BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sarana angkutan umum saat ini semakin ditingkatkan pemerintah, hal ini guna menunjang transportasi yang dibutuhkan masyarakat Jakarta. Selain itu mengingat Jakarta merupakan kota metropolitan dengan mobilitas yang sangat tinggi. Salah satu alat transportasi umum yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Jakarta adalah Koperasi Angkutan Jakarta (Kopaja). Dari sekian banyaknya Kopaja, Kopaja No. 95 adalah salah satu Kopaja yang banyak digunakan masyarakat DKI Jakarta Khusunya Jakarta Barat. Keberadaan bus Kopaja No 95 Rute Tanah Abang–Rawa Lele sebagai sarana transportasi menjadi salah satu komponen pokok yang tidak dapat dipisahkan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan manusia atau barang dari satu titik ke titik lainnya. Berbagai sarana transportasi yang ada memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda mulai dari daya tampung, kecepatan, biaya, kenyamanan, keselamatan dan lain sebagainya yang menjadi pertimbangan bagi *user* (pengguna) dalam memilih jenis sarana transportasi yang akan digunakan.

Kopaja adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan umum berupa bus sedang di Jakarta, Indonesia. Bus kopaja pada umumnya berwana hijau putih, yaitu paduan warna antara warna hijau pada bagian atas dan putih

putih pada bagian bawah yang berkapasitas 25 tempat duduk. Tetapi meski berkapasitas 25 tempat duduk, kenyataannya kendaraan ini sering melebihi kapasitas penumpang (*overcapacity*) dan sering sekali angkutan umum Kopaja ini tampak ugal-ugalan di jalan. Selain itu juga, Kopaja sering tidak memperhatikan rambu-rambu lalu lintas sehingga sering sekali membahayakan penumpang maupun pengguna jalan yang lain. Jika dilihat dari sisi keselamatan, transportasi umum ini sangat jauh dari rasa aman. Pada umumnya, dari segi fisik kendaraan sangat tidak memadai untuk beroperasi, contohnya yaitu tidak berfungsinya alat pengukur kecepatan (*speedo meter*) dan alat kemudi yang hanya seadanya. Selain itu, dilihat dari sisi ramah lingkungannya, kendaraan ini merupakan salah satu penghasil polusi yang cukup besar. Hal tersebut diakibatkan oleh mesin yang tidak bekerja secara fit sehingga menghasilkan pembuangan karbon yang cukup berbahaya dari pembakaran tidak sempurna tersebut.

Secara kinerja jika dibandingkan dengan sarana transportasi lainnya dan berdasarkan pemberitaan di media massa Kopaja menjadi salah satu momok yang kerap menimbulkan masalah, akan tetapi masih banyak pengguna yang tetap menggunakan sarana transportasi tersebut. Bus Kopaja no 95 Rute Tanah abang – Rawa lele adalah salah satu daerah atau lokasi dimana bus kopaja ini masih terlihat, dimana simpul tersebut merupakan titik temu arus lalu lintas. Sampai saat ini, Kopaja merupakan salah satu sarana transportasi yang masih eksis dan menjadi salah satu transportasi alternatif bagi masyarakat khususnya DKI Jakarta. Seharusnya Kopaja lebih

meningkatkan kualitas pelayanan bagi para penumpangnya baik dari segi keamanan, kenyamanan, maupun keselamatan. Hal tersebut seharusnya menjadi prioritas terpenting bagi Kopaja, mengingat bus Kopaja No. 95 ini sering terjadi permasalahan dijalan dikarenakan supir bus yang lalai dan meremehkan keselamatan dan kenyamanan dalam berkendara dan berlalu lintas. Selain itu, masih banyak kejadian yang sering di lakukan oleh pengendara bus kopaja 95 antara lain; sering menurunkan penumpang di tengah perjalanan dan oper bus berikutnya dengan dipungut biaya lagi, sering ugal ugalan dijalan dan kejar kejaran dengan bus Kopaja 95 lainnya, keributan antara supir bus dengan supir bus Kopaja 95 dalam satu rute. Hal itu sangat disayangkan, padahal penumpang sudah membayar kewajibannya sebagai konsumen tetapi penumpang tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen. Untuk itu, diperlukan adanya upaya perlindungan konsumen. Upaya perlindungan konsumen didasarkan pada asas dan tujuan. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen[1].

1. Asas manfaat,
2. Asas keadilan,
3. Asas keseimbangan,
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen,
5. Asas kepastian hukum.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 3 (UUPK), disebutkan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan

[1] Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*,UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 2

kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, meningkatkan pemberdayaan konsumen, menciptakan unsur perlindungan hukum yang mengandung kepastian hukum, menimbulkan atau menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen penumpang Kopaja, meningkatkan kualitas jasa yang menjamin kelangsungan usaha. "Adapun tujuan umum perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan kepada konsumen.[2]

Konsumen dapat terdiri dari mereka yang menggunakan barang atau jasa untuk tujuan membuat barang atau jasa lain atau menggunakan jasanya[3]. Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang haknya sering diabaikan oleh para pelaku usaha, untuk itu hak-hak konsumen perlu dilindungi. Menurut UU Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebagai pemakai barang/jasa konsumen memiliki beberapa hak dan kewajiban[4]. Pengetahuan akan hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai pihak konsumen yang mandiri dan paham akan hak-haknya. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen[5] pasal 4, hak-hak konsumen.

---

[2] Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*,UU No. 8 Tahun 1999, pasal 1 ayat 1
[3] Az Nasution., S.H., *Konsumen dan Hukum*, hal.28, Jakarta, 1995.
[4] *Op.cit* 136
[5] Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*,UU No. 8 Tahun 1999, pasal 4

1. Hak akan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang / jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Selain memiliki hak konsumen juga memiliki kewajiban yang tak kalah pentingnya yang harus diperhatikan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 dikatakan bahwa kewajiban konsumen, yaitu :

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa.Tujuannya adalah untuk menjaga keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa. Dengan itikad baik kebutuhan konsumen akan terhadap barang/jasa yang diinginkan bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Pada kenyataannya konsumen telah membayar uang atas jasa transportasi bus Kopaja No. 95 seharusnya konsumen mendapatkan kelayakan haknya yaitu hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa menurut pasal 4 ayat 1 undang undang perlindungan konsumen tetapi hak-hak konsumen tersebut telah diabaikan saja oleh jasa layanan transportasi bus Kopaja No. 95. Berdasarkan uraian diatas, maka dengan ini penulis memilih judul skripsi tentang **Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Transportasi Bus Kopaja No.95 Rute Tanah Abang – Rawa Lele (Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan bus Kopaja No. 95 rute Tanah abang – Rawa Lele telah memenuhi hak-hak konsumen terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan menurut Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh penumpang selaku konsumen terhadap pelanggaran hak-haknya terkait kenyamanan, keamanan,

keselamatan yang telah diabaikan oleh pelaku usaha jasa transportasi umum bus kopaja 95 rute (Tanah abang– Rawa Lele)?

1.3 Tujuan penelitian

Secara umum tujuan dilakukannya penelitian ini adalah guna mengkaji secara yuridis mengenai hak-hak konsumen yang sering dilanggar oleh jasa transportasi bus Kopaja no.95. Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui tentang upaya pemenuhan hak-hak konsumen terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna layanan bus Kopaja No. 95 rute Tanah abang – Rawa Lele menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atau tidak.
2. Untuk mengetahui tentang upaya atau tindakan hukum apa saja yang dapat ditempuh oleh penumpang selaku konsumen terhadap pelanggaran hak-haknya terkait kenyamanan, keamanan, keselamatan yang telah diabaikan oleh pelaku usaha jasa transportasi umum bus Kopaja 95 rute Tanah abang– Rawa Lele

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah bagi kalangan akademik dalam menunjang proses belajar-mengajar dalam

upaya pengembangan ilmu pengetahuan hukum perlindungan konsumen terhadap penumpang bus Kopaja yang dirugikan atas hak-haknya dalam perjalanan transportasi umum.

2. Manfaat praktis
   a. Memperluas ilmu pengetahuan perlindungan konsumen mengenai penumpang bus Kopaja No. 95 yang dirugikan atas hak-haknya.
   b. Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana Hukum Strata 1 pada Falkutas Hukum Universitas Esa Unggul.

1.5 Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

   Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan normatif empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti sesuai dengan data primer dan sekunder, selanjutnya penelitian dilakukan dengan cara mengkaji norma hukum yang berlaku atau peraturan perundang-undangan dan buku–buku yang sesuai dengan permasalahan dan sebagai data pelengkap. Penelitian ini juga dikaji melalui kegiatan kepada pihak terkait dan studi lapangan dengan survey atau wawancara langsung terhadap penumpang bus Kopaja no.95 rute tanah abang – Rawa Lele.

2. Sifat penelitian

   Sifat yang digunakan dalam skripsi ini adalah sifat penelitian deskriptif analistis, yaitu studi untuk menentukan fakta berdasarkan

peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan akurasi data berdasarkan hukum positif yang berlaku yaitu perundang-undangan no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dikaitkan dengan penelitian di lapangan terkait perlindungan hak konsumen penumpang bus Kopaja No. 95 rute Tanah abang–Rawa Lele, dengan pengertian bahwa data yang dihasilkan akan mempertegas analisa dalam menyusun masalah perlindungan konsumen.

3. Sumber dan jenis data

Penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang mencakup antara lain:[6]

a. Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat yang merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas, dalam hal ini bahan hukum primer terdiri dari:

1. Undang–Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Undang–Undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
3. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai baham hukum primer,terutama adalah ;

1. Buku teks. Buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi[7]

---

[6] Peter Mahmud Marzuki.,*Penilitian Hukum*,Cet.9,(Jakarta: kencana.,2005), hal.180
[7] *Op.cit.*, hal.182

2. Makalah dan jurnal mengenai perlindungan konsumen; dan
3. Artikel–artikel koran, majalah dan internet mengenai layanan transportasi darat.

c. Bahan hukum tersier Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu wawancara kepada:

1. Penumpang bus Kopaja no 95 rute tanah abang – Rawa Lele
2. Dishub DKI Jakarta
3. YLKI

4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara kepada penumpang bus Kopaja 95 rute Tanah abang – Rawa Lele, Dishub DKI Jakarta dan YLKI yang memiliki dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempelajari dan mengutip data dari berbagai sumber seperti berbagai peraturan perundang-undangan, artikel, makalah, hasil penelitian berkaitan dengan masalah yang akan diteliti; dokumentasi dimaksudkan untuk mendapat landasan teori yang cukup kuat untuk mendukung analisis dalam penelitian ini.

5. Teknik Analisis data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti data yang

disarankan oleh data.[8] Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membuat deskriptif atas permasalahan yang telah diidentifikasikan dan memberikan predikat kepada variable yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Metode ini memaparkan semua data, baik yang berupa data primer, sekunder maupun tersier yang telah diperoleh, kemudian dianalisis berdasarkan teori dan peraturan nasional tentang perlindungan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dimaksukan untuk mengetahui secara singkat, jelas dan padat apa yang terkandung didalam tiap bab skripsi ini. Tanpa maksud ikut memberikan penafsiran atas tiap bab-nya. Dalam skripsi ini, penulis membaginya kedalam 5 (lima) bab, dimana tiap bab yang satu dengan bab yang lain serta begitu pula dengan sub-babnya saling berhubungan satu dengan yang lainnya yang menjadi satu kesatuan mata rantai yang tidak dapat dipisahkan, selanjutnya, sebagaimana lazimnya sebuah karya ilmiah, maka skripsi ini memiliki sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian secara teoritis dan praktis, Metode penelitian, dan sistematika penulisan.

---

[8] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: Remaja Rosdakarya,1991), hal. 103.

BAB II: Tinjauan Umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini diuraikan mengenai dasar-dasar teoritis yang berkaitan dengan topik yaitu definisi perlindungan konsumen, batasan perlindungan konsumen, asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen.

BAB III: Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha Terkait Jasa layanan Transportasi Umum Angkutan Darat

Pada bab III ini akan menguraikan dan membahas mengenai jasa layanan transportasi darat yang berkaitan dengan definisi perlindungan konsumen yang berisi tentang sejarah angkutan darat, tujuan tentang angkutan darat, sistem angkutan darat, pelaku usaha jasa angkutan darat, perlindungan hak dan kewajiban pelaku usaha angkutan umum dan penumpang.

BAB IV: Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Kopaja No. 95 (Rute Tanah Abang-Rawa Lele)

Pada Bab IV akan menganalisa tentang hasil survey yang telah dilakukan dengan wawancara yang telah diklarifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian, dengan cara mengumpulkan informasi dari penumpang Kopaja No.95 rute Tanah Abang – Rawa Lele, Dishub, YLKI terkait perlindungan konsumen pengguna jasa layanan transportasi bus Kopaja No. 95 (Rute Tanah Abang-Rawa Lele).

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil analisis dan pembahasan, serta memberikan saran yang dapat memberikan manfaat baik bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas, kemajuan dan perkembangan usaha maupun bagi pembaca.