

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi, secara etimologis berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* berarti mengangkut atau membawa, hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.<sup>1</sup> Transportasi sangat dibutuhkan untuk mobilitas dalam kehidupan sehari-hari dengan beberapa jenis, yaitu darat, laut, dan udara.

Perkembangan transportasi tidak hanya meliputi pada transportasi laut dan udara saja, tetapi transportasi darat juga tidak kalah ikut berkembang khususnya moda transportasi bus.<sup>2</sup> Terdapat berbagai jenis bus, misalnya bus *double decker* yang akhir-akhir ini banyak menjadi perbincangan masyarakat. Bus sendiri pada akhir waktu ini menjadi salah satu alat transportasi yang mulai digemari oleh masyarakat, karena selain kondisi jalanan yang sudah mulai baik juga adanya perbaikan pelayanan oleh perusahaan bus itu sendiri. Perusahaan bus mulai berbenah pada aspek

---

<sup>1</sup> Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Pustaka Iltizam, Solo, 2019, hlm. 7.

<sup>2</sup> Pasal 47 Ayat (2) huruf c Penjelasan Umum Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan “Mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.”

armada mereka atau pelayanannya karena kedua aspek tersebut adalah suatu hal yang penting untuk memuaskan konsumen<sup>3</sup> mereka.

Salah satu perusahaan bus yang menyediakan jasa transportasi darat, yaitu PT Rosalia Indah Transport yang menjadi salah satu moda transportasi darat favorit masyarakat di Pulau Jawa karena perusahaan ini menyediakan armada yang baru dan terawat dengan baik serta pelayanan terhadap konsumen yang baik. Seiring berjalannya waktu kemajuan transportasi darat ini juga memiliki nilai minus, yakni kenyamanan konsumen yang terganggu dengan maraknya pencurian barang bawaan. Terdapat konsumen yang mengeluhkan kehilangan sebuah laptop miliknya saat menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport.<sup>4</sup> Peristiwa ini terjadi pada bulan Oktober dan Desember 2023. Tindakan tersebut dilakukan oleh pelaku dengan cara menukar laptop atau ipad konsumen dengan sebuah buku besar. Kejadian serupa kembali terulang pada akhir tahun 2024 dan pada arus mudik 2025. Salah satu konsumen yang mengalami kehilangan laptop pada akhir tahun 2024 berhasil menemukan perangkat miliknya di sebuah toko jual beli laptop yang berlokasi di Kota Solo. Konsumen tersebut harus melakukan pembelian terhadap laptop miliknya dengan harga sebesar Rp. 2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) untuk memperoleh

---

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

<sup>4</sup> Yeftha Christopherus Asia Sanjaya, “Kronologi Penumpang Rosalia Indah Kehilangan Laptop di Bus, Bukan Peristiwa Pertama,” <https://www.kompas.com/tren/read/2024/10/27/181500965/kronologi-penumpang-rosalia-indah-kehilangan-laptop-di-bus-bukan-peristiwa>, diakses pada tanggal 14 Maret 2025, pukul 21.14 WIB.

kembali barang tersebut.<sup>5</sup> Adanya pencantuman klausula baku sepihak dari PT Rosalia Indah Transport membuat penumpang merasa dirugikan karena tidak mendapatkan haknya atas kerugian yang terjadi, serta tidak dapat mengajukan ganti kerugian karena pencantuman klausula baku tersebut bentuk dari pengalihan tanggung jawab. Peristiwa ini penting untuk diteliti karena kasus tersebut terus terulang kembali, hal ini seharusnya menjadi sebuah perhatian khusus bagi PT Rosalia Indah Transport agar peristiwa tersebut tidak terulang kembali dan konsumen senantiasa merasa aman dan nyaman ketika sedang menggunakan jasa transportasi.

PT Rosalia Indah Transport sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa transportasi untuk konsumen,<sup>6</sup> dalam menjalankan usahanya tidak boleh mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen dan menguntungkan pelaku usaha sebagaimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memuat sejumlah larangan terkait penggunaan klausula baku.<sup>7</sup> Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.<sup>8</sup> Selain penerapan

---

<sup>5</sup> Tim detikJateng, "Penumpang Rosalia Indah Berhasil Lacak Laptop yang Hilang, Begini Kondisinya," <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7622718/penumpang-rosalia-indah-berhasil-lacak-laptop-yang-hilang-begini-kondisinya>, diakses pada tanggal 18 April 2025, pukul 18.50 WIB.

<sup>6</sup> Regino G. Salindeho, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Penggunaan Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Crimen*, Vol. V No. 7, September 2016, hlm. 37.

<sup>7</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 24.

<sup>8</sup> Nadya Smaralaksmi, "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Informasi Kandungan Zat Etilen Oksida pada Mie Instan Indomie," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2023, hlm. 9.

undang-undang diatas, asas atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam penggunaan jasa transportasi juga penting untuk diterapkan.<sup>9</sup> Hak-hak konsumen ini juga diserukan oleh *The UN Guidelines For Consumer Protection*, Majelis Umum PBB yang tertuang pada Resolusi No. A/RES/39/248 pada 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>10</sup> Penelitian ini diangkat dari beberapa kasus kehilangan barang penumpang yang terjadi di dalam bus PT Rosalia Indah Transport dari kasus tersebut, maka terdapat permasalahan hukum yaitu bentuk perlindungan hukum terhadap penumpang yang masih belum dijalankan dan pencantuman klausula baku pengalihan tanggung jawab yang menyebabkan penumpang tidak mendapatkan ganti kerugian.

Idealitanya perlindungan konsumen terhadap jaminan hak keamanan dan kenyamanan atas jasa transportasi yaitu setiap konsumen berhak mendapatkan layanan yang tidak membahayakan keselamatan jiwa, harta benda dan tidak menyebabkan kerugian fisik, psikologis, atau ekonomi serta memberikan rasa nyaman dan aman saat digunakan, sebagaimana pada Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen,<sup>11</sup> Realitanya PT Rosalia Indah Transport tidak memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang sebagai konsumen jasa sebab

---

<sup>9</sup> Teng Berlianty, dkk, "Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Atas Hak-hak Konsumen," *Jurnal Pengabdian Hukum*, Vol. 2 No. 1, Maret 2022, hlm. 39.

<sup>10</sup> N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 12.

<sup>11</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 4.

penumpang kehilangan barang bawaan selama dalam perjalanan sehingga perlindungan hukum terhadap penumpang tidak terpenuhi.

Idealitanya pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab serta memberikan ganti kerugian kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, sebagaimana ketentuan pada Pasal 18 Ayat (1) huruf a dan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Realitanya PT Rosalia Indah Transport sebagai pelaku usaha penyedia jasa transportasi tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti kerugian atas barang bawaan penumpang yang hilang dengan mencantumkan klausula baku pengalihan tanggung jawab bahwa “Segala bentuk kehilangan barang yang berada di kabin armada bukan menjadi tanggung jawab perusahaan.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang yang kehilangan barang bawaan saat menggunakan jasa transportasi pada PT Rosalia Indah Transport?

2. Bagaimana tanggung jawab PT Rosalia Indah Transport atas kerugian penumpang akibat pengalihan tanggung jawab dalam menggunakan jasa transportasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa perlindungan hukum terhadap penumpang yang kehilangan barang bawaan saat menggunakan jasa transportasi pada PT Rosalia Indah Transport.
2. Menganalisa bentuk tanggung jawab PT Rosalia Indah Transport terhadap kerugian penumpang yang timbul akibat adanya pengalihan tanggung jawab dalam menggunakan jasa transportasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai penulis adalah:

1. Manfaat teoritis yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini yaitu dapat membantu dan mengembangkan pengetahuan dibidang hukum khususnya pada Perlindungan Hukum terhadap penumpang yang kehilangan barang bawaan; dan
2. Manfaat Praktis yang diharapkan penulis yaitu penelitian ini dapat memberikan referensi atau pandangan bagi masyarakat umum khususnya penyedia jasa transportasi untuk tetap menjaga kesejahteraan konsumen pengguna jasa dan memenuhi hak konsumen

pengguna jasa sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang Perlindungan Konsumen.

#### E. Orisinalitas Penelitian

Penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang terdapat persamaan dan perbedaan sebagaimana tercantum di dalam tabel berikut:

No	Penulis	Judul/Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Nafisa Ardiyanti	Perlindungan terhadap Hak Konsumen atas Pengembalian Uang Pembelian ( <i>Refund</i> ) Tiket pada <i>Online Travel Agent</i> Selama Masa Larangan Mudik di Era Pandemi (Studi pada PT. Rosalia Indah Transport) / 2021. <sup>12</sup>	Kedua penelitian ini membahas mengenai hak konsumen dan perlindungan hukumnya bagi konsumen melalui UU PK dan melakukan studi kasus yang sama, yaitu pada PT Rosalia Indah Transport.	Penelitian milik Nafisa membahas tentang hak konsumen atas pembatalan pembelian tiket, sedangkan peneliti membahas berkaitan dengan hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen ketika menggunakan jasa dari PT Rosalia Indah Transport.
2	Safitri Nur Khasanah	Tanggung Jawab Hukum antara PT Rosalia Indah dengan Penumpang dalam Pengangkutan Orang / 2022. <sup>13</sup>	Kedua penelitian ini memilih objek penelitian yang sama, yaitu PT Rosalia Indah Transport.	Penelitian milik Safitri tidak menggunakan UU PK, sedangkan penelitian penulis menggunakan UU PK.
3	Rafadila Febriana	Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas	Kedua penelitian ini memiliki persamaan, yakni	Penelitian milik Rafadila objeknya PT Kereta Api

<sup>12</sup> Nafisa Ardiyanti, "Perlindungan terhadap Hak Konsumen Atas Pengembalian Uang Pembelian (*Refund*) Tiket pada *Online Travel Agent* Selama Masa Larangan Mudik di Era Pandemi (Studi pada PT Rosalia Indah Transport)," Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2021.

<sup>13</sup> Safitri Nur Khasanah, "Tanggung Jawab Hukum antara PT Rosalia Indah dengan Penumpang dalam Pengangkutan Orang," Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2022.

		Hilangnya Barang Bagasi di PT Kereta Api Indonesia / 2023. <sup>14</sup>	mengenai hak konsumen Ketika barang bawaan hilang di dalam angkutan umum.	Indonesia, sedangkan milik penulis objeknya PT Rosalia Indah Transport.
4	Andrea Citra Brilliantina	Perlindungan Hukum terhadap Pelanggaran Hak Penumpang PT Garuda Indonesia Persero / 2024. <sup>15</sup>	Kedua penelitian ini membahas tentang pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan.	Objek penelitian milik Andrea adalah PT Garuda Indonesia Persero, sedangkan milik penulis PT Rosalia Indah Transport.
5	Onang Bambang	Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang atau Jasa / 2022. <sup>16</sup>	Kedua penelitian saling membahas mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.	Penelitian milik Onang lebih membahas kepada konsumen barang, sedangkan penelitian milik penulis berfokus kepada konsumen jasa.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya di atas terdapat persamaan dan perbedaan yang menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah orisinal.

## F. Landasan Teori

### 1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>17</sup> Sedangkan menurut AZ. Nasution, hukum perlindungan

<sup>14</sup> Rafadila Febriana, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hilangnya Barang Bagasi di PT Kereta Api Indonesia," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2023.

<sup>15</sup> Andrea Citra Brilliantina, "Perlindungan Hukum terhadap Pelanggaran Hak Penumpang PT Garuda Indonesia Persero," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2024.

<sup>16</sup> Onang Bambang, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang atau Jasa," *Lex Privatum*, Vol. 10 No. 6, 2022.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>18</sup> Perlindungan konsumen dapat diartikan juga sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen terhadap pelaku usaha yang timbul dari usahanya.<sup>19</sup> Perlindungan konsumen juga sebagai upaya untuk menjamin kepastian hukum baik hukum privat maupun hukum publik bagi konsumen.<sup>20</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

---

<sup>18</sup> Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, FH UII Press, Yogyakarta, 2022, hlm. 37.

<sup>19</sup> Puteri Asyifa Octavia Apandy, dkk, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1, Juli 2021, hlm. 15.

<sup>20</sup> Stella Marisa Kania Puspa dan Purwono Sungkowo Raharjo, "Pemenuhan Hak Konsumen beserta Kendalanya oleh Pelaku Usaha dalam Jasa Pengiriman Barang," *Jurnal Discretie*, Vol. 2 No. 1, Maret 2021, hlm. 26.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>21</sup>

Selama ini perlindungan konsumen dinilai belum cukup maksimal karena masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tidak ada jaminan atas haknya. Dengan adanya hukum perlindungan konsumen dan memiliki dasar hukum yang pasti seharusnya perlindungan hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan baik.<sup>22</sup>

## 2. Konsumen

Konsumen merupakan suatu istilah yang sering didengar di kehidupan bermasyarakat, yang dimaksud dengan konsumen adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat suatu barang dan/atau jasa untuk suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang

---

<sup>21</sup> Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 155.

<sup>22</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, 2015, hlm. 6.

pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri mereka sendiri, keluarga, orang lain ataupun untuk makhluk hidup lain.<sup>23</sup> Konsumen dapat diartikan juga sebagai pemakai terakhir suatu barang yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha.<sup>24</sup> Konsumen dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 1 angka 22 disebut juga sebagai pengguna jasa, yaitu perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum.

Konsumen di dalam pasar memiliki peran yang sangat krusial. Peran penting konsumen dalam perekonomian berpengaruh signifikan terhadap proses pemanfaatan barang dan/atau jasa.<sup>25</sup> Adanya konsumen ini menjadikan perputaran ekonomi menjadi lebih stabil karena dengan adanya daya beli yang tinggi dari konsumen maka mempertandakan bahwa perekonomian sedang baik sehingga konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan penggunaan jasa.<sup>26</sup> Namun, konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terkadang tidak memenuhi hak konsumen, dengan begitu konsumen akan merasa dirugikan akan tetapi banyak konsumen yang tidak tahu untuk mengungkapkan hal tersebut.

---

<sup>23</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2011, hlm. 30.

<sup>24</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 17.

<sup>25</sup> Frans Sudirjo, dkk, *Teori Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Mafy Media Literasi, Sumatera Barat, 2024, hlm. 3. <https://repository.um.ac.id/5535/1/fullteks.pdf>, diakses pada tanggal 24 April 2025, pukul 13.26 WIB.

<sup>26</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol. 4 No. 1, Maret 2016, hlm. 58.

Pelaku usaha terkadang juga tidak mengindahkan laporan dari konsumennya. Adanya perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan kepastian hukum untuk konsumen dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>27</sup>

### 3. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>28</sup> Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa pelaku usaha sebagai perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.

Ketika menjalankan usahanya pelaku usaha memiliki hak untuk menghasilkan suatu produk dan/atau pelayanan yang sesuai dengan keahlian dan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen. Ketika menghasilkan barang dan/atau jasa, pelaku usaha seharusnya tidak hanya mencari keuntungan yang maksimal untuk dirinya sendiri, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan dan hak-

---

<sup>27</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 9.

<sup>28</sup> Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Udayana University Press, Denpasar, 2020, hlm. 16.

hak konsumen.<sup>29</sup> Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab. Pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan.

## G. Definisi Operasional

1. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas atau kaidah, lembaga dan proses yang mengatur kegiatan manusia dalam kaitannya dengan upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen.<sup>30</sup>
2. Konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarganya, atau rumah tangga orang tersebut dan tidak memproduksi barang atau jasa lain atau memperdagangkannya kembali.<sup>31</sup>
3. Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, yang berbentuk badan hukum ataupun tidak yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan suatu kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun dilakukan bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Martika Melisa Awon, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan," *Lex Privatum*, Vol. VI No. 5, Juli 2018, hlm. 34.

<sup>30</sup> Susilowati Suparto Dajaan, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Cakra, Bandung, 2020, hlm. 4.

<sup>31</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37.

<sup>32</sup> M. Shidqon Prabowo dan Lulu'ul Karimah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Thafa Media, Yogyakarta, 2022, hlm. 104.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif hakikatnya mengkaji hukum berkonsep sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam kehidupan masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.<sup>33</sup> Penelitian hukum jenis ini akan berfokus pada kepustakaan dengan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.<sup>34</sup>

### 2. Pendekatan Penelitian

Adapun metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah:

#### a. Pendekatan perundang-undangan (*Statue Approach*)

Pendekatan ini merupakan penelitian yang menggunakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Pendekatan perundang-undangan ini misalnya dilakukan dengan mempelajari konsistensi atau kesesuaian antara undang-undang dasar dengan undang-undang, atau antara undang-undang yang satu dengan undang-undang yang lain serta tema sentral.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum: Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 66.

<sup>34</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, U.I Press, Jakarta, 1981, hlm. 201.

<sup>35</sup> Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Banyumedia, Malang, 2006, hlm. 295.

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi, hal pokok yang dikaji yaitu jaminan keamanan dan kenyamanan serta pencantuman peralihan tanggung jawab dan ganti kerugian bagi konsumen sebagai argumen untuk memecahkan isu hukum yang ada.<sup>36</sup>

3. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini, yaitu Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Sumber Data Penelitian

Data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

a. Bahan hukum primer, yang terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

---

<sup>36</sup> Fiki Maulana Riskinda, "Perlindungan Hukum bagi Pemberi Keterangan Ahli dalam Persidangan dalam Konteks Undang-Undang No. 31 Tahun 2014," *Jurist-Diction*, Vol. 2 No. 5, September 2019, hlm. 1694.

- b. Bahan hukum sekunder adalah berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>37</sup>
- c. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang melengkapi bahan hukum primer dan sekunder seperti istilah-istilah dan terjemahan yang kurang dipahami oleh penulis yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus hukum.<sup>38</sup>

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data studi pustaka (*Library Research*), yaitu studi yang mengkaji dan memahami data-data sekunder dengan menitik beratkan pada literatur, undang-undang yang berkaitan dengan penelitian.<sup>39</sup>

#### 6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis kualitatif, yakni dengan menganalisis data dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat

---

<sup>37</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 141.

<sup>38</sup> Syarah Tilawah Hasugian, dkk, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Jual Beli *Online*," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM-FH)*, Vol. VI No. 2, April 2023, hlm. 75.

<sup>39</sup> Gagah Daruhadi dan Pia Sopiati, "Pengumpulan Data Penelitian," *Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol. 3 No. 5, Agustus 2024, hlm. 5426.

yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.<sup>40</sup> Nantinya, akan terdapat kesimpulan dari data-data tersebut sesuai dengan pandangan pribadi.<sup>41</sup>

## **I. Sistematika Penulisan**

Penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini penulis membahas mengenai gambaran umum, yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis memaparkan tinjauan umum tentang transportasi, hubungan hukum antara penumpang dengan penyedia jasa transportasi, hak dan kewajiban penumpang dan penyedia jasa transportasi, serta tanggung jawab penyedia jasa transportasi.

### **BAB III : PEMBAHASAN**

Bab ini penulis akan menganalisa perlindungan hukum terhadap penumpang atas kehilangan barang saat menggunakan jasa transportasi

---

<sup>40</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum: Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 69.

<sup>41</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik*, Rajagrafindo Persada, Bandung, 2018, hlm. 28.

pada PT Rosalia Indah Transport dan tanggung jawab PT Rosalia Indah Transport atas kerugian penumpang akibat pengalihan tanggung jawab.

#### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini penulis memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan sehingga diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pihak terkait.