

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TEMAN BUS MAKASSAR



M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI

B011191254

PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024



**LEGAL PROTECTION FOR USERS OF TEMAN BUS
MAKASSAR PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES**



M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI

B011191254

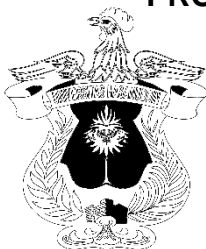
PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024



HALAMAN JUDUL

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TEMAN BUS MAKASSAR

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

Disusun dan diajukan oleh:

M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI
B011191254

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TEMAN BUS MAKASSAR

Diajukan dan disusun oleh:

M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI
B011191254

Untuk Tahap UJIAN SKRIPSI

Pada Tanggal 07 Oktober 2024

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H.
NIP. 19730420 200501 2 001



Fadilla Jamila, S.H., LL.M.
NIP. 19930930 202012 2 015

PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TEMAN BUS MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh :

M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI

B011191254

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 Senin, 07 Oktober 2024 Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H.
NIP. 197304202005012001

Pembimbing Pendamping



Fadilla Jamila, S.H., LL.M.
NIP. 199309302020122015

Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum



Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn.

NIP. 198408182010121005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : M. Akbar Sukmawan Sukri
N I M : B011191254
Program Studi : Ilmu Hukum
Departemen : Hukum Keperdataan
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI UMUM TEMAN BUS MAKASSAR

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Oktober 2024


Prof. Dr. Hamzah Halim, SH., M.H., M.A.P.
NIP. 19731231 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : M. Akbar Sukmawan Sukri

NIM : B011191254

Program Studi : Sarjana Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TEMAN BUS MAKASSAR** adalah benar-benar karya saya sendiri. Adapun yang bukan merupakan karya saya dalam penulisan Skripsi ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Makassar, 07 Oktober 2024
Yang membuat pernyataan,



M. Akbar Sukmawan Sukri
B011191254

ABSTRAK

M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI (B011191254) “*Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Umum Teman Bus Makassar*”. Dibawah bimbingan **Aulia Rifai** sebagai Pembimbing Utama dan **Fadilla Jamila** sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah pemenuhan hak terhadap pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar dan menelaah tanggung jawab operator Teman Bus Makassar jika terjadi kerugian yang diderita pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum empiris. Lokasi penelitian di Kota Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif, yaitu menggambarkan, menguraikan berdasarkan informasi dan data yang telah diperoleh penulis untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian, yaitu 1) Pada dasarnya pelayanan yang diberikan Teman Bus Kota Makassar telah memenuhi beberapa hak-hak konsumen yang terdapat pada UUPK. Namun masih terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi, misalnya pelayanan bagi penyandang disabilitas, manusia usia lanjut dan wanita hamil karena armada yang digunakan masih terus dalam pengembangan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan undang-undang terkait. Kemudian belum diperbaharunya informasi mengenai titik pemberhentian Teman Bus Kota Makassar baik yang terdapat pada aplikasi maupun yang terdapat di dalam bus karena adanya penolakan dari angkutan kota. Lalu tidak menindaklanjuti keluhan pengguna jasa mengenai pelayanan Teman Bus Kota Makassar karena masih terdapatnya oknum sopir yang tidak melaksanakan (SOP). 2) Operator Teman Bus Kota Makassar bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang seperti dengan menindak sopir yang melanggar SOP dalam melaksanakan tugas dengan memberikan teguran sesuai dengan sistem yang terdapat di dalam perusahaan. Kemudian bertanggung jawab terhadap barang bawaan penumpang yang ketinggalan dengan mengamankan barang bawaan tersebut dan menunggu penumpang untuk menghubungi pihak Teman Bus Kota Makassar untuk dikembalikan. Selain hal di atas, belum ada keluhan konsumen kepada operator Teman Bus Kota Makassar namun mereka akan bertanggung jawab apabila terdapat kemungkinan kerugian pengguna jasa dikemudian hari seperti kecelakaan ataupun bus yang berhenti mendadak di jalan dalam proses pengangkutan.

Kata Kunci: Pengguna Jasa, Teman Bus, Transportasi Umum.

ABSTRACT

M. AKBAR SUKMAWAN SUKRI (B011191254) “Legal Protection for Users of Teman Bus Makassar Public Transportation Services”.
Supervised by Aulia Rifai and Fadilla Jamila.

This research aims to examine the fulfillment of rights for users of the Teman Bus Makassar transportation service and examine the responsibility of the Teman Bus Makassar operator if losses are suffered by users of the Teman Bus Makassar transportation service.

The research uses empirical legal research methods. The research location is in Makassar City. The data collection techniques used are field research and literature studies. While the data obtained are analyzed qualitatively, describing and elaborating elaborating based on the information and data collected by the author to answer the research problems.

The research findings reveal that is 1) Basically, the services provided by Teman Bus Kota Makassar have fulfilled several consumer rights contained in UUPK. However, there are still consumer rights that have not been fulfilled, for example services for people with disabilities, elderly people and pregnant women because the fleet used is still under development to comply with the standards set by the relevant laws. Then, the information regarding the Teman Bus Kota Makassar stopping points has not been updated, both in the application and in the bus because of rejection from city transportation. Then, they did not follow up on complaints from service users regarding Teman Bus Kota Makassar services because there were still drivers who did not implement (SOP). 2) The Teman Bus operator of Makassar City is responsible for losses suffered by passengers, such as by taking action against drivers who violate SOP in carrying out their duties by giving warnings in accordance with the system in the company. Teman Bus Makassar assumes responsibility for any left-behind passengers' belongings by securing them and patiently waiting for the passengers to contact Teman Bus Makassar City for their return. In addition to the above, there have been no consumer complaints to the Teman Bus operator of Makassar City, but they will be responsible if there is a possibility of losses for service users in the future, such as accidents or buses that stop suddenly on the road during the transportation process.

Keywords: Public Transport, Service Users, Teman Bus.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T karena berkah, rahmat, petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menuntaskan pengerjaan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Umum Teman Bus Kota Makassar” yang merupakan tugas akhir dan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak luput dari berbagai pihak yang mendukung dan menyayangi serta senantiasa memberikan perhatian dengan penuh ketulusan serta motivasi untuk penulis. Penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua yang penulis cintai, Bapak Muhammad Sukri Kasim, S.H. dan Ibu Ir. Normah Wenna.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa. M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin, Bapak Prof. drg. Muhammad Ruslin, M.Kes, Ph.D., Sp.BM(K) selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Bapak Prof. Subehan, S.Si, M.Pharm, Sc, Ph.D, Apt. selaku Wakil Rektor Bidang Perencanaan,

Pengembangan, dan Keuangan, Ibu Prof. Dr. Farida Patitingi, S.H, M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia, Alumni dan Sistem Informasi, Bapak Prof. Dr. Eng. Adi Maulana, S.T, M.Phil. selaku Wakil Rektor Bidang Kemitraan, Inovasi, Kewirausahaan, dan Bisnis, dan Prof. Dr. Ir. Sumbangan Baja, M.Phil, Ph.D. selaku Sekretaris Universitas Hasanuddin;

2. Bapak Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., M.A.P. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak Prof. Dr. Maskun, S.H., LL.M. selaku vii Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Ibu Prof. Dr. Iin Karita Sakharina, S.H., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan, Riset, dan Inovasi, dan Ibu Dr. Ratnawati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Sumber Daya, dan Alumni;
3. Ibu Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H. selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan Ibu Amaliyah, S.H., M.H. selaku Sekertaris Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin;
4. Bapak Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Universitas Hasanuddin;
5. Ibu Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H. selaku Pembimbing Utama dan Ibu Fadilla Jamila, S.H., LL.M. selaku Pembimbing Pendamping yang bersedia membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini;

6. Ibu Dr. Oky Deviany, S.H., M.H. selaku Penilai I dan Bapak Dr. Muhammad Basri, S.H., M.H. selaku Penilai II atas segala saran dan kritik yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Unhas yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang berguna, nasihat serta pengalaman yang akan penulis selalu ingat selama menempuh pendidikan sarjana;
8. Segenap staf dan pegawai akademik Fakultas Hukum Unhas yang telah memberikan bantuan dalam proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Unhas; dan
9. Kakak penulis Apt. Anugerah Sukmayanti Sukri, S.Farm. dan adik penulis M. Rezki Sukmawardana Sukri.

Semoga Tuhan senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan penuh rahmat. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama dalam perkembangan hukum di Indonesia.

Makassar, 07 Oktober 2024

Penulis

M. Akbar Sukmawan Sukri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen	15
1. Pengertian Konsumen	15
2. Pengertian Pelaku Usaha	17
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	19
B. Hak dan Kewajiban	21
1. Hak dan Kewajiban Konsumen	21
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Angkutan Umum	27
1. Pertanggungjawaban dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	28
2. Pertanggungjawaban dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	29
D. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	30
1. Jenis-Jenis Pengangkutan	30
2. Pengangkutan Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	31
3. Standar Pengelolaan Alat Angkut dan Pelayanan Minimal Angkutan	32
E. Tinjauan tentang Teman Bus	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Tipe Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38

F. Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Pemenuhan Hak Pengguna Jasa Transportasi Teman Bus Makassar.....	41
B. Tanggung Jawab Operator Teman Bus Makassar jika Terjadi Kerugian Pengguna Jasa Transportasi Teman Bus Makassar .	72
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.....	50
Tabel 2.....	57
Tabel 3.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	44
Gambar 2.....	45
Gambar 3.....	45
Gambar 4.....	46
Gambar 5.....	48
Gambar 6.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang mengalami perkembangan ekonomi tahunan yang konsisten, Namun status Indonesia sebagai negara berkembang belum kunjung naik menjadi negara maju. Suatu negara tergolong negara maju jika memiliki kualitas hidup yang tinggi, yang dimungkinkan oleh pertumbuhan ekonomi yang tinggi, teknologi yang sangat maju, dan distribusi kesejahteraan yang merata di antara warganya.¹ Berbeda dengan negara-negara berkembang, tingkat kesejahteraan material masyarakat di negara-negara tersebut masih sangat rendah, sehingga diperlukan pembangunan yang dapat mengatasi hal tersebut.

Pembangunan merupakan upaya sadar dan terencana untuk meningkatkan kualitas hidup.² Suatu wilayah memiliki 3 (tiga) komponen utama, yaitu sumber daya penduduk, kegiatan ekonomi, dan sistem transportasi. Sektor transportasi dalam konteks pembangunan daerah mempunyai fungsi dan peranan yang strategis sebagai basis pendukung dan pengembang.³ Individu, masyarakat, dan perkembangan ekonomi serta sosial politik suatu negara sangat dipengaruhi oleh transportasi.

¹ Azwar Rahmat, 2021, *Konsep Perbandingan Geopolitik, Sosial Budaya dan Ekonomi Negara-Negara Maju dan Negara Berkembang*, Jurnal Edukasia Multikultura, Volume 3 Nomor 1, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Nahdlatul Ulama Bengkulu, hlm. 5.

² Maksum Syahri Lubis, 2018, *Pengembangan Wilayah Kabupaten Deli Serdang Berbasis Transportasi*, Medan: Sekolah Pascasarjana USU, hlm. 1.

³ *Ibid*, hlm. 2.

Salah satu alat dan infrastruktur yang dapat mendorong ekonomi suatu negara menuju pertumbuhan yang pesat adalah transportasi.⁴

Kota terbesar di Indonesia Timur dan keempat terbesar secara keseluruhan adalah Kota Makassar. Kota Makassar berperan penting sebagai pusat pelayanan di wilayah Indonesia Timur, salah satunya dalam simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara.⁵ Menurut data Badan Pusat Statistik Kota Makassar, ibu kota dari provinsi Sulawesi Selatan ini memiliki populasi penduduk kurang lebih 1,4 juta jiwa⁶. Angka tersebut bukanlah angka yang kecil, angka tersebut dapat menimbulkan sebuah masalah bagi Kota Makassar karena kepadatan penduduknya, salah satu masalah yang dapat timbul adalah masalah kemacetan.

Guna mengantisipasi hal tersebut, Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (selanjutnya disebut PP Angkutan Jalan) yang merupakan salah satu peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) telah memberikan solusi dengan mewajibkan pemerintah, “pemerintah

⁴ H.A. Abbas Salim, 1993, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 10.

⁵ SulselProv, *Kota Makassar*, URL: ([https://sulselprov.go.id/pages/info_lain/22#:~:text=Kota%20Makassar%20\(Macassar%20C%20Mangkasar%2C,terbesar%20di%20Kawasan%20Timur%20Indonesia.\)](https://sulselprov.go.id/pages/info_lain/22#:~:text=Kota%20Makassar%20(Macassar%20C%20Mangkasar%2C,terbesar%20di%20Kawasan%20Timur%20Indonesia.),)), diakses pada tanggal 23 Juni 2023.

⁶ Makassarota, *Jumlah penduduk menurut kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Makassar (Jiwa) 2020-2022*, URL: (<https://makassarkota.bps.go.id/indicator/12/72/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-makassar.html>), diakses pada tanggal 23 Juni 2023.

daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota untuk menjamin tersedianya angkutan/transportasi umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang". Dengan tersedianya transportasi umum maka diharapkan pengguna kendaraan pribadi akan berkurang sehingga kemacetan pun akan terurai. Tidak berhenti sampai disitu saja, transportasi merupakan salah satu sarana yang memegang peranan sangat penting dalam berfungsinya perekonomian.⁷ Sistem transportasi umum yang berkelanjutan secara aktif berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi, sosial budaya dan lingkungan masyarakat yang dilayani. Keberadaan sistem transportasi harus memenuhi kebutuhan konektivitas ekonomi dan sosial, sekaligus memberikan peningkatan mobilitas masyarakat.⁸

Salah satu transportasi umum yang terdapat di Kota Makassar adalah Teman Bus yang telah diresmikan pada tanggal 13 November 2021 lalu. Teman Bus di Kota Makassar merupakan implementasi program *Buy The Service* (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan PT. Surveyor Indonesia dan PT. Sinar Jaya Megah Langgeng menjadi pihak-pihak yang bertugas menjalankan operasional Teman Bus di Kota Makassar. Kewajiban untuk menjamin hak-hak konsumen atau pengguna jasa transportasi umum Teman Bus

⁷ Fardan, 2013, *Tanggung Jawab Pengangkutan Terhadap Penumpang pada Angkutan Jalan Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Edisi 1, Volume 1, hlm. 2.

⁸ A. Caroline Sutandi, 2015, pentingnya transportasi umum untuk kepentingan publik, Jurnal Administrasi Publik, Volume 12 Nomor 1, hlm. 22.

Kota Makassar merupakan tanggung jawab dan kewajiban PT. Surveyor Indonesia dan PT. Sinar Jaya Megah Langgeng sebagai pelaku usaha di industri jasa transportasi yang menyelenggarakan jasa di sektor pelayanan publik.

Salah satu hak konsumen berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) adalah “hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Pasal 4 huruf c UUPK juga menjelaskan bahwa “konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. “Konsumen juga berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan” sesuai yang diterangkan pada Pasal 4 huruf d UUPK. Selain itu masih banyak hak-hak konsumen lainnya yang wajib dipenuhi. Namun dalam kenyataan di lapangan, penulis menemukan dalam pra-penelitian bahwa terdapat informasi yang tidak benar atau tidak jelas di mana tempat pemberhentian untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang tertera di aplikasi Teman Bus sebagian besar tidak digunakan. Contohnya pada jalur koridor K2MS Mall Panakukkang - Bandara Sultan Hasanuddin (PP) dari 70 titik pemberhentian halte yang tertera di aplikasi Teman Bus,⁹ hanya 25 titik pemberhentian yang digunakan.¹⁰

⁹ Aplikasi Teman Bus, diakses pada tanggal 31 Mei 2023.

¹⁰ Pengamatan langsung pada Pra Penelitian, pada tanggal 3 Mei 2023.

Kenyataan ini juga tidak berkesesuaian dengan Pasal 23 ayat (1) huruf a dan b PP Angkutan Jalan bahwa “untuk angkutan antar kota dan lintas batas negara, pelayanan angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan bermotor pada trayek harus mempunyai rute yang pasti, teratur, dan terencana yang bermula dan berakhir serta menaikkan dan menurunkan penumpang di terminal”. Tempat pemberhentian untuk menaikkan dan menurunkan penumpang adalah salah satu prasarana yang penting, bila merujuk pada Pasal 23 ayat (2) PP Angkutan Jalan, “tempat pemberhentian tersebut berupa rambu berhenti kendaraan bermotor umum, halte bus, atau terminal”. Namun dalam pra-penelitian penulis menemukan bahwa dari 25 titik pemberhentian yang masih digunakan pada jalur koridor K2MS Mall Panakukkang - Bandara Sultan Hasanuddin (PP),¹¹ hanya 10 yang berupa halte, 8 yang berupa rambu pemberhentian kendaraan bermotor umum dan 7 sisanya tidak terdapat sama sekali penanda yang menandakan bahwa tempat tersebut merupakan titik pemberhentian teman bus untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.¹²

Belum lagi fasilitas di terminal bus yang masih kurang, seperti fasilitas yang belum lengkap seperti yang diharapkan, contohnya pada pra penelitian yang dilakukan penulis terdapat beberapa halte sudah tidak memiliki atap atau bilapun ada biasanya sudah bocor, contohnya

¹¹ Aplikasi Teman Bus, *Op.Cit.*

¹² Pengamatan langsung pada Pra Penelitian, pada tanggal 3 Mei 2023.

kondisi Halte Celebes Convention Center 2 pada jalur koridor K1MS Panakukkang Square - Pelabuhan Galesong (PP) yang tidak terawat sama sekali.¹³ Selain fasilitas pada halte fasilitas pada kendaraan juga wajib diperhatikan, salah satunya fasilitas bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil dan orang sakit. Pasal 98 Ayat (1) huruf a PP Angkutan Jalan menjelaskan bahwa “perlakuan khusus kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil dan orang sakit meliputi penyediaan fasilitas aksesibilitas yang memberikan kemudahan naik dan turun yang berupa paling sedikit alat bantu untuk naik turun dari dan ke Kendaraan”. Namun dalam kenyataan yang dilihat penulis pada pra penelitian, fasilitas alat bantu untuk naik maupun turun belum ada sehingga terkadang lansia yang ingin naik maupun turun memerlukan sedikit waktu sebab pijakan yang lumayan tinggi.¹⁴

Pembangunan sarana dan prasarana Teman Bus untuk kebutuhan masyarakat merupakan hal yang penting, tapi terdapat indikasi jika prasarana tersebut tidak dirawat atau tidak dipenuhi sehingga mengurangi keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam menikmati pelayanan Teman Bus. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengkaji lebih dalam mengingat kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang merupakan hal utama dalam perlindungan konsumen.

¹³ Pengamatan Langsung pada Pra Penelitian, pada tanggal 16 Mei 2023.

¹⁴ Pengamatan Langsung pada Pra Penelitian, pada tanggal 17 Mei 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan, maka ditarik beberapa permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah pemenuhan hak pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar?
2. Bagaimanakah tanggung jawab operator Teman Bus Makassar jika terjadi kerugian pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pemenuhan hak pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab operator Teman Bus Makassar apabila terjadi kerugian yang diderita pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritik

Secara teoritik, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap pelaku usaha dalam pemenuhan hak bagi pengguna jasa transportasi umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan bahan pemikiran kepada praktisi hukum serta masyarakat tentang hak-haknya sebagai pengguna jasa khususnya yang menggunakan jasa transportasi umum Teman Bus Makassar.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu sangatlah penting untuk dibahas, karena sebelum melakukan penelitian ini diperlukan adanya pembuktian bahwa permasalahan yang peneliti angkat memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Nama Penulis	: Mar'atus Sholikhah	
Judul Tulisan	: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto-Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan <i>Maqashid Syariah</i> (Study Praktik Terhadap Kepastian Tarif di Terminal Kertajaya Mojokerto).	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2019	
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	
Uraian	: Penelitian Terdahulu	Penelitian Saat Ini
Isu dan Permasalahan	: Mar'atus Sholikhah ingin mengetahui bagaimana praktik layanan angkutan bus mini dan perlindungan hukum terhadap tarif	Penulis meneliti mengenai bagaimana Teman Bus Makassar dalam memberikan pelayanan serta dalam pemenuhan

	<p>angkutan bus mini terutama bagi para penumpang jurusan Mojokerto-Pasuruan perspektif dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan <i>Maqashid Syariah</i>.</p>	<p>hak-hak terhadap pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar dan bagaimana tanggung jawab operator Teman Bus Makassar apabila terjadi kerugian yang dialami pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar.</p>
Metode Penelitian	<p>: Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah yuridis empiris (<i>emperical legal research</i>). Pada penelitian ini mengolah data secara kualitatif, dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.</p>	<p>Tipe penelitian yang digunakan penulis untuk menyusun skripsi ini adalah penelitian empiris dan adapun semua data penelitian, baik primer maupun sekunder, diolah sebelum dilakukan analisis kualitatif, yaitu mengidentifikasi masalah secara spesifik, mengandalkan saran, dan menyelesaikan masalah dari sudut pandang hukum. Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan, dan memaparkan berdasarkan masalah yang terkait langsung dengan penelitian ini. Kesimpulan yang membahas masalah</p>

	yang diangkat selama penyusunan skripsi ini diambil dari temuan analisis.
<p>Hasil dan Pembahasan : Perlindungan hukum bagi pengguna angkutan mini rute Mojokerto-Pasuruan dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 belum sesuai dengan Pasal 4 huruf g dan h yang menyatakan bahwa hak untuk diperlakukan atau diberikan pelayanan secara layak dan jujur serta tanpa diskriminasi. Maqashid Syariah berpendapat bahwa anggapan tersebut terbantahkan oleh kepastian tarif angkutan mikrolet, karena masih banyak masyarakat yang dirugikan, termasuk konsumen.</p>	<p>Pelayanan yang diberikan Teman Bus Makassar belum sepenuhnya memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pihak Teman Bus Makassar bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pengguna jasa.</p>

Nama Penulis	: Denni Aristonova
Judul Tulisan	: Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2018	
Perguruan Tinggi	: Universitas Sriwijaya, Palembang.	
Uraian	: Penelitian Terdahulu	Penelitian Saat Ini
Isu dan Permasalahan	: Penelitian ini ingin mengetahui tentang Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan faktor yang melatarbelakangi pengemudi angkutan tidak memenuhi Pasal 143 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.	Sedangkan penulis meneliti mengenai bagaimana Teman Bus Makassar dalam memberikan pelayanan serta dalam pemenuhan hak-hak terhadap pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar dan bagaimana tanggung jawab operator Teman Bus Makassar apabila terjadi kerugian yang dialami pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar.
Metode Penelitian	: Metode penulisan yang mendasari penulisan skripsi ini adalah metode penelitian empiris.	Tipe penelitian yang digunakan penulis untuk menyusun skripsi ini adalah penelitian empiris dan adapun semua data penelitian, baik primer maupun sekunder, diolah sebelum dilakukan analisis kualitatif, yaitu mengidentifikasi

	<p>masalah secara spesifik, mengandalkan saran, dan menyelesaikan masalah dari sudut pandang hukum. Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan, dan memaparkan berdasarkan masalah yang terkait langsung dengan penelitian ini. Kesimpulan yang membahas masalah yang diangkat selama penyusunan skripsi ini diambil dari temuan analisis.</p>
<p>Hasil dan Pembahasan : Terkait keselamatan, penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum bermotor di suatu rute dapat mengajukan permohonan perlindungan hukum kepada Dinas Perhubungan, biro perjalanan yang bersangkutan, atau kepolisian. Pengemudi yang kurang disiplin dan penumpang yang takut melaporkan kejadian kepada biro perjalanan atau biro transportasi menjadi</p>	<p>Pelayanan yang diberikan Teman Bus Makassar belum sepenuhnya memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pihak Teman Bus Makassar bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pengguna jasa.</p>

<p>penyebab utama pengemudi melakukan pelanggaran hukum. Hal ini dikarenakan penumpang dapat menuntut perlindungan secara langsung kepada pengemudi dan pengemudi tidak dapat dituntut secara hukum.</p>	
--	--

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat perbedaan secara susbtansi dari pokok penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian dari Mar'atus Sholikhah ingin mengetahui bagaimana praktik layanan angkutan bus mini dan perlindungan hukum terhadap tarif angkutan bus mini terutama bagi para penumpang jurusan Mojokerto-Pasuruan perspektif dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan *Maqashid Syariah*. Kemudian penelitan dari Denni Aristonova ingin mengetahui tentang Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Jasa Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Berdasarkan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan faktor yang melatarbelakangi pengemudi angkutan tidak memenuhi Pasal 143 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana Teman Bus Makassar dalam memberikan pelayanan serta dalam

pemenuhan hak-hak terhadap pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar dan bagaimana tanggung jawab operator Teman Bus Makassar apabila terjadi kerugian yang dialami pengguna jasa transportasi Teman Bus Makassar. Persamaan dari pokok penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pembahasan mengenai permasalahan angkutan umum dalam trayek. Oleh karena itu, penulis dapat mempertanggungjawabkan terhadap keaslian penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

Penjelasan tentang pengertian perlindungan konsumen dapat ditemukan di Pasal 1 angka 1 UUPK, dimana perlindungan konsumen didefinisikan sebagai “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen”. Definisi perlindungan konsumen sebagaimana yang ada di dalam UUPK Pasal 1 angka 1 sudah lebih dari cukup. Diharapkan klausul yang mengatakan "segala upaya untuk menjamin kepastian hukum" dapat menjadi benteng untuk memberantas tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha semata-mata untuk melindungi konsumen.¹⁵

1. Pengertian Konsumen

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyampaikan Naskah Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain, dan tidak untuk keuntungan komersial..¹⁶ Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, “konsumen adalah setiap orang perseorangan yang memanfaatkan produk dan/atau jasa

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 1.

¹⁶ Ahmadi Miru, 2017, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Depok: Rajawali Pers, hlm. 20.

yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan pribadi, keluarga, sosial, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk keuntungan komersial”.

Pengertian konsumen dalam UUPK ini lebih luas dibandingkan pengertian konsumen pada Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebelumnya, sebab dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membuat pemanfaatan barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal tersebut berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang tidak hanya terbatas pada manusia namun juga hewan, maupun tumbuh-tumbuhan. Hal ini sangatlah tepat sebab dapat memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.¹⁷

A.Z. Nasution mengemukakan bahwa terdapat beberapa pembatasan yang berkaitan dengan konsumen, yaitu:¹⁸

- a. Konsumen adalah individu yang membeli barang atau jasa dengan tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap individu yang memperoleh suatu produk dan/atau jasa untuk dimanfaatkan dengan tujuan menghasilkan produk dan/atau jasa lain atau untuk dijual kembali;
- c. Konsumen akhir adalah setiap individu yang membeli dan memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah mereka dan bukan untuk tujuan dijual kembali.

¹⁷ Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hlm. 20-21.

¹⁸ Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, hlm. 13.

Menurut Hans W. Miklitz, secara umum terdapat 2 (dua) kategori konsumen yang dapat diidentifikasi dalam hal ini, yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Konsumen yang terinformasi dengan baik memiliki ciri-ciri berikut.:
 - a. Memiliki latar belakang pendidikan tertentu;
 - b. Memiliki sumber daya keuangan untuk berpartisipasi dalam ekonomi pasar bebas;
 - c. Kepandaian berkomunikasi.
2. Konsumen yang tidak terinformasi dengan baik memiliki ciri-ciri berikut:
 - a. Tidak memiliki latar belakang pendidikan tertentu;
 - b. Dikategorikan sebagai golongan ekonomi menengah ke bawah;
 - c. Tidak memiliki kepandaian dalam berkomunikasi.

Berdasarkan topik yang dibahas di atas, jelaslah bahwa setiap individu pengguna produk dan/atau layanan di Indonesia diklasifikasikan menjadi dua kelompok besar, konsumen yang terinformasi dengan baik dan konsumen yang tidak terinformasi dengan baik, yang mana keduanya sama-sama dilindungi secara hukum.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK, “pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan, berkedudukan, atau menjalankan kegiatan usaha di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain melalui perjanjian usaha untuk menjalankan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi.

¹⁹ Sidharta, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Edisi Revisi)*, Jakarta: PT. Grasindo, hlm. 3.

Meliputi semua jenis usaha, termasuk BUMN, koperasi, importir, dealer, distributor, dan lain-lain”.²⁰ Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab yang sama dengan produsen terhadap segala akibat yang tidak diharapkan, misalnya kerugian yang dialami dari pihak ketiga, utamanya konsumen yang diakibatkan oleh usahanya.²¹

Pengertian pelaku usaha pada Pasal 1 angka 3 meliputi grosir, *leveransir*, pengecer dan sebagainya, maka pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK agak bersifat luas. Definisi pelaku usaha secara umum dalam UUPK serupa dengan definisi pelaku usaha di Masyarakat Eropa, khususnya di Belanda. Produsen didefinisikan sebagai mereka yang membuat barang jadi, serta mereka yang memproduksi bahan baku, suku cadang, dan siapa pun yang mengidentifikasi diri mereka sebagai produsen dengan menambahkan nama, merek khusus, atau identitas lain pada suatu produk; importir barang dengan maksud untuk menjual, menyewakan, menyewagunausahakan, atau menggunakan bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; dan pemasok dalam situasi di mana identitas produsen atau importir tidak dapat ditentukan.²²

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 41.

²¹ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 14.

²² Dias Bintang Wibisono dan Mozes Reynaldo Christanto, 2020, *Pemenuhan Hak Konsumen melalui Perlindungan Hak Merek*, Jurnal Suara Hukum, Volume 2 Nomor 1, hlm. 38-39.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen didasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan konsumen, serta kepastian hukum, sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 UUPK. Pasal 2 UUPK mencantumkan 5 (lima) asas yang menjadi pedoman dalam upaya perlindungan konsumen yang dilakukan secara bersama-sama oleh semua pihak terkait, pelaku usaha, dan pemerintah. Asas-asas tersebut adalah sebagai berikut:²³

1. Gagasan yang melatarbelakangi asas manfaat dimaksudkan agar semua upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen akan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara kolektif, berdasarkan asas ini, setiap pihak, baik konsumen maupun produsen/pelaku usaha, harus dijunjung tinggi hak-haknya, dan tidak boleh ada pengaturan maupun penerapan undang-undang perlindungan konsumen yang digunakan untuk meninggikan satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya. Dengan demikian, diharapkan semua lapisan masyarakat akan memperoleh manfaat dari pengaturan dan penerapan undang-undang perlindungan konsumen, yang pada akhirnya akan memperbaiki kehidupan berbangsa.
2. Gagasan dibalik asas keadilan adalah untuk memaksimalkan peran serta setiap orang dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan memenuhi kewajibannya secara adil. Berdasarkan asas ini, produsen, konsumen serta pelaku usaha harus mampu bertindak adil dengan menjamin hak dan melaksanakan kewajiban secara seimbang melalui pengaturan dan penerapan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan tanggung jawab produsen dan konsumen, atau pelaku usaha.
3. Gagasan dibalik asas keseimbangan adalah tercapainya keseimbangan materiil dan spiritual antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Menurut asas ini, pemerintah, produsen/pelaku usaha, dan konsumen harus memperoleh bagian yang adil dari manfaat yang diperoleh dari penegakan dan pengaturan undang-undang perlindungan konsumen. Konsumen,

²³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 26-27.

produsen/pelaku usaha, dan pemerintah memiliki kepentingan yang diatur dan perlu diwujudkan dengan cara menyeimbangkan hak dan kewajiban mereka dalam kerangka berbangsa dan bernegara. Tidak ada kepentingan satu pihak pun yang lebih terlindungi daripada kepentingan pihak lainnya.

4. Gagasan dibalik asas keamanan dan keselamatan adalah untuk memastikan bahwa konsumen dapat menggunakan, mengonsumsi dan memanfaatkan produk dan/atau layanan dengan cara yang aman dan terjamin. Untuk melaksanakan gagasan ini, harus ada jaminan hukum bahwa pengguna barang akan menerima manfaat darinya, dan bahwa produk tersebut tidak akan membahayakan keselamatan rumah dan pribadi mereka. Dengan demikian, agar produsen dan pelaku bisnis lainnya dapat membuat dan mendistribusikan barang mereka, undang-undang ini menetapkan sejumlah persyaratan yang harus mereka penuhi serta sejumlah batasan yang harus mereka ikuti.
5. Gagasan dibalik asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen taat hukum dan mendapatkan keadilan saat upaya perlindungan konsumen dilakukan dengan adanya jaminan kepastian hukum dari negara. Hal ini menunjukkan bahwa agar masing-masing pihak memperoleh keadilan, maka hukum yang mengatur hak dan kewajiban diharapkan dapat dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hukum tersebut diterapkan sesuai dengan bahasanya.

Bilamana kita tinjau kembali isi dari kelima prinsip tersebut, maka prinsip-prinsip tersebut dapat dibagi ke dalam tiga (tiga) kategori utama, yaitu:

1. Asas kemanfaatan, yang mencakup asas keselamatan dan keamanan konsumen;
2. Asas keadilan, yang mencakup asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

Pasal 3 UUPK menguraikan tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, yaitu:

- a. "Meningkatkan pengetahuan, kompetensi dan kemandirian konsumen dalam membela diri;

- b. Meningkatkan kedudukan dan martabat konsumen dengan melindungi mereka dari kerugian akibat memanfaatkan produk dan/atau jasa;
- c. Memberdayakan konsumen agar lebih mampu menentukan sendiri hak-hak mereka sebagai konsumen dan menuntut hak-hak tersebut;
- d. Membangun kerangka perlindungan konsumen dengan komponen transparansi informasi, kepastian hukum dan ketersediaan informasi;
- e. Mendidik pelaku usaha tentang nilai perlindungan konsumen untuk menumbuhkan budaya integritas dan akuntabilitas dalam industri; dan
- f. Meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan untuk memastikan keberlangsungan produksi serta kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.

B. Hak dan Kewajiban

Kedua hal yang sama-sama diatur dalam UUPK yakni pada bagian hak dan kewajiban masing-masing yaitu kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Secara signifikan pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan sebuah bagian dari implementasi sebagai negara kesejahteraan karena UUD NRI 1945 disamping menjadi konstitusi politik, juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi dimana konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh dan berkembang karena pengaruh sosialisme yang dimulai sejak abad 19.²⁴

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

- a. “Hak atas keselamatan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk dan/atau layanan;
- b. Hak untuk memilih dan memperoleh komoditas dan/atau jasa sesuai dengan persyaratan, kondisi, dan nilai tukar yang disepakati;
- c. Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang status dan garansi produk dan/atau layanan;

²⁴ Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Jakarta: Nusa Media, hlm. 23.

- d. Hak untuk menyuarakan keluhan dan pendapatnya tentang produk dan/atau layanan yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, pembelaan, dan tindakan yang tepat untuk menyelesaikan sengketa konsumen;
- f. Hak untuk mendapatkan konseling dan pendidikan konsumen;
- g. Hak atas perlakuan atau layanan yang benar, adil, dan tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan penggantian, ganti rugi, dan/atau kompensasi jika produk dan/atau layanan tidak sesuai dengan harapan atau tidak memenuhi persyaratan kontrak; dan
- i. Hak-hak lain yang tunduk pada peraturan perundang-undangan lainnya”.

Hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK melampaui hak-hak dasar yang awalnya diusulkan oleh Presiden AS J.F. Kennedy di hadapan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962. Hak-hak dasar tersebut adalah sebagai berikut:²⁵

- a. Hak untuk mendapat keamanan;
- b. Hak untuk memilih;
- c. Hak untuk mendapatkan informasi; dan
- d. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut tercantum dalam Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26 Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dirancang oleh PBB pada tanggal 10 Desember 1948. Organisasi Persatuan Konsumen Internasional (IOCU) juga menambahkan empat hak konsumen yang lebih mendasar, yaitu sebagai berikut:²⁶

- a. Hak untuk mendapatkan kebutuhan bertahan hidup;
- b. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian;
- c. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen; dan
- d. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan bersih.

²⁵ Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hlm. 102-103

²⁶ *Ibid*, hlm. 103.

Lebih jauh lagi, Masyarakat Eropa, yang sering dikenal sebagai Masyarakat Ekonomi Eropa (EEG), juga telah memutuskan lima hak dasar berikut bagi konsumen:²⁷

- a. Hak untuk perlindungan atas kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. Hak untuk mendapat perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. Hak untuk mendapatkan ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. Hak atas penjelasan atau penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Selain hak-haknya, konsumen juga mempunyai kewajiban-kewajiban. Pasal 5 UUPK mengatur kewajiban-kewajiban konsumen, yaitu:

- a. “Demi keselamatan dan keamanan saat menggunakan produk dan/atau layanan, konsumen wajib membaca atau mematuhi petunjuk dan prosedur informasi;
- b. Memiliki ikhtikad baik ketika melakukan transaksi untuk membeli produk dan/atau layanan;
- c. Melakukan pembayaran menggunakan nilai tukar yang telah disepakati sebelumnya; dan
- d. Mengikuti penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara benar dan patut”.

Terkait kewajiban konsumen untuk berlaku jujur, kewajiban ini hanya berlaku saat terjadi transaksi pembelian barang atau jasa. Hal ini tentu saja karena potensi konsumen untuk merugikan produsen baru dimulai sejak terjadinya transaksi. Berbeda dengan produsen

²⁷ *Ibid*, hlm. 103-104.

(pelaku usaha) berpotensi merugikan konsumen sejak barang tersebut dibuat atau diproduksi.²⁸

Konsumen berkewajiban untuk mengikuti prosedur penyelesaian masalah perlindungan konsumen secara patut merupakan kewajiban lain yang perlu penjelasan lebih lanjut. Mengingat hampir tidak ada ketentuan khusus semacam ini dalam sengketa perdata sebelum UUPK berlaku. Sementara dalam perkara pidana, polisi dan/atau jaksa memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap tersangka atau terdakwa, maka kewajiban ini dianggap baru.²⁹

Mengingat ketentuan ini dapat menyeimbangkan hak konsumen untuk menemukan solusi penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara tepat, maka pencantumannya dalam UUPK dianggap sangat tepat. Hak ini akan lebih mudah terwujud apabila konsumen dan pelaku usaha bekerja sama dalam tata cara penyelesaian sengketa yang tepat. Tanpa adanya komitmen yang sama dari pelaku usaha, konsumen tidak akan dapat memenuhi haknya untuk menempuh tata cara penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang tepat.³⁰

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 49.

²⁹ *Ibid*, hlm. 49.

³⁰ *Ibid*, hlm. 49-50.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada Pasal 6 UUPK mengatur mengenai hak-hak pelaku usaha, diantaranya yaitu:

- a. “Hak atas pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar produk dan/atau layanan yang dipertukarkan;
- b. Hak atas pembelaan hukum terhadap perilaku konsumen yang menipu atau tidak jujur;
- c. Hak untuk mendapatkan pembelaan yang tepat dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur hukum;
- d. hak untuk memulihkan nama baik apabila terbukti melalui upaya hukum bahwa barang atau jasa yang dipertukarkan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen; dan
- j. Hak-Hak lain yang tunduk pada peraturan perundang-undangan lainnya”.

Apabila mutu barang dan/atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen lebih rendah atau lebih buruk dari harga normal untuk produk atau jasa yang sama, maka pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih. Hal ini dibuktikan dengan haknya untuk memperoleh pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai pasar produk atau jasa yang diperdagangkan. Sudah menjadi kebiasaan para pihak untuk menyepakati harga yang lebih rendah apabila produk atau jasa tersebut kualitasnya lebih buruk dibandingkan dengan barang sejenis. Oleh karena itu, harga yang wajar menjadi hal yang krusial dalam situasi ini.³¹

³¹ Eka Wijaya Gunawan, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Indomaret Dan Alfamart Banyuwangi, Mitra Swalayan)*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, hlm. 25

Selain hak pelaku usaha, terdapat juga kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha. Pada Pasal 7 UUPK telah mengatur Kewajiban pelaku usaha, diantaranya yaitu yaitu:

- a. “Memiliki iktikad baik saat menjalankan bisnis;
- b. Memberikan informasi yang akurat, jelas, dan benar mengenai kondisi dan jaminan produk dan/atau layanan serta menjelaskan cara memanfaatkan, memperbaiki, dan merawatnya;
- c. Menangani atau menyediakan layanan kepada pelanggan dengan cara yang adil, jujur, dan tidak diskriminatif;
- d. Memastikan bahwa produk dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau dipertukarkan memenuhi kriteria yang relevan terhadap mutu barang dan/atau jasa;
- e. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menguji dan/atau mencoba produk dan/atau layanan tertentu, serta menawarkan jaminan dan/atau garansi untuk produk yang diproduksi dan/atau diperdagangkan;
- f. Menawarkan penggantian, kompensasi, dan/atau ganti rugi atas segala kerugian yang timbul akibat pemakaian, pemakaian, dan penggunaan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Jika konsumen menerima atau menggunakan barang atau jasa yang tidak memenuhi ketentuan perjanjian, pelaku usaha wajib berikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian”.

Dalam UUPK, konsumen dan pelaku usaha harus beriktikad baik secara bersama-sama saat melakukan transaksi untuk membeli produk atau jasa. Pelaku usaha harus beriktikad baik ketika melakukan kegiatan komersial. Nampaknya tugas utama pelaku usaha yang terdapat pada UUPK ialah mengutamakan iktikad baik ketika menjalankan bisnis.

Salah satu konsep hukum perjanjian yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) *Burgerlijk Wetboek* (selanjutnya disebut BW) adalah perlunya beriktikad baik dalam menjalankan usaha. Dari pemahaman UUPK, pelaku usaha lebih menitikberatkan pada itikad baik karena

itikad baik meliputi seluruh tahapan dalam menjalankan kegiatan usaha, mulai dari perancangan atau produksi barang sampai dengan tahap penjualan. Dengan demikian, beritikad baik merupakan kewajiban utama pelaku usaha. Sebaliknya, konsumen hanya perlu bersikap jujur dalam melakukan transaksi pembelian produk atau jasa.³²

Pelaku usaha juga harus memberikan informasi kepada konsumen mengenai produk atau jasa yang dijualnya pada tahap penjualan suatu produk atau jasa, karena informasi yang tidak memadai merupakan salah satu bentuk cacat produk yang akan berdampak negatif bagi konsumen. Memberikan informasi yang akurat tentang suatu produk kepada konsumen sangatlah penting agar mereka tidak mendapatkan kesan yang salah terhadap barang tersebut. Konsumen dapat memperoleh informasi dalam bentuk petunjuk, peringatan, atau pernyataan.³³

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Angkutan Umum

Sebagaimana diamanatkan dalam UUPK Pasal 7 huruf a, “pelaku usaha wajib senantiasa menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik”. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dan menjaga lingkungan usaha agar tetap kondusif.³⁴ Sehubungan dengan hal

³² *Ibid*, hlm. 23-24.

³³ Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hlm. 112-113.

³⁴ Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ciawi-Bogor: Ghalian Indonesia, hlm. 37.

tersebut, selanjutnya Penulis akan mengulas tentang kewajiban pelaku usaha dalam kapasitasnya sebagai penyedia jasa angkutan darat, dengan meninjau berdasarkan UUPK maupun dalam UU LLAJ.

1. Pertanggungjawaban dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam UUPK, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Pasal 19 diatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha:

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

Sebagaimana diuraikan dalam pasal tersebut di atas, produsen dan pelaku usaha bertanggung jawab atas tindakan mereka terkait hubungan hukum yang terjalin antara mereka dengan konsumennya serta hubungan hukum apa pun yang mungkin timbul sebagai akibat dari penggunaan atau konsumsi produk tersebut. Dengan kata lain,

kewajiban yang dibahas di sini adalah tanggung jawab keperdataan, yang mencakup tanggung jawab kontraktual dan non-kontraktual.³⁵

2. Pertanggungjawaban dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Berdasarkan Pasal 192 ayat (1) UU LLAJ, “penyedia jasa angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang yang meninggal dunia atau cedera saat menggunakan jasanya, kecuali jika kejadian tersebut merupakan akibat dari kecelakaan yang berada di luar kekuasaan atau kesalahannya”. Selain itu, Pasal 234 ayat (1) UU LLAJ pada intinya menyatakan bahwa “penyedia jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian penumpang yang disebabkan oleh kelalaian pengemudi”. Pasal 234 UU LLAJ mengamanatkan agar “penyelenggara angkutan umum melakukan pembinaan kepada pengemudi angkutan umum agar mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, yaitu mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan dengan selamat, serta memberikan pelayanan dan fasilitas yang nyaman, aman, dan layak bagi penumpang sebagai pelanggan”.

³⁵ *Ibid*, hlm. 87.

D. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1. Jenis-Jenis Pengangkutan

Pengoperasian moda transportasi berbeda-beda, pada umumnya dibedakan berdasarkan sifat, fungsi, karakteristik dan wilayah tempat berlangsungnya kegiatan pengangkutan. Pada umumnya jenis-jenis pengangkutan dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Pengangkutan darat

Transportasi darat mencakup berbagai moda transportasi, seperti kereta api, sungai, danau, dan transportasi yang melalui jalan raya.³⁶

2. Pengangkutan laut

Angkutan laut sangat bergantung pada sarana kapal dan prasarana dermaga atau pelabuhan. Adapun transportasi laut berfungsi membantu menjalankan pengiriman domestik dan internasional dengan menyediakan layanan transportasi berkualitas tinggi.³⁷

3. Pengangkutan udara

Dengan sarana pesawat dan prasarana bandara, angkutan udara bila dipandang dari segi geografis wilayah Indonesia memiliki fungsi yang sangat penting. Jika menyangkut perjalanan antar pulau dan

³⁶ Fardan, *Op.Cit.*, hlm.3

³⁷ H.A. Abbas Salim, *Op.Cit.*, hlm. 76.

daerah, terutama antar lokasi terpencil di pulau-pulau besar di luar Jawa, perjalanan udara merupakan satu-satunya pilihan yang cepat, mudah, dan harga terjangkau.³⁸

2. Pengangkutan Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Kegiatan dan peralatan yang digunakan dalam transportasi selalu saling terkait. Definisi hukum transportasi (yang berkaitan dengan penggunaan jalan untuk transportasi) dapat ditemukan dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan beserta peraturan yang menyertainya. Dalam UU LLAJ, istilah yang digunakan adalah "angkutan".³⁹

Berdasarkan Pasal 1 Angka 3 UU LLAJ transportasi didefinisikan sebagai "pindahan orang atau barang melalui ruang jalan dengan menggunakan kendaraan". Dalam hal ini, pengertian "kendaraan" diperjelas dalam Pasal 1 angka 7 UU LLAJ. kendaraan bermotor didefinisikan sebagai "setiap bentuk transportasi di jalan yang digerakkan oleh alat mekanis". Pasal 1 angka 22 UU LLAJ menyatakan bahwa "pengguna jasa adalah orang pribadi atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan umum", yang menggambarkan adanya hubungan antara pengguna jasa angkutan

³⁸ E. Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Yogyakarta: Liberty, hlm. 1.

³⁹ Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 10.

dengan pelanggan. Pengguna jasa angkutan digolongkan sebagai konsumen jasa angkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan ini, yang mengatur hubungan antara konsumen dengan jasa angkutan. Oleh karena itu, dalam menggunakan jasa angkutan atau berkendara menggunakan kendaraan yang disediakan oleh perusahaan angkutan, pengguna jasa tidak luput dari potensi kerugian.⁴⁰

3. Standar Pengelolaan Alat Angkut dan Pelayanan Minimal Angkutan

Tujuan transportasi adalah “mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, efisien, dan terpadu”, sesuai dengan Pasal 3 Ayat 1 UU LLAJ. Memajukan kesejahteraan umum dan perekonomian negara. Pasal 48 UU LLAJ menjelaskan bahwa persyaratan teknis dan kelaikan jalan meliputi:

- a. “Setiap kendaraan bermotor yang digunakan di jalan harus mematuhi standar kelaikan jalan.
- b. Persyaratan teknis yang dimaksud pada ayat (1) meliputi susunan, perlengkapan, ukuran, rangka, rancangan teknis kendaraan bermotor sesuai peruntukannya, muatannya, penggunaannya, penggandengannya, dan/atau pemasangannya.
- c. Persyaratan kelaikan jalan yang disebutkan dalam ayat (1), ditentukan oleh kinerja minimum kendaraan bermotor, paling tidak mencakup emisi, gas buang, kebisingan, efektivitas sistem rem utama, efektivitas sistem rem parkir, tapak roda depan, suara klakson, daya dan arah sinar lampu utama, radius putar, keakuratan speedometer, kinerja roda dan kondisi ban yang sesuai,

⁴⁰ Lanugranto Adi Nugroho, 2008, *Konsumen dan Jasa Transportasi (Studi pada Perlindungan Hukum pada Konsumen Fasilitas Publik dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus di Kabupaten Wonogiri)*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, hlm. 5.

dan daya mesin yang sesuai dalam kaitannya dengan berat kendaraan.

- d. Peraturan Pemerintah memuat ketentuan lebih lanjut mengenai kelaikan jalan dan spesifikasi teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3)".

Salah satu tujuan utama sistem transportasi adalah menyediakan layanan bus umum yang aman, terjamin, dan terorganisasi dengan baik bagi penumpang. Setiap layanan transportasi penumpang bus umum harus memenuhi persyaratan layanan minimal untuk mencapai tujuan utama ini.⁴¹ Sesuai dengan Pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:

- a. "Keamanan;
- b. Keselamatan;
- c. Kenyamanan;
- d. Keterjangkauan;
- e. Kesetaraan; dan
- f. Keteraturan".

Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, ditegaskan bahwa: "Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: a. Jenis Pelayanan dan b. Mutu Pelayanan". Ditegaskan pula pada ayat (4) bahwa "jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:

⁴¹ Rabiah Z. Harahap, 2016, *Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*. Jurnal De Lega Lata, Volume 1 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, hlm. 227.

keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, pemerataan, dan keteraturan." Hak-hak penumpang yang menggunakan jasa angkutan dicakup dalam sejumlah peraturan tersebut.

E. Tinjauan tentang Teman Bus

Teman Bus merupakan penerapan program *Buy The Service* (BTS) Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan mobilitas dengan mengembangkan transportasi umum non-tunai di wilayah perkotaan melalui pemanfaatan teknologi telematika yang andal. Konsep *Buy The Service* (BTS) ialah skema pemberian subsidi untuk membeli layanan angkutan umum kepada masyarakat di perkotaan. Pemerintah dapat memperoleh layanan transportasi jalan yang bermutu tinggi dengan menggunakan mekanisme *Buy The Service* (BTS) untuk membeli layanan transportasi jalan dari perusahaan angkutan umum. Sistem BTS tersebut tengah digunakan di lima kota percontohan Yogyakarta, Palembang, Denpasar, Medan, dan Surakarta hingga Desember 2020. Kota Surabaya, Banjarmasin, Bandung, Makasar, dan Banyumas akan menyusul pada akhir tahun 2021.⁴²

Dari segi ukuran dan kapasitas, Teman Bus menawarkan dua jenis kendaraan bus: bus besar yang dapat menampung 60 penumpang dengan 30 kursi, dan bus berukuran sedang yang dapat menampung 40

⁴² Tim infoHUBDAT, Info HUBDAT Edisi Triwulan 04/2020, URL: (https://hubdat.dephub.go.id/documents/34/InfoHUBDAT_Edisi_4_2020.pdf), diakses pada tanggal 1 Desember 2023.

penumpang dengan 20 kursi. Masing-masing memiliki satu area prioritas.⁴³ Beroperasinya Teman Bus di Kota Makassar merupakan penerapan program *Buy The Service* (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan PT. Surveyor Indonesia dan PT. Sinar Jaya Megah Langgeng menjadi pihak yang terlibat dalam menjalankan operasional Teman Bus di Kota Makassar. Diharapkan dengan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Makassar yang terhubung dengan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, Pelabuhan Soekarno Hatta, dan Terminal Mallengkeri, maka diharapkan dapat mempermudah mobilisasi masyarakat.⁴⁴

Adapun tugas dari kedua perusahaan yang menjadi pihak yang menjalankan operasional Teman Bus Kota Makassar tersebut ialah, PT. Surveyor Indonesia bertugas mengawasi pelaksanaan atau pengoperasian Teman Bus Kota Makassar.⁴⁵ Sedangkan PT. Sinar Jaya Megah Langgeng bertugas sebagai pelaksana yang menjalankan SOP dan SPM, lalu tugas selanjutnya sebagai penyedia armada dan penyedia jasa, penyedia jasa yg dimaksud di sini secara internal yaitu menyediakan sopir, staf, sarana dan prasarana di dalam bus.⁴⁶

⁴³ Temanbus, Teman Bus Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman, URL: (<https://temanbus.com/>), diakses pada tanggal 25 Agustus 2023

⁴⁴ Temanbus, Makassar, URL: (<https://temanbus.com/makassar/>), diakses pada tanggal 25 Agustus 2023.

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Bayu Koordinator Wilayah PT. Surveyor Indonesia, 21 Juni 2024.

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Togi Kepala Operasional PT. Sinar Jaya Megah Langgeng, 21 Juni 2024.