

SKRIPSI

PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGELOLAAN TEMAN BUS DI MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN



Oleh:

YUSRIL IHZA YUNUS

NIM: B011181308



**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2025**

SKRIPSI

PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGELOLAAN TEMAN BUS DI MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN



Oleh:

YUSRIL IHZA YUNUS

NIM: B011181308



**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2025**

HALAMAN PENGANTAR

PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGELOLAAN TEMAN BUS DI MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Sarjana Ilmu Hukum
Peminatan Hukum Ekonomi dan Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Makassar, 2025

Disusun dan diajukan oleh :

YUSRIL IHZA YUNUS

NIM : B011181308

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGELOLAAN TEMAN BUS DI MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

Disusun dan diajukan oleh

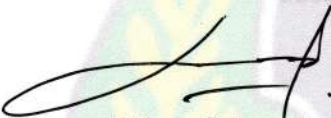
YUSRIL IHZA YUNUS
B011181308

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk
dalam rangka penyelesaian Studi Program Sarjana
Peminatan Hukum Ekonomi dan Bisnis Program Studi Sarjana Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada hari Jumat, tanggal 18 Juli 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui,

Ketua Program Studi
Sarjana Ilmu Hukum

Dosen Pembimbing


Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn.
NIP. 198408182010121005


Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H.
NIP. 19730420 2005012001

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Maskun, S.H., L.L.M.
NIP. 197611291999031005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGELOLAAN TEMAN BUS DI MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

Diajukan dan disusun oleh :

YUSRIL IHZA YUNUS

NIM : B011181308

Untuk Tahap UJIAN AKHIR SARJANA

Pada Tanggal 18 Juli 2025

Menyetujui:

Pembimbing Utama

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aulia Rifai', with a large, stylized initial 'A' on the left and a series of loops and strokes on the right.

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

NIP. 19730420 200501 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Yusril Ihza Yunus
 NIM : B011181308
 Program Studi : Sarjana Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGELOLAAN TEMAN BUS DI MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN** 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, 27 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Yusril Ihza Yunus

NIM. B011181308

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Perlindungan Pengguna Jasa Terhadap Pengelolaan Teman Bus Di Makassar Dalam Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Transportasi publik yang efektif merupakan bagian penting dalam pembangunan kota berkelanjutan, termasuk layanan Teman Bus di Makassar. Namun, pengelolaan layanan ini menghadapi tantangan seperti minimnya informasi perubahan rute dan belum adanya mekanisme kompensasi atas kerugian pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara operator dan pengawas masih kurang optimal, dimana pengawasan lebih bersifat administratif tanpa sanksi tegas sehingga tanggung jawab operator dalam melindungi hak konsumen belum terlaksana secara maksimal dan operator Teman Bus telah memenuhi beberapa hak konsumen sesuai dengan ketentuan hukum, namun masih terdapat kelemahan signifikan dalam hal pelayanan bagi penyandang disabilitas, sosialisasi perubahan rute yang kurang efektif, serta ketiadaan mekanisme kompensasi resmi atas kerugian pengguna. Perlindungan hukum terhadap pengguna Teman Bus di Makassar belum sepenuhnya terpenuhi terutama terkait mekanisme kompensasi dan informasi perubahan layanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan koordinasi, pengawasan ketat, serta pengembangan sistem pengaduan dan kompensasi yang transparan guna menjamin hak-hak konsumen terpenuhi secara adil dan berkelanjutan.

Penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan waktu, tenaga, dan ilmu pengetahuan selama proses penelitian dan penulisan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum dan pelayanan transportasi publik di Indonesia.

Rasa syukur dan hormat penulis menyampaikan penghargaan serta terima kasih kepada :

- a. 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, dan Bapak Prof. Dr. Eng. Adi Maulana, S.T, M.Phil. selaku Wakil Rektor Bidang Kemitraan, Inovasi, Kewirausahaan, dan Bisnis;
- b. 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 Perencanaan, Sumber Daya, dan Alumni, dan Ibu Dr. Ratnawati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan, Riset, dan Inovasi;
- c. Orang tua penulis almarhum Bapak Muhammad Yunus dan Ibu Muriani, dan kakak penulis dr. Dewi Sartika yang telah membantu penulis untuk menulis dan menyelesaikan penelitian untuk skripsi ini;
 - d. Ibu Dr. Aulia Rifai, S.H., M.H. selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan Pembimbing Utama penulis dan Ibu Amaliyah, S.H., M.H. selaku Sekretaris Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin;
 - e. Ibu Dr. Marwah, S.H., M.H. selaku Penguji I dan Ibu Amaliyah, S.H., M.H. selaku Penguji II atas segala saran dan kritik yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
 - f. Kakak ipar penulis Nugraha Yunus Ruppa yang telah banyak sekali membantu dan menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini;
 - g. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Unhas yang memberikan ilmu dan wawasan yang berguna, nasihat serta pengalaman yang akan penulis selalu ingat selama menempuh pendidikan sarjana;
 - h. Para staf dan pegawai akademik Fakultas Hukum Unhas yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Unhas;
 - i. UKM LP2KI yang banyak membantu penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini; dan
 - j. Seluruh anggota komunitas "*Casa de Rest*" yang telah menemani penulis dalam menyusun, menulis dan menyemangati serta memberi bantuan material lainnya untuk kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang diberikan dengan penuh rahmat. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama perkembangan hukum di Indonesia, khususnya dalam bidang pengangkutan umum.

Waalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 27 Juli 2025
Penulis



Yusril Ihza Yunus

ABSTRAK

Yusril Ihza Yunus, (B011181308). *“Perlindungan Pengguna Jasa Terhadap Pengelolaan Teman Bus di Makassar dalam Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan”*. Dibimbing oleh Aulia Rifai.

Latar Belakang: Transportasi publik yang efektif merupakan bagian penting dalam pembangunan kota berkelanjutan, termasuk layanan Teman Bus di Makassar. Namun, pengelolaan layanan ini menghadapi tantangan seperti minimnya informasi perubahan rute dan belum adanya mekanisme kompensasi atas kerugian pengguna. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum operator dan hubungan hukum antara operator serta pengawas dalam pengelolaan layanan Teman Bus di Kota Makassar. **Metode:** Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, dilaksanakan di Kota Makassar. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan operator, pengawas, dan pengguna, serta data sekunder berupa dokumen hukum dan literatur pendukung. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan mengaitkan data empiris dan kajian hukum normatif.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) hubungan hukum antara operator dan pengawas masih kurang optimal, dimana pengawasan lebih bersifat administratif tanpa sanksi tegas sehingga tanggung jawab operator dalam melindungi hak konsumen belum terlaksana secara maksimal; (2) operator Teman Bus telah memenuhi beberapa hak konsumen sesuai dengan ketentuan hukum, namun masih terdapat kelemahan signifikan dalam hal pelayanan bagi penyandang disabilitas, sosialisasi perubahan rute yang kurang efektif, serta ketiadaan mekanisme kompensasi resmi atas kerugian pengguna. **Kesimpulan:** Perlindungan hukum terhadap pengguna Teman Bus di Makassar belum sepenuhnya terpenuhi terutama terkait mekanisme kompensasi dan informasi perubahan layanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan koordinasi, pengawasan ketat, serta pengembangan sistem pengaduan dan kompensasi yang transparan guna menjamin hak-hak konsumen terpenuhi secara adil dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengelolaan Transportasi, Perlindungan Konsumen, Teman Bus

ABSTRACT

Yusril Ihza Yunus, (B011181308). “User Protection for Teman Bus Management in Makassar in Realizing Sustainable Transportation.”. Supervised by Aulia Rifai.

Background: Effective public transportation is an essential part of sustainable urban development, including the Teman Bus service in Makassar. However, the management of this service faces challenges such as inadequate information on route changes and the absence of a compensation mechanism for user losses. **Objectives:** This study aims to analyze the legal responsibility of the operator and the legal relationship between the operator and supervisors in managing the Teman Bus service in Makassar. **Method:** The research method used is an empirical juridical approach with a qualitative method, conducted in Makassar. Primary data were obtained through interviews and observations with operators, supervisors, and users, while secondary data consisted of legal documents and supporting literature. Data analysis was conducted descriptively and qualitatively by linking empirical data with normative legal studies.

Results: The results show that (1) the legal relationship between the operator and supervisors is less than optimal, with supervision being more administrative without firm sanctions, so the operator's responsibility in protecting consumer rights has not been fully realized; (2) Teman Bus operator has fulfilled several consumer rights according to legal provisions but still exhibits significant weaknesses in services for people with disabilities, ineffective dissemination of route changes, and the lack of an official compensation mechanism for user losses. **Conclusion:** Legal protection for Teman Bus users in Makassar is not fully fulfilled, especially concerning compensation mechanisms and information on service changes. Therefore, improvements in coordination, strict supervision, and the development of transparent complaint and compensation systems are necessary to ensure consumers' rights are fairly and sustainably fulfilled.

Keywords: Consumer Protection, Teman Bus, Transportation Management.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
F. Landasan Teori / Konseptual	10
1. Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
2. Hukum Transportasi.....	12
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	13
G. Kerangka Berpikir	15
BAB II METODE PENELITIAN	17
A. Tipe Penelitian	17
B. Lokasi Penelitian.....	17
C. Populasi dan Sampel	17
D. Sumber Data.....	17
E. Teknik Pengumpulan Data.....	18

F. Analisis Data	18
BAB III HUBUNGAN HUKUM ANTARA OPERATOR DAN PENGAWAS TEMAN BUS TRANS MAMMINASATA.....	19
A. Hubungan Hukum Operator dan Dinas Perhubungan Sulawesi Selatan.....	19
B. Hubungan Hukum Operator dengan Pengawas Dalam Perlindungan Konsumen	30
BAB IV TANGGUNG JAWAB OPERATOR DALAM HAL TERJADI KERUGIAN INFORMASI DAN KELAYAKAN HALTE PADA PENGGUNA TEMAN BUS TRANS MAMMINASATA.....	36
A. Tanggung Jawab Operator Bus Terhadap Pengguna Bus.....	36
B. Tanggung Jawab Operator Bus Berdasarkan SOP	53
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1. Kondisi Pengelolaan Teman Bus Makassar	27
Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Layanan Bus Trans Mamminasata	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	15
Gambar 2. Keadaan Halte Perum Bulog Tanggal 5 Juli 2025	43
Gambar 3. Keadaan Halte Litha Co Tanggal 5 Juli 2025.....	43
Gambar 4. Keadaan Halte Telkom Panakukang Tanggal 5 Juli 2025	43
Gambar 5. Halte STMIK Dipanegara Makassar, Jalan Perintis Kemerdekaan	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi publik yang efektif merupakan bagian penting dalam pembangunan kota yang berkelanjutan di berbagai kota besar termasuk Makassar. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan sistem transportasi publik adalah dengan menyediakan teman bus sebagai fasilitas pendukung dimana Teman bus berfungsi sebagai titik transit tempat perhentian sementara serta area integrasi moda transportasi untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan masyarakat.

Perlindungan hukum bagi pengguna teman bus di Kota Makassar masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait keamanan, kenyamanan serta hak pengguna dalam memperoleh layanan transportasi publik yang layak namun dalam praktiknya masih ditemukan kasus seperti ketidakteraturan operasional, fasilitas yang tidak memadai, hingga potensi tindak kriminal akibat minimnya pengawasan di area teman bus. Padahal, berdasarkan pada Pasal 138 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ) dijelaskan bahwa angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau sesuai pada Pasal 141 ayat (1) UULLAJ juga menjelaskan tentang standar pelayanan minimum yang wajib dipenuhi berupa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Selain itu, dijelaskan pula dalam UULLAJ dimana peraturan tersebut memberikan pedoman lebih lanjut mengenai penyelenggaraan di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan pada Pasal 9 huruf (e) mengatur bahwa “pengembangan sistem informasi dan komunikasi di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;” dan pada Pasal 7 ayat (1) UULLAJ dijelaskan bahwa “Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, badan hukum, dan/atau masyarakat.”

Berdasarkan Pasal 5 huruf (e) Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 14 Tahun 2002 Tentang Angkutan Jalan dan Retribusi Perizinan Angkutan dalam Wilayah Kota Makassar (Perda Kota Makassar 14/2002) dijelaskan bahwa trayek angkutan pinggiran kota yang diselenggarakan dengan ciri-ciri pelayanan:

- a. Mempunyai jadwal tetap dan atau tidak terjadwal;
- b. Pelayanan lambat;
- c. Dilayani oleh mobil bus umum dan atau mobil penumpang umum;
- d. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe C pada awal pemberangkatan dan terminal tujuan;
- e. Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kealas jalan.

Salah satu hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah "hak untuk

mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa." Dijelaskan pada Pasal 4 huruf (c) UUPK juga menyatakan bahwa "konsumen berhak memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa." Selain itu, pada Pasal 4 huruf (d) UUPK mengatur bahwa "konsumen berhak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan."

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 (Kemenhub) yang didasarkan pada Pasal 138 ayat (1) UULLAJ, 139 ayat (1) UULLAJ dan Pasal 185 UULLAJ yang diubah Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (UU Ciptaker) yang ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023, serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan (Permenhub 9/2020).

PT. Sinar Jaya Megah Langgeng (PT. SJML) selaku operator pelaksana operasional Teman Bus di Kota Makassar memiliki tanggung jawab utama dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen atau pengguna jasa transportasi umum termasuk penyediaan layanan yang andal, aman, tepat waktu, serta menyampaikan informasi yang benar dan akurat terkait rute, jadwal, dan titik pemberhentian. Selain itu, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan (Dishub Sulsel Sulsel) melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Transportasi Mamminasata memegang peran penting dalam hal pengawasan, pembinaan, dan evaluasi terhadap jalannya operasional Teman Bus yang bertanggung jawab memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional yang dijalankan oleh pihak operator sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah dan dalam konteks perlindungan konsumen. Kedua pihak ini memiliki peran yang saling melengkapi dalam memberikan kepastian hukum yakni dengan menjamin bahwa setiap pengguna Teman Bus memperoleh informasi yang sah, pelayanan yang konsisten, serta perlindungan apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen selama menggunakan layanan transportasi publik tersebut.

Berdasarkan Pasal 6 ayat (2) UULLAJ menyebutkan bahwa pemerintah dapat menyerahkan sebagian urusan pembinaan kepada pemerintah provinsi dan/atau kabupaten/kota, peralihan pengelolaan ini sejalan dengan kebijakan desentralisasi yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan peraturan teknis pelaksanaannya untuk mendorong pemerintah daerah lebih mengontrol dan mengelola sektor-sektor yang berdampak langsung pada kebutuhan masyarakat lokal, termasuk transportasi umum serta Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan dapat mengelola sumber daya dan anggaran dengan lebih efisien. Pemerintah daerah lebih memahami dinamika kebutuhan transportasi perkotaan dan dapat mengambil keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Adanya perubahan pada pengelolaan Teman Bus Mamminasata menyebabkan beberapa perubahan rute yaitu sejak bulan Juli 2024 Teman Bus Mamminasata hanya beroperasi di 2 koridor saja, dimana koridor 1 melayani rute Pelabuhan Galesong ke Mall Panakkukang, dan koridor 2 dari Mall Panakkukang ke Bandara Sultan Hasanuddin. Selanjutnya perubahan pada bulan November 2024 yaitu koridor 1 tetap melayani rute Pelabuhan Galesong-Mall Panakkukang, dan koridor 2 dari Unhas Tamalanrea ke Stasiun Mandai, dan sementara koridor 5 antara Unhas Tamalanrea ke kampus Teknik Unhas Gowa. Sedangkan sejak 1 Januari 2025 terjadi perubahan dimana ada 2 koridor Bus Trans Mamminasata berhenti beroperasi karena keterbatasan anggaran subsidi dari Kemenhub dan koridor yang beroperasi saat ini hanya koridor 5 dengan rute dari kampus Unhas Teknik Gowa ke Unhas Tamalanrea Makassar dengan jumlah bus yang beroperasi di koridor 5 ini sebanyak 20 unit bus.¹

Perubahan rute teman bus tentunya mengakibatkan banyaknya masyarakat selaku konsumen yang tidak memperoleh informasi secara pasti atas perubahan tersebut yang mengakibatkan konsumen tidak dapat memanfaatkan transportasi teman bus dan tentu kondisi ini juga sangat memberikan dampak kerugian pada konsumen, hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu konsumen pengguna Teman Bus Trans Mamminasata yang berprofesi sebagai karyawan Bandara Sultan Hasanuddin yang menyatakan bahwa perubahan koridor Teman Bus Trans Mamminasata tidak terinformasikan dengan baik kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui rute koridor yang digunakan lagi.² Selain itu, dari penelitian awal terlihat pula kebijakan Teman Bus dalam implementasinya masih terdapat kelemahan dalam mekanisme pengelolaan teman bus seperti masalah halte Bus Trans Mamminasata di Makassar dimana dari total 154 halte yang dibangun sejak 2013 banyak yang kini terbengkalai, rusak, dan tidak terawat dan beberapa bahkan kehilangan material akibat pencurian dan kondisi ini diperparah dengan penghentian operasional 2 koridor bus akibat keterbatasan subsidi, menyisakan hanya 1 koridor aktif. Akibatnya jumlah halte yang berfungsi dipangkas drastis dari 129 halte yang tercatat semenjak tanggal 08 Agustus 2024, menjadi hanya tersisa sebanyak 78 halte yang tercatat di aplikasi MitraDarat per 3 Mei 2025 akan tetapi 78 halte tersebut juga banyak yang tidak layak pakai, kumuh, dan tidak ramah bagi penyandang disabilitas. Selain itu penempatan halte kurang strategis dan tidak terintegrasi antar koridor menyebabkan rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan ini dimana banyak halte dalam kondisi tidak layak pakai, rusak, dan minim fasilitas pendukung seperti informasi jadwal atau kenyamanan bagi penumpang.³

Selain ditutupnya 2 koridor dan jumlah halte aktif yang dipangkas drastis, armada Teman Bus Trans Mamminasata juga mengalami pemberhentian operasional yang awalnya terdapat 54 unit armada aktif untuk 3 koridor, kini hanya tersisa 20 unit

¹<https://www.detik.com/sulsel/makassar/d-7480204/rute-lengkap-teman-bus-trans-mamminasata-makassar>, diakses pada tanggal 3 Mei 2025

² Wawancara dengan AL, Karyawan Bandara Sultan Hasanuddin, pada tanggal 3 Mei 2025.

³<https://www.detik.com/sulsel/makassar/d-7480204/rute-lengkap-teman-bus-trans-mamminasata-makassar>, diakses pada tanggal 3 Mei 2025, *op.cit.*

armada setelah efisiensi yang dilakukan pada Januari 2025 dan 34 unit armada yang diberhentikan dipulangkan kembali ke *pool* atau depot penyimpanan di Cibitung, Bekasi. Hal ini dikarenakan PT. SJML selaku operator Teman Bus menandatangani kontrak Kemenhub sehingga armada yang diberhentikan harus dikembalikan dan Kemenhub memilih untuk mengalihkan 34 armada bus tersebut ke Ibu Kota Nusantara (IKN) di Kalimantan Timur.⁴

Berdasarkan hal tersebut, perlindungan konsumen atas pengelolaan layanan transportasi publik Teman Bus Trans Mamminasata di Makassar terdapat kesenjangan yang cukup nyata antara apa yang seharusnya atau ketentuan normatif dalam hukum dimana pemenuhan hak masyarakat atas layanan publik terutama pada pemberian informasi atas perubahan rute yang hanya tersisa 1 koridor beroperasi dan hal ini tentunya tidak sejalan dalam peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dalam UUPK pada Pasal 4 huruf (c) bahwa salah satunya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Secara normatif perlindungan konsumen telah diatur secara tegas dalam UUPK sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak antara lain: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (huruf a); hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan (huruf b) serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (huruf c), dan keterkaitan pada layanan transportasi umum Bus Trans Mamminasata dimana pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan dari PT. SJML sebagai pihak yang bertugas menjalankan operasional Teman Bus di Kota Makassar berkewajiban untuk menjamin hak-hak konsumen atau pengguna jasa transportasi umum sebagai pengelola layanan publik serta memastikan layanan yang disediakan memenuhi standar kenyamanan, keandalan, dan disertai dengan informasi yang memadai kepada konsumen.

Mencermati pelaksanaan tanggung jawab pengelola teman bus Mamminasata dalam praktiknya tanggung jawab pengelolaan Bus Trans Mamminasata menunjukkan permasalahan yang muncul bukan hanya soal terbatasnya jumlah koridor aktif tetapi juga ketidakterpenuhinya hak konsumen atas informasi yang memadai dimana banyak masyarakat tidak mengetahui adanya perubahan rute karena minimnya sosialisasi sebagaimana disampaikan oleh salah satu pengguna Teman Bus Trans Mamminasata, yang mengeluhkan bahwa masyarakat tidak diberi informasi yang layak terkait perubahan layanan tersebut,⁵ hal ini jelas melanggar Pasal 4 huruf (c) UUPK mengenai hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas.

Selain itu, dari aspek kejelasan informasi terindikasikan juga pada aspek kenyamanan dimana kondisi halte juga sangat memprihatinkan dari 154 halte yang telah

⁴ <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-7127196/34-armada-teman-bus-makassar-dipulangkan-ke-cibitung-usai-2-koridor-disetop>, diakses pada tanggal 1 Juli 2025.

⁵ Wawancara dengan AL, Karyawan Bandara Sultan Hasanuddin, pada tanggal 3 Mei 2025.

dibangun oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan hanya tersisa 78 yang berfungsi, dan sebagian besar dalam kondisi tidak layak pakai: rusak, kumuh, serta tidak ramah disabilitas dan tentunya hal ini bertentangan dengan Pasal 139 UULLAJ yang mengatur bahwa pelayanan angkutan umum harus menjamin kenyamanan dan keamanan penumpang dimana fakta bahwa halte tidak terpelihara, tidak strategis, dan tidak terintegrasi antar koridor menandakan rendahnya komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan layanan transportasi publik yang layak.

Permasalahan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh operator pengelola Teman Bus Trans Mamminasata terletak pada kelalaian dalam memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada konsumen terkait perubahan rute layanan dimana tidak jelasnya informasi perubahan titik pemberhentian atau jalur perjalanan menyebabkan kebingungan dan kerugian bagi pengguna yang mengandalkan data dari aplikasi resmi Teman Bus untuk merencanakan perjalanan konsumen dan tentunya hal ini tidak hanya mencerminkan kegagalan dalam aspek pelayanan tetapi juga merupakan bentuk pengabaian terhadap kewajiban hukum operator untuk menjamin hak konsumen atas informasi yang benar sebagaimana diatur dalam UUPK.

Selain itu, permasalahan lain yang muncul adalah ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pengguna akibat kondisi fasilitas halte yang tidak memadai dan tidak kondusif. Banyak halte yang secara fisik tidak layak digunakan, baik dari segi keamanan, kenyamanan, maupun aksesibilitas, sehingga tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang seharusnya menjadi tanggung jawab penyelenggara angkutan umum dan kondisi ini memperburuk pengalaman pengguna, menurunkan kualitas layanan transportasi publik, serta menimbulkan potensi pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan selama menggunakan layanan Teman Bus serta kombinasi antara informasi yang tidak akurat dan fasilitas yang buruk menunjukkan adanya kelalaian struktural dalam pengelolaan operasional yang semestinya diawasi secara ketat dan bertanggung jawab oleh operator selaku pelaku usaha yang mengelola Teman Bus Trans Mamminasata.⁶

Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa walaupun secara hukum hak konsumen telah dijamin dimana tanggung jawab oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan juga dari Operator Teman Bus Mamminasata terhadap pemenuhan hak konsumen masih lemah dalam mengelola Teman Bus trans Mamminasata yang seharusnya tanggung jawab pengelola dalam melaksanakan pengelolaan teman bus sesuai aturan yang telah diatur untuk memberikan layanan transportasi kepada konsumen, maka dari itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi serta menganalisis menyeluruh terhadap proses perlindungan hukum kepada konsumen atas pemenuhan standar pelayanan minimal yang dengan demikian, hak-hak konsumen sebagai pengguna layanan bus trans Mamminasata dapat benar-benar terwujud sebagai transportasi yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas konsumen tanpa mengorbankan hak perlindungan konsumen.

⁶ Pra-penelitian, Observasi beberapa halte yang tercatat dalam MitraDarat, pada tanggal 10 Mei 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara operator dan pengawas Teman Bus Trans Mamminasata?
2. Bagaimanakah tanggung jawab operator dalam hal terjadi kerugian informasi dan kelayakan halte pada pengguna Teman Bus Trans Mamminasata?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis hubungan hukum antara operator dan pengawas sebagai pengelola Teman Bus Trans Mamminasata.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab operator bus dalam hal terjadi kerugian informasi penutupan koridor dan kelayakan halte pada pengguna teman bus Trans Mamminasata.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menyumbangkan manfaat yaitu:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menunjang serta dipergunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu hukum perdata.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi pemerintah provinsi Sulawesi Selatan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan Teman Bus yang efektif dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna transportasi Teman Bus.

E. Keaslian Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelusuran terhadap judul dan permasalahan pada beberapa perguruan tinggi, diperoleh hasil bahwa terdapat penelitian yang kajiannya mendekati pada objek pembahasan yang sedang penulis angkat pada penelitian ini. Untuk itu penulis paparkan penelitian tersebut.

Orisinalitas Penelitian	
Nama Penulis	: Akbar Sukmawan Sukri
Judul Penelitian	: Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Umum Teman Bus Makassar
Kategori	: Skripsi
Tahun	: 2024
Perguruan Tinggi	: Universitas Hasanuddin, Makassar

Uraian	: Penelitian Terdahulu	Penelitian Saat Ini
Isu dan Permasalahan	:Pada skripsi ini, peneliti sebelumnya mengangkat permasalahan terkait 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, dan hanya 25 titik pemberhentian yang digunakan serta 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	Pada penelitian ini, penulis mengangkat kasus mengenai informasi perubahan koridor tidak terinformasikan secara baik dan menyeluruh kepada konsumen dan pengelolaan dan pengawasan pada jumlah halte yang berfungsi dipangkas drastis dari 129 halte menjadi hanya tersisa sebanyak 78 halte yang aktif tercatat dalam aplikasi MitraDarat akan tetapi 78 halte tersebut juga banyak yang tidak layak pakai, kumuh, dan tidak memenuhi standar pelayanan minimum yang berlaku. Selain itu permasalahan lain juga pada masalah koordinasi antar lembaga juga menjadi faktor yang mempengaruhi perlindungan konsumen yang dinilai koordinasi antar pihak pengelola dan pengawas diindikasikan tidak berjalan dengan baik.
Rumusan Masalah	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?	1. Bagaimanakah hubungan hukum antara operator dan pengawas Teman Bus Trans Mamminasata? 2. Bagaimanakah tanggung jawab operator dalam hal terjadi kerugian informasi dan kelayakan halte pada pengguna Teman Bus Trans Mamminasata?
Metode Penelitian	: Yuridis Empiris	Empiris
Hasil dan Pembahasan	: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,	1) Operator Teman Bus Trans Mamminasata di Makassar telah memenuhi beberapa hak konsumen sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun masih ada kekurangan terutama dalam pelayanan bagi

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, 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.	penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil dan bahkan masyarakat secara umum karena armada dan fasilitas halte belum sepenuhnya memenuhi standar yang berlaku. Informasi terkait titik pemberhentian dan perubahan rute belum diperbarui dan disosialisasikan dengan baik sehingga menyebabkan kebingungan dan kerugian bagi pengguna. 2) PT. SJML sebagai operator bertanggung jawab atas kerugian penumpang. Namun, hubungan hukum antara operator dan pengawas Teman Bus bersifat koordinatif dan pengawasan bukan hubungan kontraktual langsung dimana Dishub Sulsel tidak menandatangani kontrak dengan operator, namun memiliki kewenangan pengawasan berdasarkan tugas dan fungsi pemerintahan sebagai perpanjangan tangan dari Kementerian Perhubungan. Pengawasan dari Dinas Perhubungan masih bersifat administratif tanpa sanksi tegas, sehingga pelaksanaan tanggung jawab operator masih perlu diperkuat.
--	--

Orisinalitas Penelitian	
Nama Penulis	: Mar'atus Sholikhah
Judul Penelitian	: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Angkutan Bus Mini Jurusan Mojokerto Pasuruan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan <i>Maqashid Syariah</i> (Studi 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	: Pada skripsi ini, peneliti sebelumnya ingin menggali lebih dalam mengenai praktik layanan angkutan bus mini, dengan fokus pada perlindungan hukum terkait tarif angkutan bus mini bagi para penumpang yang menggunakan layanan jurusan Mojokerto-Pasuruan. Penelitian ini mengkaji masalah tersebut dari dua perspektif, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan dasar hukum mengenai hak-hak konsumen, dan <i>Maqashid Syariah</i> , yang menekankan pada tujuan hukum Islam untuk melindungi kepentingan umat manusia, khususnya dalam hal keadilan dan kesejahteraan sosial.	Pada penelitian ini penulis mengangkat perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan bus tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang tidak memenuhi unsur perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur, serta beberapa poin pemberhentian dan halte yang tidak layak dan masalah koordinasi antar instansi yang mempengaruhi perlindungan konsumen.
Rumusan Masalah	1. Bagaimana Praktik angkutan bus mini jurusan Mojokerto-Pasuruan terhadap kepastian tarif? 2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan <i>Maqashid Syariah</i> terhadap Praktik angkutan bus mini Jurusan Mojokerto-Pasuruan?	1. Bagaimanakah Hubungan Hukum antara Operator dan Pengawas Teman Bus Trans Mamminasata? 2. Bagaimanakah tanggung jawab Operator bus dalam hal terjadi kerugian informasi penutupan koridor dan kelayakan halte pada pengguna Teman Bus Trans Mamminasta?
Metode Penelitian : Yuridis Empiris		Empiris
Hasil dan Pembahasan	: 1) 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	1) Perlindungan hukum bagi pengguna Teman Bus Makassar belum sepenuhnya terpenuhi, khususnya terkait penyediaan layanan yang layak, jujur, dan tanpa diskriminasi sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan

diberikan pelayanan secara layak dan jujur serta tanpa diskriminasi. 2) <i>Maqashid Syariah</i> berpendapat bahwa anggapan tersebut terbantahkan oleh kepastian tarif angkutan mikrolet, karena masih banyak masyarakat yang dirugikan, termasuk konsumen.	Konsumen. Masih ditemukan kelemahan dalam pemenuhan hak konsumen, termasuk informasi yang tidak diperbarui secara memadai dan ketidaktepatan dalam penyampaian layanan dan halte yang tidak layak. 2) Operator Teman Bus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pengguna, namun mekanisme kompensasi atau penanganan keluhan terkait kerugian seperti kompensasi terhadap tidak jelasnya informasi yang diberikan masih belum jelas dan belum diterapkan secara efektif, sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan dan tidak mendapatkan perlindungan yang layak.
--	--

Mencermati perbandingan terhadap kedua skripsi di atas, persamaannya pada penelitian ini ialah objeknya yaitu meneliti tentang teman Bus sebagai alat moda transportasi darat utama bagi masyarakat dan juga kesamaan lainnya ialah dalam pengelolaan teman bus dilihat dari perspektif perlindungan hukum kepada konsumen. Oleh sebab itu maka keaslian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan oleh penulis sepenuhnya.

F. Landasan Teori / Konseptual

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah serangkaian upaya yang dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat memperoleh barang dan jasa dengan kualitas yang baik serta sesuai dengan standar yang diinginkan dan untuk memastikan konsumen tidak dirugikan oleh praktik perdagangan yang tidak adil.⁷ Perlindungan konsumen melibatkan peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak jika terjadi pelanggaran. Dalam sistem hukum perdata, perlindungan konsumen berfokus pada aspek hubungan hukum yang terjadi dalam perjanjian antara konsumen dan penyedia barang/jasa termasuk transportasi publik yang dalam hal ini mencakup layanan seperti Teman Bus di Makassar.⁸

⁷ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 1.

⁸ Nasution, Azwar, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, hlm. 13.

Menurut Pasal 1 angka (2) UUPK, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan yang saling menguntungkan, mencegah tindakan yang merugikan konsumen, serta memberikan akses kepada konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau keadilan jika hak-haknya dilanggar.⁹

Dalam konteks hukum perdata, perjanjian antara konsumen dan penyedia barang/jasa merupakan dasar utama bagi perlindungan konsumen. Hukum perdata mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam setiap transaksi dimana diatur di dalam perjanjian ini bahwa konsumen sebagai pihak yang lebih lemah (*asymmetrical power*) perlu mendapatkan perlindungan hukum yang cukup agar tidak menjadi korban ketidakadilan, baik dari segi kualitas barang/jasa yang diperoleh maupun dalam hal informasi yang disediakan oleh penyedia barang/jasa.¹⁰ Perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada prinsip “Keseimbangan Hak dan Kewajiban”.¹¹ Dalam hal ini, konsumen berhak memperoleh barang/jasa dengan kualitas yang baik, sesuai dengan yang dijanjikan, serta mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai barang/jasa yang dibelinya. Sebaliknya, pelaku usaha atau penyedia jasa juga memiliki hak untuk menerima pembayaran atas barang/jasa yang mereka tawarkan. Namun, untuk menjamin keadilan, terdapat berbagai ketentuan hukum yang mengatur hal-hal yang tidak dapat dilakukan oleh penyedia barang/jasa, seperti pengabaian hak konsumen, tidak memberikan informasi yang benar atau menyesatkan, atau menjual barang/jasa yang tidak sesuai dengan standar keselamatan dan kualitas.

Perlindungan konsumen didasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan keamanan konsumen, serta kepastian hukum, sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 UUPK yang mencantumkan 5 (lima) asas yang menjadi pedoman dalam upaya perlindungan konsumen yang dilakukan secara bersama-sama oleh semua pihak terkait, pelaku usaha, dan pemerintah. Adapun asas-asas tersebut:¹²

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas keamanan dan keselamatan;
- e. Asas kepastian hukum.

⁹ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Op.cit.*, hlm. 47.

¹⁰ Soerjono Soekanto, 2014, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press, hlm. 89.

¹¹ Gunawan, Widjaja, 2017, *Hukum Perjanjian dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: Alfabeta, hlm. 72.

¹² Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 14.

2. Hukum Pengangkutan

Menurut H.M.N Purwosutjipto menyatakan bahwa “pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”. Dari pengertian tersebut pengangkutan umum adalah layanan pengangkutan yang disediakan oleh pihak penyelenggara untuk umum, dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mobilitas sehari-hari dan dari perspektif hukum transportasi umum adalah bagian dari infrastruktur publik yang diatur oleh peraturan-peraturan negara yang bertujuan untuk menciptakan sistem transportasi yang aman, efisien, terjangkau, dan ramah lingkungan. Transportasi umum juga berkaitan dengan hak-hak konsumen, keselamatan, dan perlindungan terhadap kerugian yang mungkin timbul selama perjalanan.¹³

Pengangkutan umum mencakup berbagai jenis moda transportasi seperti bus, kereta api, taksi, angkutan umum perkotaan, dan sistem transportasi berbasis aplikasi (misalnya, Grab, Gojek, atau Teman Bus di Makassar). Secara umum, transportasi publik memiliki dua aspek utama: layanan transportasi itu sendiri dan hubungan hukum yang terjadi antara penyedia layanan dan pengguna layanan.¹⁴

Terdapat beberapa prinsip-prinsip hukum dalam pengangkutan yang terdapat di dalam Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan yang diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, antara lain:

- a. Prinsip Kewajiban Pengangkut, dimana pengangkut (penyelenggara layanan transportasi) memiliki kewajiban untuk menjamin keselamatan penumpang, ketepatan waktu, serta kualitas dan kondisi kendaraan yang digunakan. Berdasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), pengangkut bertanggung jawab untuk mengantarkan penumpang ke tujuan yang telah disepakati dengan aman dan tepat waktu. Hal ini mengacu pada perjanjian yang terjadi antara konsumen dan penyedia jasa, di mana konsumen berhak atas perlindungan keselamatan dan kenyamanan.
- b. Prinsip Keadilan dan Keseimbangan dalam hukum pengangkutan, penting untuk memastikan keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban penyedia jasa. Hal ini menyangkut pemenuhan hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan benar mengenai jadwal, tarif, dan fasilitas yang diberikan. Keadilan dalam hubungan ini juga berhubungan dengan kewajiban pemerintah untuk mengatur dan mengawasi penyelenggaraan transportasi publik agar tidak ada pihak yang dirugikan, baik penyedia jasa maupun konsumen.
- c. Prinsip Perlindungan Konsumen, salah satu prinsip hukum dalam hukum pengangkutan adalah perlindungan terhadap konsumen. Konsumen berhak atas

¹³ Sigit Sapto Nugroho, 2020, Hukum Pengangkutan, Madiun: Universitas Merdeka Madiun, hlm. 12.

¹⁴ Setiawan, Bima, 2020, Hukum Transportasi dan Lalu Lintas di Indonesia. Jakarta: Kencana.

perlindungan terhadap kecelakaan, keterlambatan, atau layanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyedia jasa dan hal ini terkait pula dengan UUPK yang menjadi landasan bagi pengaturan hak dan kewajiban dalam hubungan konsumsi barang dan jasa.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban merupakan 2 elemen penting yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan dimana hak mengacu pada segala sesuatu yang dapat diterima atau dimiliki oleh individu atau entitas lainnya berdasarkan hukum sedangkan kewajiban adalah apa yang harus dilakukan atau dipenuhi oleh individu atau entitas lainnya sesuai dengan hukum yang berlaku dan hak adalah segala sesuatu yang diperoleh atau diizinkan oleh hukum untuk dimiliki, digunakan, atau dilakukan oleh seseorang.¹⁵

Berdasarkan 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
- e. Hak-Hak lain yang tunduk pada peraturan perundang-undangan lainnya".

Selanjutnya pada Pasal 173 ayat (1) UULLAJ mengatur bahwa "Setiap orang yang menyelenggarakan angkutan barang atau orang melalui angkutan jalan, wajib mempunyai izin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang." Pasal ini mengatur kewajiban pelaku usaha transportasi umum untuk mendapatkan izin yang sah dari pihak yang berwenang sebelum menjalankan kegiatan operasionalnya. Selanjutnya pada pasal 138 ayat (1) UULLAJ menentukan "Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau." Dilanjutkan dalam ayat (2) yang mengatur "Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1)." Pasal ini menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk menyelenggarakan layanan angkutan yang aman, nyaman, dan efisien.

Hak dan kewajiban pelaku usaha PT. SJML selaku Operator Teman Bus Makassar yang menyediakan layanan Teman Bus Makassar dimana hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan dalam UUPK yang harus dipenuhi oleh

¹⁵ Soerjono, Soekanto, 2014, Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia, Jakarta: Rajawali Press, hlm. 41.

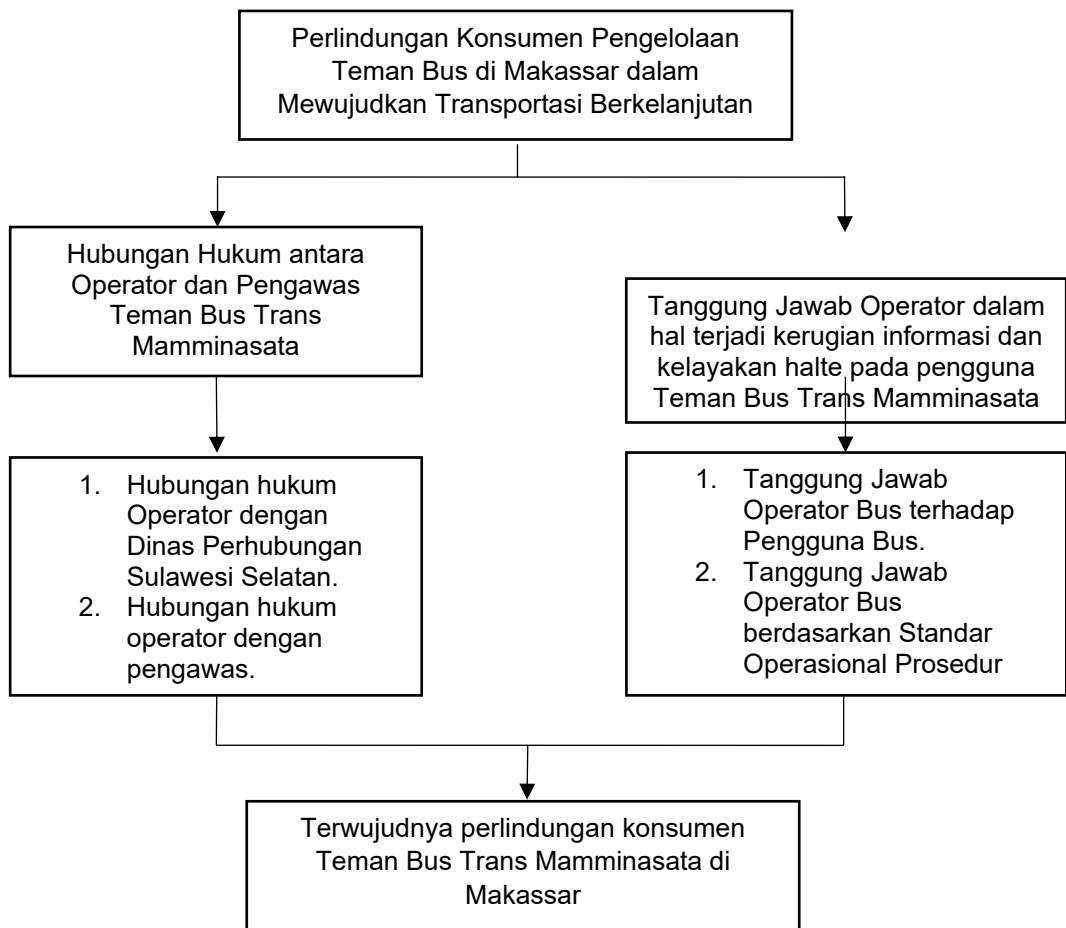
PT. SJML adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada konsumen baik berupa moda transportasi, fasilitas di halte, maupun layanan informasi memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan memenuhi harapan konsumen. Salah satu kewajiban mendasar adalah menyediakan fasilitas yang aman dan nyaman bagi penumpang, yang mencakup bus yang layak jalan, halte yang bersih dan nyaman serta keamanan yang terjaga baik dalam perjalanan maupun di setiap titik layanan.

Sebagai pelaku usaha, PT. SJML wajib memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan kepada konsumen terkait layanan yang diberikan dan termasuk informasi tentang rute perjalanan, perubahan jadwal, harga tiket, serta segala ketentuan terkait dengan penggunaan layanan transportasi yang disediakan. Konsumen berhak menerima informasi yang transparan, terutama ketika ada perubahan yang dapat mempengaruhi pengalaman perjalanan mereka, seperti perubahan rute, penutupan halte sementara, atau pembaruan jadwal perjalanan dan apabila terjadi ketidakjelasan informasi atau misinformasi, hal ini dapat menyebabkan kerugian konsumen, baik dalam bentuk waktu yang terbuang, kenyamanan yang terganggu, atau biaya tambahan untuk mencari alternatif transportasi. Oleh karena itu, PT. SJML berkewajiban untuk mengembangkan sistem komunikasi yang efisien dan akurat melalui berbagai saluran, seperti aplikasi, media sosial, papan pengumuman di halte, dan pengumuman langsung dari petugas di lapangan.

Kewajiban lain yang harus dipenuhi oleh PT. SJML adalah memberikan perlindungan terhadap konsumen dari segala bentuk risiko yang dapat terjadi selama menggunakan layanan transportasi. Ini termasuk memberikan asuransi atau jaminan keselamatan penumpang selama perjalanan dan konsumen memiliki hak untuk merasa aman saat menggunakan layanan Teman Bus Makassar, dan PT. SJML sebagai pelaku usaha harus memastikan bahwa seluruh aspek keselamatan, baik dalam hal kondisi fisik kendaraan, pelatihan sopir, maupun pengawasan operasional, sudah terpenuhi dengan baik dan jika terjadi kecelakaan atau masalah lain yang mengancam keselamatan konsumen, perusahaan berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban penuh, termasuk memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selain itu, PT. SJML juga memiliki kewajiban untuk menangani pengaduan dan keluhan konsumen dengan cepat dan profesional. Layanan pelanggan atau *customer service* perusahaan harus dapat menerima, menindaklanjuti, dan memberikan solusi yang memadai untuk setiap masalah yang dihadapi konsumen, baik itu terkait dengan layanan transportasi maupun kondisi fasilitas halte. Perusahaan harus menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh konsumen, seperti nomor telepon, email, aplikasi, atau kanal pengaduan lainnya. Pengaduan yang diterima dari konsumen harus ditanggapi dengan serius, dan PT. SJML berkewajiban untuk memastikan bahwa konsumen tidak merasa terabaikan atau diperlakukan tidak adil.

G. Kerangka Berpikir



Pengelolaan layanan angkutan Teman Bus Trans Mamminasata di Makassar merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam membangun sistem transportasi yang lebih tertib, merata, dan terjangkau walaupun dalam pelaksanaannya pengelolaan Teman Bus Trans Mamminasata ini dirancang untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat dengan standar pelayanan tertentu termasuk akses yang lebih luas bagi pelajar, pekerja, hingga Namun, ketika perubahan rute dan pengurangan operasional terjadi secara mendadak dan tidak terkomunikasikan dengan baik, muncul persoalan yang berdampak langsung terhadap masyarakat yang bergantung pada transportasi umum sehingga hal ini menciptakan ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dari sebuah layanan publik dan apa yang dialami oleh konsumen disaat menggunakan Bus Trans Mamminasata.

Pengelolaan Teman Bus di Makassar dalam mewujudkan transportasi berkelanjutan merupakan sistem transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat masa kini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan transportasi berkelanjutan tidak hanya mengacu pada aspek lingkungan, tetapi juga mencakup dimensi sosial dan ekonomi. Oleh karena itu keberadaan layanan Teman Bus Trans Mamminasata seharusnya menjadi wujud konkret upaya pemerintah dalam mengembangkan sistem transportasi publik yang berkelanjutan karena program ini dirancang untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, menekan polusi udara, dan menyediakan layanan transportasi murah dan inklusif.

Perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari pilar sosial transportasi berkelanjutan dan dalam penyelenggaraan angkutan umum, konsumen (pengguna transportasi publik) berhak mendapatkan layanan yang aman, nyaman, terjangkau, serta informasi yang akurat dan transparan sebagaimana dalam UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak atas: Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan (Pasal 4 huruf a), Informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 4 huruf c), Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif (Pasal 4 huruf g), jika konsumen tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai perubahan trayek, jadwal, dan keberadaan halte yang layak, maka konsumen tidak hanya dirugikan secara materiil (biaya dan waktu), tetapi juga kehilangan akses terhadap layanan publik yang menjadi hak dasarnya dan hal ini juga sangat bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan merusak tujuan dari pembangunan sistem transportasi yang berkelanjutan.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian empiris yang merupakan pendekatan yang digunakan untuk memandang sebuah aspek tinjauan hukum dalam interaksi sosial di masyarakat.¹⁶ Penulisan hukum ini yang secara langsung penulis ikut serta dalam menganalisis dan mengkaji pada objek efektivitas regulasi pengelolaan Teman Bus di Makassar yang bertujuan untuk mengetahui segala informasi serta memperoleh data untuk melakukan penulisan sebagaimana yang tertuang di dalam rumusan masalah penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh informasi dalam menyusun segala rangkaian argumentasi pada penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian di Kota Makassar karena terdapat Bus Trans Mamminasata yang beroperasi di Makassar.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian hukum, populasi ini ialah seluruh yang terlibat dalam suatu peraturan atau regulasi yaitu seluruh pengguna Bus Trans Mamminasata¹⁷. Penentuan populasi dalam penelitian ini disesuaikan pada permasalahan yang terjadi yaitu terhadap seluruh konsumen/pengguna Teman Bus Trans Mamminasata di Makassar, adapun informan penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dan UPT Transportasi Mamminasata sebagai pengawas operasional Teman Bus Trans Mamminasata, dan PT. SJML sebagai operator Teman Bus Trans Mamminasata.

Sedangkan sampel adalah bagian kecil dari populasi yang dipilih untuk dijadikan objek penelitian. Pemilihan sampel dilakukan secara hati-hati agar dapat mewakili populasi secara keseluruhan.¹⁸ Penulis menentukan sampel sebanyak 10 konsumen/pengguna Teman Bus Trans Mamminasata yang mengalami kerugian.

D. Sumber Data

Adapun kebutuhan data dalam penelitian ini ialah segala bentuk data yang berhubungan dengan berbagai proses aktivitas pengelolaan teman bus di Makassar. Jenis data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer didapatkan dari observasi langsung ke lokasi penelitian dan wawancara dengan informan yaitu Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan,

¹⁶ Irwansyah, 2020, Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel, Yogyakarta, Mirra Buana Media, hlm. 173.

¹⁷ Nazir, M, 2014, Metode Penelitian, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 72.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 73.

Kepala UPT Transportasi Mamminasata, Kepala Seksi Operasional dan Pengawasan Angkutan Jalan, dan Petugas Lapangan Pengawas Trayek dan Halte sebagai informan dari pihak pengawas, Koordinator Lapangan PT. SJML, Manajer Layanan PT. SJML, Supervisor Armada Trans Mamminasata, dan Staf Administrasi Operasional sebagai informan dari pihak operator, dan 10 orang konsumen sebagai pengguna yang mengetahui tentang permasalahan pengelolaan teman Bus di Makassar.

2. Data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini, termasuk dokumen penelitian yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan hukum pengangkutan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa informan seperti Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pengambil kebijakan, dan unit pengelola Teman Bus yakni PT. SJML serta konsumen yang berperan aktif dalam memanfaatkan transportasi bus. Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan untuk memperoleh akurasi data dan korelasi antar data dari masing-masing informan, sehingga hasil yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan yang lebih baik.
2. Studi Kepustakaan
Studi kepustakaan diperoleh melalui literatur yang berhubungan dengan hukum perlindungan konsumen dan hukum pengangkutan pada objek pengelolaan teman bus serta berbagai referensi artikel yang memiliki pengkajian sama pada objek tersebut.

F. Analisis Data

Data primer dan sekunder yang dikumpulkan oleh penulis, selanjutnya akan dianalisis secara mendalam dengan tujuan agar memudahkan hasil olahan data yang dapat menjawab segala pokok permasalahan penelitian yang telah ditentukan. Penulis juga menghubungkan analisis data dengan pendekatan berdasarkan peraturan serta teori dan doktrin untuk menjawab rumusan masalah penelitian.