

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD) tidak menyebutkan pengertian serta pengaturan dari pengangkutan darat maupun pengangkutan orang. Terdapat suatu pasal dalam KUHD yang memberikan pengertian pengangkutan namun pengangkutan laut, yaitu dalam Pasal 521 KUHD, arti pengangkutan dalam pengertian bab usaha adalah “orang yang mengikat diri, baik dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (musafir, penumpang) seluruhnya atau sebagian lewat laut.”

Transportasi berkaitan erat dengan pengangkutan, karena pengangkutan sendiri berasal dari kata “angkut” yang berarti “mengangkut dan membawa”, sedangkan istilah “pengangkutan” diartikan sebagai “pembawaan barang-barang atau orang-orang (penumpang)”.¹ Korelasi terhadap pengertian dari transportasi dan pengangkutan adalah keduanya memiliki kaitan erat karena merupakan suatu kegiatan atau jasa yang membawa barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat lain.

¹ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Navida, Solo, Ctk. 1, 2019, hlm. 8.

Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan dimaksud meliputi kegiatan²:

1. memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
2. membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan; dan
3. menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan

Hukum pengangkutan mengatur kewajiban utama serta kewajiban lain yang melekat pada pengangkut. Kewajiban utama pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang serta menerbitkan dokumen pengangkutan, dan selain dari kewajiban utama yang harus pengangkut laksanakan dalam praktik, terdapat kewajiban lain untuk pengangkut yaitu³:

1. Menjaga dan merawat penumpang serta memelihara barang yang diangkut dengan sebaik-baiknya.
2. Melepaskan dan menurunkan penumpang di tempat pemberhentian atau tujuan dengan aman dan selamat.
3. Menyerahkan barang yang diangkut kepada penerima dengan utuh, lengkap, tidak rusak, atau tidak terlambat.

Angkutan umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ).

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, Ctk. 4, 2008, hlm. 48

³ *Ibid*, hlm. 176

Angkutan umum yang berbentuk kendaraan bermotor menurut Pasal 1 angka 8 UU LLAJ adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel seperti halnya mobil, bus, truk, maupun kendaraan bermesin lainnya.

Definisi tentang mobil bus di Indonesia diatur dalam Pasal 1 angka 13 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (selanjutnya disebut Permenhub No. PM 15 Tahun 2019) yang berbunyi “Mobil Bus adalah Kendaraan Bermotor Angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 kilogram”. Terdapat 6 (enam) jenis dan klasifikasi bus yang diatur dalam Pasal 1 angka 14, 15, 16, 17, 18, 19 Permenhub No. PM 15 Tahun 2019, yaitu mobil bus kecil, mobil bus sedang, mobil bus besar, mobil bus maxi, mobil bus tempel, dan mobil bus tingkat.

Kementerian Perhubungan sebagai regulator telah menetapkan beberapa ketentuan untuk standar pelayanan minimal pada angkutan umum darat yang dituangkan didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (selanjutnya disebut Permenhub No. PM 98 Tahun 2013) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal

Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (selanjutnya disebut Permenhub No. PM 29 Tahun 2015).

Penumpang bus merupakan konsumen, Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) menegaskan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Penegasan pada pasal tersebut mengandung arti bahwa pengangkut sebagai penyedia jasa dengan penumpang sebagai konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen sudah terdapat aturan yang mengatur, yaitu UU Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki hak dan kewajiban. Kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 huruf b dan c UU Perlindungan Konsumen adalah “beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”. Salah satu hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen adalah “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Sehingga dalam hal ini konsumen sendiri telah mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum dalam UU Perlindungan Konsumen.

Perusahaan Otobus Eka⁴ (selanjutnya disebut PO Eka) merupakan perusahaan pengangkutan yang berada dalam naungan PT. Eka Mira Prima Sentosa (selanjutnya disebut PT. EMPS), sejak tahun 1990 telah membuka rute bus antar kota antar provinsi (AKAP) dengan trayek Surabaya-Yogyakarta. PT. EMPS memiliki visi dan misi perusahaan yaitu menyediakan armada bus dengan kualitas pelayanan terbaik dan menjadi armada yang terpercaya hingga menjadi pilihan utama di kelasnya.⁵

Penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh PT. EMPS masih terdapat kekurangan dalam hal pelayanan kepada penumpang. Karena dari informasi pada jejaring sosial *facebook* dan beberapa pengalaman yang penulis alami, terdapat keluhan penumpang mengenai kondisi armada bus sebagai berikut:

Tabel 1

Permasalahan Kondisi Armada bus PT. EMPS

No.	Pengunggah	Permasalahan	Ketidaksesuaian
1.	Warid Afif Anoraga pada jejaring sosial <i>facebook</i>	Tidak terdapat fasilitas audio maupun video pada bus Eka yang	Tidak sesuai dengan ketentuan Nomor 3 huruf c angka 2 Lampiran

⁴ Awansan, *Sejarah PO EKA dan PO MIRA, PO Besar yang Berawal Dari Toko Kain*, Diakses dari <https://awansan.com/2019/03/14/sejarah-po-eka-dan-po-mira-po-besar-yang-berawal-dari-toko-kain/> pada 21 Februari 2023

⁵ Mukhammad Kiki Arianto, dkk., “Rebranding P.O EKA-MIRA Sebagai Upaya Mempertahankan Brand Loyalty”, *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, Volume 4, Nomor 2, Tahun 2015 hlm. 2.

		pengunggah tumpangi pada tanggal 18 Maret 2018 ⁶	Permenhub No. PM 29 Tahun 2015
2.	Warid Afif Anoraga pada jejaring sosial <i>facebook</i>	Tidak terdapat fasilitas audio maupun video, serta terdapat sandaran tangan (<i>handrest</i>) yang patah pada bus Eka yang pengunggah tumpangi dengan nomor polisi bus S 7365 US pada tanggal 26 Juni 2018 ⁷	Tidak sesuai dengan ketentuan Nomor 3 huruf c angka 2 Lampiran Permenhub No. PM 29 Tahun 2015
3.	Rizky Wisnu S pada jejaring sosial <i>facebook</i>	Armada bus Eka yang ditumpangi pengunggah pada tanggal 3 November 2021 terdapat gangguan atau <i>trouble</i> di jalan sebanyak 3 (tiga) kali serta pengunggah tidak mendapatkan kompensasi ⁸	Tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f UU Perlindungan Konsumen
4.	Jurang Alit Alit pada jejaring sosial <i>facebook</i>	Pendingin udara (AC) Armada bus Eka yang ditumpangi pengunggah pada tanggal 19 Januari 2023 tidak berfungsi dengan baik sehingga	Tidak sesuai dengan ketentuan Nomor 3 huruf c angka 4

⁶<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1078364455636812&set=gm.10156152847513688> , Diakses terakhir tanggal 16 Januari 2023

⁷<https://m.facebook.com/groups/EkaCepatFC/permalink/10156403348753688/?mibextid=Nif5oz> Diakses terakhir tanggal 16 Januari 2023

⁸<https://m.facebook.com/groups/ekacepat/permalink/1268065076993506/?mibextid=Nif5oz> Diakses terakhir tanggal 16 Januari 2023

		pengunggah merasa panas didalam bus ⁹	Permenhub PM No. 29 Tahun 2015.
--	--	--	---------------------------------

Penumpang sudah seyogyanya diberikan pelayanan yang baik dengan berlandaskan UU Perlindungan Konsumen, UU LLAJ serta Standar Pelayanan Minimal Angkutan Darat dalam Trayek yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan selaku regulator di Indonesia. Karena keluhan penumpang pada informasi sebelumnya menggambarkan kesenjangan antara *das sollen* atau peraturan hukum yang bersifat umum dan *das sein* atau suatu peristiwa konkrit¹⁰.

Poin-poin pada tabel diatas menjadikan standar kenyamanan penumpang tidak sesuai peraturan dan menjadikan perusahaan kurang dapat memenuhi hak berupa kenyamanan konsumen yang tercantum pada salah satu poin Penjelasan UU Perlindungan Konsumen yaitu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian dan/atau jasa¹¹. Penelitian ini nantinya dapat memunculkan bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi penumpang atau tanggung jawab dari PT. EMPS selaku pihak pengangkut.

⁹<https://m.facebook.com/groups/ekacepat/permalink/1572302293236448/?mibextid=Nif5oz> Diakses terakhir tanggal 19 Januari 2023

¹⁰ Sovia Hasanah, *Perbedaan Das Sollen dengan Das Sein*, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-idas-sollen-i-dengan-idas-sein-i-lt5acd738a592ef> pada 17 Januari 2023

¹¹ Admin DSLA, "Perlindungan Konsumen Aman Oleh UU Perlindungan Konsumen", diakses dari <https://www.dsalawfirm.com/id/perlindungan-konsumen/amp/> , pada 9 September 2022

Penulis berharap supaya penelitian ini dilakukan, karena dapat dilihat terdapat beberapa keluhan dari penumpang PT. EMPS yang tidak puas serta kurang nyaman menggunakan jasa bus PT. EMPS. Hal tersebut menjadikan PT. EMPS harus mengambil sikap dengan pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, dapat ditarik beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelanggaran hak kenyamanan penumpang dalam pelaksanaan pengangkutan oleh pihak PT. EMPS selaku pengangkut?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT. EMPS terhadap pelanggaran hak kenyamanan penumpang akibat dari pelaksanaan pengangkutan yang dilakukan oleh PT. EMPS?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada PT. EMPS adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pelanggaran hak kenyamanan penumpang dalam pelaksanaan pengangkutan yang dilakukan oleh PT. EMPS selaku penyedia jasa angkutan jalan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab hukum dari PT. EMPS terhadap kerugian yang diderita penumpang sebagai akibat dari pelaksanaan pengangkutan yang dilakukan oleh PT. EMPS.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini penulis harapkan dapat berguna dan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan maupun referensi tambahan, yang khususnya dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang pentingnya regulasi yang mengatur terkait pertanggungjawaban dan pemenuhan hak yang harus dipenuhi dari pihak operator angkutan umum darat untuk pemenuhan hak penumpang. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan acuan atau sumber referensi bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini penulis harapkan untuk dapat bermanfaat bagi pihak regulator untuk mengkaji peraturan yang kedepannya akan disusun, serta penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak pengangkut untuk melakukan upaya preventif dalam menjaga kenyamanan penumpang sesuai dengan regulasi yang mengatur, dan untuk memenuhi hak kepada penumpang.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian dengan judul “Pelanggaran Hak Kenyamanan Penumpang Oleh Pengangkut PT Eka Mira Prima Sentosa” belum pernah diangkat menjadi judul penelitian di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan Universitas lain. Apabila terdapat judul maupun tema yang mirip dan hampir menyerupai dengan penelitian yang penulis buat, tentu substansi pembahasannya berbeda. Karena dalam penelitian ini penulis mengumpulkan sumber dari berbagai literatur, seperti buku, jurnal, media elektronik, serta Undang-undang dan juga Peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Adapun beberapa penelitian yang memiliki kemiripan telah penulis sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Jenis Penelitian	Fokus Kajian
1.	Julita Karona Barus	Skripsi	Peneliti menjelaskan mengenai pengaturan hukum pengangkutan darat, perlindungan hukum bagi penumpang dan pelaksanaan tanggung jawab perusahaan

			<p>angkutan umum terhadap pengguna jasa bus CV. Makmur, karena terdapat permasalahan terkait barang bagasi, kenyamanan dalam perjalanan, kernet bus yang kurang sopan terhadap penumpang. Sehingga peneliti menemukan bentuk pertanggungjawaban dari pihak CV. Makmur yang diberikan kepada penumpang.</p>
2.	Bayu Syahputra Sitepu	Skripsi	<p>Peneliti menemukan masalah berupa kurangnya perhatian CV. Rajawali Citra Transport terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang dengan bangku tempel. Pada praktiknya, CV. Rajawali Citra Transport tidak memberikan tiket atau karcis kepada para penumpang bangku tempel, sehingga tidak terdapat jaminan kepastian hukum bagi</p>

			penumpang bangku tempel bus CV. Rajawali Citra Transport.
3.	Mar'atus Sholikhah	Skripsi	Peneliti berfokus pada banyaknya pelaku usaha di terminal Kertajaya Mojokerto yang tidak mengindahkan aturan mengenai layanan angkutan bus mini terhadap kepastian tarif, dimana pelaku usaha memberikan tarif melebihi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen angkutan bus mini jurusan Mojokerto-Pasuruan yang didasarkan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan <i>Maqashid Syariah</i> .
4.	Resty Amelia, dan T. Hafliyah	Paper	Peneliti berfokus pada bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang dan tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen

			<p>terkait pemenuhan hak penumpang khususnya kaum perempuan yang menggunakan jasa angkutan CV. Sempati Star, dan peneliti memaparkan tentang bagaimana upaya perusahaan dalam mengatasi pelanggaran yang terjadi di dalam bus dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen.</p>
5.	<p>Sabrina Zaki, Hendro Saptono, dan Siti Mahmudah</p>	<p>Paper</p>	<p>Peneliti berfokus kepada perlindungan hukum terhadap penumpang menurut Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang No 22 Tahun 2009 dan perwujudan Keputusan Menteri Perhubungan No 133 Tahun 2015 tentang dilakukannya pengujian kendaraan motor. Hal tersebut didasarkan atas perilaku supir yang ugal-ugalan sehingga menyebabkan kecelakaan lalu lintas.</p>

6.	Rizka Amelia Azis, dan Yusuf Anindita	Skripsi	Kajian peneliti berfokus kepada perlindungan hak konsumen kopaja, karena Kopaja sendiri masih sering tidak memperhatikan peraturan lalu lintas, sehingga sering membahayakan penumpang maupun pengguna jalan yang lain dimana tindakan tersebut tidak sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi penumpang.
7.	I Gusti Agung Ayu Laksmi Astri, dan I Dewa Made Suartha	Paper	Kajian peneliti berfokus pada bentuk perlindungan penumpang angkutan umum dan akibat hukum perusahaan pengangkut bila terjadi kecelakaan, dimana dasar penelitian ini adalah dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<p>Penelitian terdahulu yang penulis sajikan pada tabel diatas memiliki perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan, karena fokus kajian penulis adalah Terfokus pada pembahasan mengenai macam dan bentuk dari pelanggaran hak berupa kenyamanan yang PT. EMPS lakukan kepada penumpang dan mengenai tanggung jawab hukum dari pihak PT. EMPS kepada penumpang atas pelanggaran hak kenyamanan penumpang yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum Darat, prinsip-prinsip pengangkutan dan perlindungan konsumen, serta Peraturan Perundang-undangan terkait.</p>			

F. Kerangka Teori

1. Hukum Pengangkutan Darat

Pengangkutan menurut KBBI berasal dari kata “angkut” yang berarti mengangkut dan membawa, sedangkan istilah pengangkutan diartikan sebagai pembawa barang-barang atau orang-orang (penumpang). Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Terdapat beberapa unsur pengangkutan yaitu sebagai berikut¹²:

- a. Ada sesuatu yang diangkut,

¹² Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia* FH UII Press, Yogyakarta, 2017, hlm. 429.

- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya,
- c. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut

Transportasi merupakan bagian hubungan hukum lalu lintas dan angkutan juga termasuk bidang pelayanan jasa ekonomis, sesuai dengan sifat usaha memindahkan barang dari tempat asal ke tempat lain¹³. Proses pengangkutan merupakan gerak dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri.¹⁴

H.M.N. Purwosutjipto mendefinisikan pengangkutan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan kewajiban pengirim ialah membayar ongkos angkut.¹⁵

Angkutan Menurut Pasal 1 angka 3 UU LLAJ adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Keberadaan angkutan umum ini penting, karena tujuan dari penyelenggaraan angkutan umum adalah untuk menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum.

¹³ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, Tahun 1995, hlm. 3.

¹⁴ Muchtaruddin Siregar, *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*, Lembaga Penerbit FE UI, Jakarta, Tahun 1990, hlm. 5.

¹⁵ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, 3, Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, Tahun 2008, hlm. 2.

Pengguna Jasa menurut Pasal 1 angka 22 UU LLAJ diartikan sebagai perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa tiap-tiap manusia yang menggunakan jasa Angkutan Umum untuk melakukan mobilitas baik itu jauh maupun dekat diartikan sebagai pengguna jasa.

2. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (selanjutnya disebut SPM) menurut Pasal 1 angka 1 Permenhub No. PM 98 Tahun 2013 adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Pentingnya regulasi mengenai Standar Pelayanan Minimal adalah untuk menjamin hak-hak konsumen atau pengguna jasa transportasi.

Ukuran pelayanan yang baik serta layak untuk diberikan pada pengguna jasa atau konsumen dapat diketahui dan diukur melalui regulasi mengenai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan selaku regulator dan dilaksanakan oleh perusahaan angkutan umum. Pada pelaksanaan pengangkutan penumpang menggunakan kendaraan bermotor umum, pada Pasal 141 ayat (1) UU LLAJ telah diatur tentang kewajiban bagi Perusahaan Angkutan Umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal.

SPM memiliki urgensi untuk diterapkan dalam pelaksanaan penumpang, karena SPM sendiri memiliki fungsi supaya masyarakat mendapatkan suatu standar pelayanan dasar yang sama, serta dengan adanya SPM ini akan meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan¹⁶.

3. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya instrumen hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen ini, konsumen atau pengguna jasa transportasi umum ini telah dijamin hak-haknya dan tidak mendapat perlakuan maupun sesuatu hal yang mengurangi haknya.

Hukum perlindungan konsumen didalamnya terdapat beberapa asas, merujuk pada Ketentuan Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum¹⁷. Selain itu, terdapat prinsip pertanggungjawaban, yaitu prinsip tanggung jawab produk atau *product liability* dan prinsip tanggung jawab profesi atau *professional liability*¹⁸.

¹⁶ Mohammad Roudo dan Asep Saepudin, "Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM): Konsep, Urgensi, dan Tantangan", *Jurnal Riptek*, No. 1, Vol. 2, Tahun 2008, hlm. 4.

¹⁷ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenamedia Group, Depok, Ctk. ke-1, Tahun 2018, hlm.34.

¹⁸ Rudolf S. Mamengko, "Product Liability Dan Profesional Liability di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, No. 9, Vol. 3, 2016, hlm.3.

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen memiliki 10 (sepuluh) hak dasar yang harus dipenuhi yang disusun secara sistematis mulai dari yang diasumsikan paling mendasar, yaitu:¹⁹

1. hak konsumen mendapatkan keamanan;
2. hak untuk mendapatkan informasi yang benar;
3. hak untuk didengar;
4. hak untuk memilih;
5. hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan;
6. hak untuk mendapatkan ganti kerugian;
7. hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum;
8. hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat;
9. hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang;
10. hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen.

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, Tahun 2004, hlm. 22.

G. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Pelanggaran Hak Kenyamanan Penumpang Oleh Pengangkut PT Eka Mira Prima Sentosa”. Kemudian untuk mengetahui definisi dari masing-masing istilah pada judul penelitian ini, yang tujuannya untuk menjadikannya jelas dan tidak multitafsir, maka dibawah ini penulis tulis mengenai definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu sebagai berikut:

1. Hak, merupakan sesuatu yang benar, milik atau kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan sebagainya), derajat atau martabat, serta wewenang menurut hukum.²⁰ didalam penelitian ini merupakan Hak Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Kenyamanan, adalah keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan.²¹ Meliputi aspek kenyamanan pada Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan serta dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Penumpang, adalah orang yang menumpang atau orang yang naik (kereta, kapal, dan sebagainya)²² yang memakai jasa PT. EMPS

²⁰ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hak>, Diakses pada 25 Februari 2023

²¹ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kenyamanan> diakses pada 25 Februari 2023

²² <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penumpang> diakses pada 25 Februari 2023

4. Pengangkut, adalah Pihak Penyelenggara Pengangkutan Umum Darat yaitu Perusahaan Otobus Eka yang berada didalam naungan PT. EMPS.²³

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tipologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipologi penelitian hukum normatif, yang dimaksudkan untuk dapat melihat hukum itu secara nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum dalam lingkungan masyarakat, dengan melihat hukum dari sudut pandang norma-normanya saja, yang bersifat preskriptif.²⁴ Tipologi penelitian normatif ini menguji terkait aturan yang berlaku di masyarakat dan realitanya yang terjadi di masyarakat.

Penulis tentu melibatkan doktrin, norma, asas hukum, serta wawancara dengan ahli dan pihak terkait sebagai sumber data nya sehingga nantinya penulis menghimpun data dari masyarakat yang kemudian data tersebut dianalisis dengan norma atau prinsip, asas, dan

²³ Tomi Ananda, *Riwa Riwi Surabaya-Yogyakarta, Ini Sejarah Singkat PO Eka-Mira*, diakses dari <https://rodanesia.com/read/2022/09/14/5647/riwa-riwi-surabaya-yogyakarta-ini-sejarah-singkat-po-eka-mira> pada 22 Februari 2023

²⁴ Depri Liber Sonata, "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, 2014, hlm. 25.

teori yang berkaitan sehingga nantinya penulis dapat memperoleh kesimpulan yang tepat terhadap penelitian yang dilakukan.

2. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah menggunakan beberapa pendekatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pendekatan perundang-undangan, yaitu menganalisis isi peraturan perundang-undangan tersebut dengan kejadian atau fakta di lapangan yang dialami oleh penumpang bus PT. EMPS didalam penelitian ini.
- b. Pendekatan konseptual, yaitu melihat kepada konsep hukum terkait yaitu hukum pengangkutan, hukum perlindungan konsumen, konsep standar pelayanan minimal pada angkutan AKAP, serta konsep islam.
- c. Pendekatan kasus, dimana penulis berlandaskan kepada fakta materiil yang dapat dijadikan alasan-alasan hukum untuk dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Dokumen Hukum berupa:
 - 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- 2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 - 3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek;
 - 4) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek; serta
 - 5) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;
- b. Aturan atau dokumen hukum lain yang memiliki relevansi terhadap penelitian ini.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber Data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang penulis gunakan adalah bahan hukum yang sifatnya mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Bahan hukum yang penulis gunakan adalah Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia

Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan adalah bahan yang bersifat sebagai pelengkap dan penjelas serta tidak memiliki kekuatan mengikat secara yuridis, yaitu buku, jurnal, karya ilmiah, pendapat pakar hukum, serta artikel yang terkait dengan hukum pengangkutan, perlindungan, konsumen, dan juga aspek Islam berupa *Maqashid Syariah*, serta berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yang penulis gunakan adalah bahan hukum yang bersifat pelengkap dan penjelas data primer dan data sekunder, yaitu kamus serta ensiklopedia yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan, yaitu dengan penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

b. Wawancara pada perwakilan dari PT EMPS, pengemudi atau pembantu pengemudi bus pada PT EMPS, pengurus agen PO Eka, dan penumpang bus PT EMPS. Berupa wawancara yang dilakukan secara formal dan dibuat santai, tetapi tetap terarah kepada substansi, yang dilakukan dengan penelitian lapangan secara langsung kepada pihak PT EMPS untuk mendapatkan informasi dan pemahaman yang lebih akurat mengenai permasalahan serta pertanyaan yang timbul dari penelitian ini. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan perwakilan dari PT EMPS, pengemudi atau pembantu pengemudi bus pada PT EMPS, pengurus agen PO Eka, dan penumpang bus PT EMPS.

6. Analisis Data

Analisis data yang penulis lakukan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis ini menggambarkan secara lengkap mengenai kualitas serta karakteristik dari data-data yang sudah terkumpul dan sudah dilakukan pengolahan, yang kemudian dibuatlah kesimpulan.²⁵ Hasil dari analisis ini bersifat deskriptif yang bertujuan memaparkan data hasil pengamatan tanpa diadakan pengujian statistika, sehingga nantinya data yang penulis himpun ini tidak perlu dibuat statistik, melainkan hanya dibuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diperoleh penulis.

²⁵ Convelo G. Sevilla, dkk. *Pengantar Metode Penelitian*, UI Press, Jakarta, Tahun 2006, hlm 73.

I. Kerangka Skripsi

Pembahasan penulisan penelitian hukum ini disusun secara runtut untuk mempermudah pembahasan terhadap permasalahan yang diangkat. Pokok bahasan dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) bab, setiap bab akan terdiri dari beberapa sub-bahasan. Rincian mengenai pembahasan tersebut sebagai berikut,

1. Bab pertama, yaitu mengenai pendahuluan yang didalamnya terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian (keaslian penelitian), kerangka teori, dan juga metode penelitian yang telah tercantum didalam proposal penelitian ini.
2. Bab kedua, yaitu mengenai tinjauan pustaka, yang didalamnya memuat 3 (tiga) subbab yang berisi tinjauan umum tentang hukum pengangkutan darat di Indonesia, kemudian tinjauan umum tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, serta tinjauan umum tentang hukum perlindungan konsumen yang kemudian penjelasan ini akan dijabarkan serta dikembangkan lebih lanjut oleh penulis. Kemudian didalam bab kedua ini penulis cantumkan pula aturan yang diambil dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, prinsip-prinsip maupun asas-asas dalam perlindungan konsumen, yang nantinya terdapat pengembangan lebih lanjut, karena pengembangan tersebut bertujuan untuk mengkorelasikan bab 2 (kedua) ini dengan bab sebelumnya dan setelahnya.

3. Bab ketiga, yaitu analisis dari hasil data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan pada objek penelitian, yang meliputi pengolahan data penelitian yang didapat dan dijadikan analisis data, sehingga analisis data dapat dilakukan dengan berdasarkan dari teori yang telah dituangkan pada bab kedua, kemudian langkah selanjutnya adalah menindaklanjuti data yang telah dihimpun untuk diolah.
4. Bab keempat, yaitu penutup yang berisi mengenai kesimpulan yang diambil dari analisis data yang sudah dirangkum kedalam 2 (dua) kesimpulan (sesuai dengan jumlah rumusan masalah), dan juga memuat saran yang ditujukan untuk pihak PT. EMPS selaku operator serta Kementerian Perhubungan selaku regulator.