the Terminal and distributing leaflets containing questions to passengers at the Terminal, then using the documentation study method, namely collecting data and reviewing documents (archives) provided by relevant parties and reading various literature related to the problems studied. Then the data is presented descriptively qualitative.*

*Translated with DeepL.com (free version)The results of this study show that not only transportation drivers are responsible for the loss of passenger transfer in intercity transportation services. However, there are several drivers who are at the Terminal who are also responsible for the loss of passenger transfer because the driver's net directs passengers directly to the transportation drive. The implementation of compensation for passengers transferred by intercity transportation services can be solved in several ways, namely passengers can report their complaints about the losses they experience to the Makassar City Transportation Agency's social media or report their losses to agents at the Terminal to follow up on the driver who made the loss and passengers can also negotiate between the driver and the passenger to solve the problem of the loss experienced by passengers.*

**Keywords: Consumer Protection, Freight, Loss**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Orisinalitas Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Perlindungan Konsumen.....	8
1. Pengertian .....	8
2. Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	15
3. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	16
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	22
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	26
B. Perjanjian Pengangkutan.....	28
C. Jasa Angkutan Umum.....	30
1. Pengertian .....	30
2. Jenis Jasa Angkutan .....	31
3. Pemindahan penumpang .....	32
4. Terminal.....	32
D. Kerugian .....	34

1. Kerugian Materil .....	35
2. Kerugian immateril .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Lokasi Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Jenis dan sumber data.....	38
D. Teknik Pengumpulan data .....	39
E. Analisis data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Tanggung jawab pengangkutan.....	41
B. Pelaksanaan ganti kerugian terhadap penumpang yang di pindahkan oleh jasa angkutan antar kota .....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi mempunyai peranan sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan barang, untuk menunjang kegiatan/aktivitas tersebut maka diperlukan sarana untuk melakukan pergerakan/ perjalanan orang maupun barang untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup> Angkutan umum memang begitu dibutuhkan oleh masyarakat, baik bagi orang yang tinggal di perkotaan maupun pedesaan.

Angkutan umum merupakan suatu kegiatan memindahkan manusia atau barang dari suatu tempat ketempat yang lain menggunakan sarana angkutan umum dengan membayarkan sejumlah biaya tertentu.<sup>2</sup> Angkutan umum sangat membantu masyarakat yang ingin bepergian ke suatu wilayah yang jauh. Dalam angkutan, terkadang ada sopir melakukan tindakan yang dapat merugikan penumpang seperti halnya tidak mengantarkan penumpang sampai

---

<sup>1</sup> Imam Samsudin, "*Sistem Pelayanan Pada Angkutan Kota Rute Tetap dan Rute Bebas di Kota Palangkaraya*", Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Vol 19, No 2, Juni 2017, hlm 133

<sup>2</sup> Ari widayanti, soeparno, Bhertin Karunia, "*Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya*", Jurnal Transportasi , Vol. 14 No. 1 April 2014, hlm 54

tujuan yang sudah di perjanjikan sebelumnya, mengalihkan penumpang tanpa alasan ke angkutan yang lain dan penumpang yang harus membayar lebih. Kenyataannya masih sering sopir angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian,<sup>3</sup> seperti rugi waktu, rugi tenaga yang dialami oleh penumpang. Padahal jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hal tersebut telah diatur sebagaimana dalam Pasal 4 bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, mendapatkan informasi yang benar, jelas, jujur dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Adapun kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 memuat aturan bahwa pelaku usaha seharusnya beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>3</sup> Rabiah Z. Harahap, *Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum, Vol I, Nomor 1, Januari – Juni 2016, hlm 214

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan di Terminal Daya pada bulan oktober 2022 dan Terminal Malengkeri pada bulan Januari 2023 untuk mendapatkan data terkait oper penumpang yang dilakukan oleh sopir angkutan telah didapatkan data sebagai berikut:

<b>PEMINDAHAN PENUMPANG ( 20 Penumpang )</b>	
<b>Penumpang (orang)</b>	<b>Pemindahan penumpang</b>
14	Mengalami
6	Tidak pernah mengalami

Sumber : Pra Penelitian ( Sabtu 01 Oktober 2022 dan Minggu 15 Januari 2023)

Dari data di atas yang dapat disimpulkan bahwa dari 20 orang yang menjadi responden terdapat 14 orang mengalami pemindahan penumpang dan 6 orang lainnya mengatakan tidak pernah mengalaminya, padahal sebelumnya telah dijelaskan dalam UUPK bahwa pelaku usaha seharusnya beritikad baik dalam melakukan usahannya begitupun dengan konsumen yang tidak boleh semena-mena kepada pelaku usaha. Dari data tersebut saya juga mendapatkan informasi bahwa banyak diantara konsumen tersebut yang tidak mengetahui bahwa hak mereka dilindungi dengan adanya UUPK.

UUPK memuat aturan bahwa Keamanan, keselamatan, serta kenyamanan konsumen serta informasi yang benar merupakan suatu hal yang paling penting dalam perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak. Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya, hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya.

Lebih lanjut perlindungan konsumen digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 angka 1 UUPK memuat aturan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Oleh karena itu, kegiatan pemindahan penumpang yang dilakukan oleh sopir menyebabkan penumpang sebagai pengguna jasa mengalami kekecewaan atas kegiatan tersebut, kegiatan pemindahan penumpang juga sering terjadi secara sepihak oleh sopir tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada penumpang mengakibatkan penumpang membutuhkan waktu yang lebih lama untuk sampai ke tujuan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis perlu melakukan sebuah penelitian mendalam mengenai tanggung jawab pengangkutan terkait pemindahan penumpang antar kota serta menganalisis pelaksanaan ganti kerugian yang dialami penumpang masalah pemindahan penumpang dalam jasa angkutan antar kota di Terminal Daya dan Terminal Malengkeri.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggung jawab pengangkut terkait pemindahan penumpang antar kota ?
2. Bagaimanakah pelaksanaan ganti kerugian terhadap penumpang yang dipindahkan oleh jasa angkutan antar kota?

### **C. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis tanggung jawab pengangkutan terkait pemindahan penumpang antar kota.
2. Untuk menganalisis pelaksanaan ganti kerugian terhadap penumpang yang dipindahkan oleh jasa angkutan antar kota.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini berguna memberikan manfaat secara teoritis dan praktis :

1. Manfaat Teoris

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan tambahan, khusus untuk mengembangkan ilmu

pengetahuan tentang kegiatan pemindahan penumpang maupun konsumen yang tidak mendapatkan hak-haknya selaku pengguna jasa dalam angkutan antar kota. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan salah satu sumber referensi bagi semua pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para penumpang sebagai konsumen pengguna jasa dari pelaku usaha atau sopir dan memberikan kepastian hukum kepada semua para pihak.

## **E. Orisinalitas Penelitian**

Tulisan H.M Jaini Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang 2017 yang mengangkat judul mengenai “ Tinjauan hukum terhadap kegiatan oper penumpang dalam angkutan bus antar kota dalam provinsi di terminal banyuwangga probolinggo”, lebih membahas mengenai oper penumpang yang terjadi kepada konsumen pada angkutan kota dalam provinsi dan lebih berfokus mengenai bagaimana oper penumpang itu terjadi sehingga merugikan konsumen dan memperlambat si konsumen.

Sedangkan penulis mengangkat mengenai “Tinjauan Hukum Terhadap Kerugian Pemindahan Penumpang Dalam Jasa

Angkutan Antar Kota”, Lebih berfokus mengenai bagaimana tanggung jawab pengangkut serta bagaimana bentuk pelaksana ganti kerugian yang dialami penumpang terhadap kegiatan pemindahan penumpang dalam jasa angkutan antar kota di Terminal Daya Dan Terminal Malengkeri.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian**

Istilah konsumen, sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat aturan bahwa “Konsumen adalah setiap orang, pemakai barang dan/atau jasa, yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>4</sup>

Penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen yang ditemukan di dalam berbagai literatur dan dikemukakan oleh para pakar atau ahli hukum.

##### **a) Mochtar Kusumaatmadja,**

Definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.

##### **b) Az. Nasution**

---

<sup>4</sup> Pasal 1, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.

Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum seperti hukum perdata, dagang, hukum pidana, hukum administrasi Negara dan hukum internasional terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.

c) **Shidarta**

Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Aspek perlindungannya misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain. Selanjutnya

dalam Pasal 1 angka 1 UUPK diberikan definisi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>5</sup>

Az. Nasution mengartikan konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.<sup>6</sup> Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.

Di Indonesia masalah perlindungan konsumen baru mulai pada tahun 1970- an yang ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).<sup>7</sup> UUPK ini dibuat untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen yang diatur di dalam UUPK ini.<sup>8</sup> Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan

---

<sup>5</sup> Dewa Gde Rudy dkk, 2016, “ *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*”, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, hlm.13

<sup>6</sup> Az.Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hal. 69.

<sup>7</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2016, “ *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.15

<sup>8</sup> Aulia Muthiah, 2018, “ *Hukum Pelindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan*

dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara :

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktik usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang lainnya.<sup>9</sup>

Hukum perlindungan konsumen memberikan penjelasan yang lebih terhadap konsumen mengenai hal-hal yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hubungan hukum

---

*Ekonomi Syariah*", pustaka baru press, Yogyakarta, hlm 27

<sup>9</sup> Zulham, 2013, " *Hukum Perlindungan Konsumen*". Jakarta Kencana, hlm 32

yang tercipta antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Secara umum konsumen haruslah dapat mengetahui tentang definisi seorang konsumen, pelaku usaha, dan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut.<sup>10</sup>

Perlindungan konsumen dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>11</sup> Kerugian menurut Yahya Harahap, yaitu kerugian nyata atau *Fietelijke Nadeel* yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi.<sup>12</sup> Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen karena terkadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapan dan apabila pihak konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan

---

<sup>10</sup> Nurfajryanti Ramadhani, 2016, "*Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha*", Skripsi, Sarjana Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, hlm.13

<sup>11</sup> Janus Sidabalok, 2006, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 7.

<sup>12</sup> M. Yahya Harahap, 1986, "*Segi-Segi Hukum Perjanjian*", Alumni, Bandung, hlm. 66.

maka produsen telah melakukan Wanprestasi sehingga konsumen mengalami kerugian.<sup>13</sup>

Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian.<sup>14</sup> Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan, tidak dipenuhinya kewajiban oleh pelaku usaha.<sup>15</sup> Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.<sup>16</sup> Jika wanprestasi dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha maka pelaku usaha bertanggung jawab memberikan kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, pernyataan di atas juga telah dijelaskan dalam Pasal 19 UUPK.

Perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut mempunyai hak dan kewajiban yang harus dijalankan, salah satu pihak lalai dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain maka pihak tersebut harus memberikan ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan tersebut. Pengangkut

---

<sup>13</sup> Ahmadi Miru, 2011, "*Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*", PT Rajagrafindo, Jakarta, hlm. 1

<sup>14</sup> Ibid, hlm. 2

<sup>15</sup> Abdulkadir Muhammad, 2014, "*Hukum Perdata Indonesia*", Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hlm. 241

<sup>16</sup> R. Setiawan, 1977 "*Pokok-Pokok Hukum Perikatan. Bandung*", Bina Cipta, hlm. 17

melakukan suatu tindakan yang mengakibatkan penumpang mengalami kerugian, maka berdasarkan ketentuan yang berlaku pengangkut harus memberikan ganti rugi terhadap penumpang tersebut.<sup>17</sup>

Umumnya produsen atau pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak produsen/pelaku usaha barang dan atau jasa.<sup>18</sup> Kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian finansial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri.<sup>19</sup>

Pada dasarnya setiap peristiwa yang menimbulkan kerugian, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian tersebut untuk memberi ganti rugi atas kerugian yang

---

<sup>17</sup> Muarif dan T.Hafliyah, "Perlindungan Konsumen Terhadap Penumpang Angkutan Kota Labi-Labi Di Kota Banda Aceh", Jurnal Hukum Keperdataan, Vol.2(2) Mei 2018, hlm 266

<sup>18</sup> Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 8

<sup>19</sup> Ahmadi Miru, *Op.cit*, hlm. 3

ditimbulkannya. Besarnya ganti rugi adalah sebesar kerugian yang diderita, kecuali antara para pihak telah ada kesepakatan mengenai besarnya ganti rugi yang harus dibayar.<sup>20</sup>

## 2. Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda *Konsument*, sedangkan menurut para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah Pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernamer*).<sup>21</sup>

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, kendatipun sebagian besar peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku lagi, pada sisi lain, dalam beberapa kitab undang-undang juga terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen, yaitu :

- a. KUH Perdata: Bagian 2, Bab V, Buku II mengatur tentang kewajiban penjualan dalam perjanjian jual beli
- b. KUHD: tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang/barang muatan

---

<sup>20</sup> Muarif dan T.Hafliyah, *Op.cit*, hlm. 267

<sup>21</sup> Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, "*Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesi, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*", Fakultas Hukum Suryadarma Jakarta, Volume 5 No.2, hlm. 75

pada hukum maritim, ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan dan sebagainya.

- c. KUH Pidana: tentang pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang dan sebagainya.<sup>22</sup>

Indonesia sebagai negara berkembang, yang industrinya baru mengalami tahap permulaan, perkembangan hukum konsumennya belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju. Hal ini disebabkan karena lazimnya perlindungan konsumen akibat dari perkembangan industri suatu negara, yaitu industrialisasi massal.<sup>23</sup>

### **3. Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen, keduanya memiliki hak dan kewajiban serta perjanjian yang harus dipenuhi. Konsumen memiliki kewajiban yang merupakan hak bagi kedua pihak, di antara hak-hak yang harus dipenuhi oleh pihak pelaku usaha hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa tersebut, hak untuk mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan nilai tukar dan janji yang telah disepakati serta hak untuk mendapatkan

---

<sup>22</sup> Zulham, *Op.cit*, hlm. 32

<sup>23</sup> Ahmadi Miru, *Op.cit*, hlm. 67

kompensasi atau ganti rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>24</sup>

Sering kali konsumen di anggap memiliki suatu kedudukan yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha, konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha.<sup>25</sup>

#### **a. Hak dan kewajiban Konsumen**

Perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut mempunyai hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Salah satu pihak lalai dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain maka pihak tersebut harus memberikan ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan tersebut. Pengangkut melakukan suatu tindakan yang mengakibatkan penumpang mengalami kerugian, maka berdasarkan ketentuan yang berlaku pengangkut harus memberikan ganti rugi terhadap penumpang tersebut.<sup>26</sup>

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu: hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan

---

<sup>24</sup> Happy Susanto, 2008, "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*", Jakarta, Visimedia, hlm. 23-24

<sup>25</sup> Andrian Sutedi, 2008, "*Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*", Bogor, Ghalia Indonesia, hlm. 9

<sup>26</sup> Muarif dan T.Hafisyah, *Op.cit*, hlm. 266

hak untuk didengar (*the right to be heard*). Hak-hak konsumen yang harus dilindungi menurut Zoemrotin K.Susilo.<sup>27</sup> Dikatakan bahwa secara umum dikenal adanya 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu, hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*).<sup>28</sup>

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak ini dimaksudkan untuk memberikan rasa aman, nyaman dan menjamin keselamatan konsumen dalam mengkonsumsinya.
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur adalah informasi mengenai barang atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang atau jasa yang digunakan.

---

<sup>27</sup> Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, *Op.cit*, hlm. 77

<sup>28</sup> Shidarta. 2004, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Edisi Revisi. Jakarta, Grasindo, hlm. 16

- e) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.<sup>29</sup>

Adapun kewajiban konsumen 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.<sup>30</sup>

#### **b. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha**

Untuk menciptakan keamanan bagi para pelaku usaha Transportasi Darat dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, Pasal 6 UUPK memberikan hak-hak bagi pelaku usaha, yaitu:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>29</sup> Rizka Amelia Azis dan Yusuf Anidita, “*Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Penumpang Transportasi Bus Kopaja*”, *Lex Jurnalica*, Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul, Volume 13 Nomor 1, April 2016, hlm. 28

<sup>30</sup> Pasal 5, Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan hukum yang beritikad baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>31</sup>

Pelaku usaha juga memiliki kewajibannya yaitu :

- 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

---

<sup>31</sup> Rizka Amelia Azis dan Yusuf Anidita, *Op.cit*, hlm. 27

- e) 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
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>32</sup>

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam perundingan – perundingan atau perjanjian antar para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat

---

<sup>32</sup> Pasal 7, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan iktikad baik.<sup>33</sup>

#### 4. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian yang dialami Oleh Konsumen**

Berdasarkan substansi Pasal 19 diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

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

---

<sup>33</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007 "*Hukum Perlindungan Konsumen*", PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 55.

tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai kerusakan barang

- e. Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>34</sup>

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi ini sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 19 UUPK 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>35</sup> Bila seorang penumpang mengajukan tuntutan ganti rugi karena luka yang disebabkan pengangkutan itu.<sup>36</sup> Jika tuntutan itu dibantah oleh pengangkut, maka pengangkut harus membuktikan bahwa kelalaian atau kesalahan tidak ada padanya. Bila pembuktian pengangkut ini berhasil, maka giliran penumpang yang harus membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan pada pengangkut.

---

<sup>34</sup> Sutarman Yodo, *"Pelindungan Konsumen"*, Jakarta, Rajawali pers 2010, hlm. 125

<sup>35</sup> Raudhatul, 2018, *"Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Dan Hukum Islam"*, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, hlm. 28

<sup>36</sup> H. M. N. Purwosutjipto, 2008, *"Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia"*, Djambatan, Jakart, hlm. 52

Sebenarnya aspek hukum transportasi tidak terlepas dari efektivitas hukum pengangkutan itu sendiri, yang secara yuridis diatur dalam Buku Ketiga KUH Perdata dan Buku Kedua KUH Dagang. Selain itu, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan di bidang transportasi darat yaitu dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diharapkan dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekerja (sopir/pengemudi), serta penumpang.

Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan dilakukan oleh sopir angkutan dimana sopir merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ke tempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, sakit maupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Kenyataannya masih sering sopir angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang. Misalnya saja tindakan sopir yang mengemudi secara tidak wajar, dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, meminum sesuatu yang dapat mempengaruhi kemampuannya mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan, sehingga dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban.

Untuk dapat terlaksananya transportasi dengan aman dan nyaman, disamping tergantung pada faktor sarana dan prasarana yang mendukungnya, juga sangat tergantung pada faktor kesadaran dan ketaatan hukum anggota masyarakat pengguna sarana dan prasarana transportasi tersebut. Pergerakan manusia, kendaraan dan barang harus dapat diperkirakan seberapa besar dampaknya (kuantitas dan kualitas) apabila pergerakan lalu lintas itu membebani sistem jaringan jalan yang sudah.<sup>37</sup>

## 5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

---

<sup>37</sup> Surya Aji Akbar, 2015, *Tinjauan Hukum Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Yang Dilakukan Alat Transportasi Umum ( Tinjauan Terhadap Undang-Undang Lalu Lintas No. 22 Tahun 2009) Di Kota Makassar*, Skripsi, Sarjana Hukum, Universitas Islam Negeri (Uin) Alauddin Makassar, hlm 3

Di dalam masyarakat terdapat sifat berhubungan antar orang, diantaranya sebagai masyarakat yang mempunyai hubungan dengan masyarakat yang lain sangat memerlukan transportasi. Transportasi yang terdapat di masyarakat bukan saja menggunakan transportasi tradisional seperti menggunakan hewan, akan tetapi dengan perkembangan zaman ini transportasi yang digunakan oleh masyarakat sudah modern seperti halnya transportasi. Transportasi pada umumnya dapat digolongkan menjadi tiga yaitu Transportasi darat, Transportasi laut maupun Transportasi jalur udara, selain itu transportasi dapat diperuntukkan pribadi dan umum. Maksud dari pribadi yaitu jalan kaki atau dapat menggunakan kendaraan pribadi, selain itu juga terdapat transportasi umum seperti kereta api, bis dan Mobil.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen Pasal 2 UUPK memuat aturan “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Di dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan perlindungan konsumen

diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :<sup>38</sup>

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas Keseimbangan, Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

---

<sup>38</sup> Pasal 1, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>39</sup>Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :
- a) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
  - b) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
  - c) Asas kepastian hukum.

## **B. Perjanjian Pengangkutan**

### **1. Perjanjian pengangkutan**

Pengertian perjanjian pengangkut adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya. Perjanjian pengangkutan mempunyai tujuan untuk melindungi hak dari penumpang yang kurang terpenuhi oleh ulah para pelaku usaha angkutan umum karena dengan adanya perjanjian pengangkutan maka

---

<sup>39</sup> Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, *Op.cit*, hlm. 76

memberikan jaminan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian.<sup>40</sup>

## 2. Hukum pengangkutan

Kata angkutan berasal dari kata dasar angkut yang artinya mengangkat dan membawa. Secara terminologi angkutan diartikan sebagai usaha membawa, mengantar, atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain.

Bedasarkan ruang tempat berlangsungnya angkutan, maka biasanya jenis angkutan itu dibedakan atas tiga golongan, yaitu angkutan darat, laut dan udara. Apabila golongan angkutan pertama dihubungkan dengan rumusan pengertian di atas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud angkutan darat ialah suatu usaha pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain yang berlangsung di darat dengan menggunakan alat angkut tertentu. Peranan pengangkutan dalam dunia perdagangan bersifat mutlak, sebab tanpa pengangkutan, perusahaan tidak mungkin dapat berjalan. Barang-barang yang dihasilkan oleh produsen atau pabrik-pabrik dapat sampai di tangan pedagang atau pengusaha hanya dengan jalan

---

<sup>40</sup> Rosfe Mahani, 2018, " *PERJANJIAN PENGANGKUTAN (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara PT. HERONA EXPRESS Dengan PT. KAI)*", *Skripsi*, Sarjana Hukum, Universitas Muhammadiyah Sukarta, Hlm 6

pengangkutan, dan seterusnya dari pedagang atau pengusaha kepada konsumen juga harus menggunakan jasa angkutan.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya, karena sebagian besar masyarakat Indonesia tingkat ekonominya masih tergolong lemah atau sebagian besar masyarakat Indonesia tidak memiliki kendaraan pribadi.<sup>41</sup> Hukum angkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut atau penyedia jasa dengan mengirim atau pengguna jasa, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan angkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim atau pengguna jasa mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>42</sup>

### **C. Jasa angkutan Umum**

#### **1. Pengertian**

Angkutan didefinisikan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan

---

<sup>41</sup> Nur Sabina Sinu Lingga Dan Dini Chairunisa, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Po. Raja Napogos Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan", Jurnal Hukum, Hlm 65.

<sup>42</sup> Abdul Kadir Muhammad, 1998, "*Hukum Pengangkutan Niaga*", PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm 7-8.

menggunakan kendaraan di ruang Lalu Lintas Jalan, demikian menurut pasal 1 butir 3 UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Jalan (UULLJ).<sup>43</sup> Angkutan umum sebagai bagian sistem transportasi merupakan kebutuhan masyarakat untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan kota pada umumnya.<sup>44</sup> Angkutan umum merupakan suatu kegiatan memindahkan manusia atau barang dari suatu tempat ketempat yang lain menggunakan sarana angkutan umum dengan membayarkan sejumlah biaya tertentu. Dalam hal perangkutan umum melibatkan beberapa pihak, yaitu operator sebagai penyedia pelayanan angkutan umum, masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan jasa angkutan umum.<sup>45</sup>

## 2. Jenis angkutan

Berdasarkan Undang- Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, memuat tentang pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

---

<sup>43</sup> Muhammad Fauzi Rusdiansyah et all, "*Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Darat ( ANGKOT ) Di Semarang Ditinjau Dari Undang- Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*", Diponegoro, Law Journal, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol. 5, Nomor 4, Tahun 2016, hlm 3

<sup>44</sup> Ari widayanti, soeparno, Bhertin Karunia, *Op.cit*, hlm 53

<sup>45</sup> *Ibid*, 54

- a) Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
- b) Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah pedesaan.
- c) Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

Angkutan umum penumpang perkotaan adalah semua jenis angkutan umum yang melayani perjalanan (*trips*) penumpang dari tempat asal (*origi*) ketujuan (*destination*) dalam wilayah perkotaan. Moda angkutan umum merupakan sarana transportasi perkotaan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem kegiatan perkotaan, khususnya bagi masyarakat pengguna angkutan umum yang tidak mempunyai pilihan moda lain untuk melaksanakan kegiatan.<sup>46</sup>

### 3. Pemindahan Penumpang

Pemindahan penumpang adalah perpindahan penumpang dari satu tempat ke tempat lain

### 4. Terminal

---

<sup>46</sup> Zulpan, 2019, “Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Antar Provinsi Trayek Kota Medan – Blangkejere”, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, hlm. 7

a) Pengertian Terminal

Terminal merupakan suatu sarana fasilitas yang sangat dibutuhkan masyarakat berkaitan dengan transportasi darat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Dari dulu hingga sekarang fungsi dari terminal masih sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian dan meningkatkan pariwisata daerah setempat.

b) Fungsi Terminal

Terminal penumpang berfungsi untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang, serta perpindahan moda angkutan yang terpadu dan pengawasan angkutan. Terminal penumpang menurut pelayanannya dikelompokkan dalam 3 (tiga) tipe yaitu berupa, Terminal penumpang tipe

A, Terminal penumpang tipe B, dan Terminal penumpang tipe C.

#### **D. Kerugian**

Pengertian kerugian menurut R. Setiawan, adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi. Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.<sup>47</sup> Pengertian kerugian yang hampir sama dikemukakan pula oleh Yahya Harahap, ganti rugi ialah “kerugian nyata” atau “*fietelijke nadeel*” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi.<sup>48</sup> Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa, besarnya jumlah ganti rugi kira-kira sebesar jumlah yang “wajar” sesuai dengan besarnya nilai prestasi yang menjadi obyek perjanjian dibanding dengan keadaan yang menyebabkan timbulnya wanprestasi atau ada juga yang besarnya ganti rugi ialah “sebesar kerugian nyata” yang diderita kreditur yang menyebabkan timbulnya kekurangan nilai keuntungan yang akan diperolehnya.

Pada Pasal 1365 BW, perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang tersebut mengganti kerugian. Mengenai perbuatan melawan hukum tidak dijelaskan pada Pasal 1365 BW, Pasal 1365 BW hanya memberikan dasar pengajuan ganti kerugian berdasarkan

---

<sup>47</sup> R. Setiawan, *Op.cit*, hlm 17

<sup>48</sup> M. Yahya Harahap, *Op.cit*, hlm 66

perbuatan melawan hukum. Bentuk-bentuk kerugian pada perkara perbuatan melawan hukum biasanya terdiri atas dua bentuk,<sup>49</sup> yakni:

1. Kerugian Materil

Kerugian materil merupakan kerugian yang senyatanya diderita dan dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal uang sehingga ketika tuntutan materil dikabulkan dalam putusan hakim maka penilaian dilakukan secara objektif. Misalnya biaya pengobatan dan perbaikan kendaraan atas kecelakaan lalu lintas dan lain sebagainya

2. Kerugian Immateril

Kerugian immateril merupakan kerugian yang diderita akibat perbuatan melawan hukum yang tidak dapat dipulihkan kembali dan atau menyebabkan terjadinya kehilangan kesenangan hidup sementara, ketakutan, sakit dan terkejut sehingga tidak dapat di hitung berdasarkan uang. Pada perkembangannya, kerugian immateril termasuk kerugian yang bersifat psikologis.

Dalam membicarakan tuntutan ganti rugi atas kerugian immateril dalam perbuatan melanggar hukum yaitu menyangkut hak seseorang yang berkurang atau terganggu

---

<sup>49</sup> Rai Mantili, "Ganti Kerugian Immateril Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia Dan Belanda", Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure, Volume 4 Nomor 2 September 2019, hlm 298

dapat meliputi berkurangnya kekeyaan seseroang, berkurangnya kesenangan hidup, dan juga dapat berupa perbuatan yang merupakan menghalanghalangi orang lain secara bebas.<sup>50</sup> Dalam KU H Perdata masalah tuntutan ganti rugi ini diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 yang memuat aturan bahwa “ Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya, melainka juga atas orang yang berada di bawah tanggungannya. Berdasarkan Pasal tersebut pelaku berkewajiban memberikan ganti kerugian dan bertanggungjawab kepada penderitaaan kerugian karena perbuatan melanggar hokum

---

<sup>50</sup> AB. Loebis, 2007, *“Ganti rugi perbuatan melanggar hukum oleh perorangan/badan hukum dan penguasa”*, Liberty, yogyakarta, hlm 35