

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi darat merupakan salah satu transportasi yang memiliki peran strategis dan peran penting dalam pembangunan di Indonesia, dalam kurun waktu terakhir ini mengalami perkembangan yang cukup tinggi baik dari segi angka kuantitas dan kualitas transportasi darat, dibuktikan dengan jumlah perusahaan transportasi darat yang cukup tinggi dan cenderung meningkat, pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana jalan yang semakin meningkat, dan pengguna jasa atau konsumen jasa transportasi darat mengalami peningkatan intensitas relatif tinggi, serta semakin tingginya peningkatan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen yang semakin kompetitif dan totalitas pelayanan (*service totally*).

Secara filosofis, perkembangan fungsi dan cakupan transportasi merupakan bagian integral dari fungsi suatu masyarakat yang memiliki jangkauan lokasi dari kegiatan yang produktif dan efisien.¹ Urgensitas eksistensi transportasi darat dalam transisi, transmisi, dan distribusi, serta pertumbuhan kuantitas dan kualitas jasa transportasi ini, memiliki tantangan, hambatan, peluang dan kekuatan dalam perkembangannya selaras dengan era globalisasi, yaitu salah satunya berupa indikator kualitas pelayanan jasa sarana dan prasarana transportasi pada upaya meningkatkan mutu kualitas dan

¹ Edward K. Morlok, 2002, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, (Jakarta: Erlangga), h. 33.

jangkauan pelayanan transportasi dalam kondisi pendanaan pemerintah yang terbatas dan upaya peningkatan keselamatan pengguna jasa transportasi masih kurang efektif dan efisien.² Indikator tersebut bisa dilihat dari belum memadai dan tercapainya tingkat keandalan, keselamatan, serta pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pengguna Jasa Transportasi, terutama kepuasan pengguna jasa. Hal itu disebabkan oleh berbagai faktor perilaku manusia, kelaikan armada, kondisi teknis sarana dan prasarana, manajemen operasional, maupun kualitas penegakan hukum.³ Bagi masyarakat yang melakukan aktivitas perdagangan lintas daerah, melaksanakan kegiatan ekonomi kerja yang lintas sektoral, dan aktivitas lainnya kebutuhan akan jasa transportasi darat tidak dapat dipungkiri dan dihindari. Hal ini disebabkan nilai ekonomis, segi waktu dan efektivitas, sinergisitas dan kenyamanan dalam beraktivitas menggunakan jasa transportasi darat memiliki manfaat yang lebih besar. Dan alasan yang menyebabkan manusia kegiatan-kegiatan tersebut diatas dapat dijelaskan oleh tiga kondisi sebagai berikut:⁴

- a. *Komplementaritas, daya tarik relatif antara dua atau lebih tempat tujuan;*
- b. *Keinginan untuk mengatasi kendala jarak, diistilahkan sebagai transferabilitas, diukur dari waktu dan uang yang dibutuhkan, serta teknologi terbaik apa yang tersedia untuk mencapainya, dan*
- c. *Persaingan antar beberapa lokasi untuk memenuhi permintaan dan penawaran.*

² *Ibid.*, h. 33.

³ *Ibid.*, h.10.

⁴ C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall, 2006, *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga), h. 9.

Para peneliti telah mengidentifikasi sembilan kategori perilaku manusia yang dipengaruhi oleh transportasi sebagai fungsi sosiologis dalam melakukan aktivitasnya, adalah sebagai berikut:⁵

- a. Kemampuan berpindah tempat (*penumpang, pejalan kaki*); dan
- b. Aktivitas (*contoh: pengendalian kendaraan, pemeliharaan, kehidupan sosial*),
- c. Perasaan (*contoh: kenyamanan, kemudahan, kesenangan*),
- d. Pengaturan (*contoh: pemilihan sarana, pemilihan rute*),
- e. Kesehatan dan keamanan (*contoh: kecelakaan, ketidakmampuan, kelelahan*),
- f. Interaksi sosial (*contoh: keleluasaan pribadi*),
- g. Motivasi (*konsekuensi positif atau negatif*),
- h. Belajar (*contoh: pelatihan operator, pendidikan mengemudi, pengadaan barang*), dan
- i. Persepsi (*contoh: kesan pemetaan, batasan perasaan*).

Secara sosiologis, transportasi memiliki fungsi sebagai fungsi sosiologis di masyarakat dengan intensitas masyarakat yang melakukan aktivitas perdagangan lintas daerah, melaksanakan kegiatan ekonomi kerja yang lintas sektoral, dan aktivitas lainnya yang semakin tinggi. Masyarakat dalam melaksanakan kegiatan ekonomi kerja cenderung menggunakan mode transportasi darat berupa transportasi bus sebagai salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk menunjang kegiatan tersebut. Transportasi bus merupakan salah satu alat transportasi umum yang memiliki kapasitas pengangkutan yang besar sehingga lebih efisien dan menghemat tenaga jika dibandingkan dengan alat transportasi lain, serta memiliki kelebihan dibanding moda transportasi darat lainnya.⁶

⁵ *Ibid.*, h.11.

⁶ Ahmad Munawar, 2005, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, (Jogjakarta: Betta Offset), h. 2.

Secara yuridis, pengaturan tentang aspek hukum transportasi diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Peraturan Perundang-undangan tersebut merupakan landasan normatif dilaksanakannya pengangkutan jasa transportasi bus di Indonesia yang bertujuan sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang berbunyi:

Lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan:

- a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkut lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa,*
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa, dan*
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.⁷*

Perlindungan hukum terhadap masyarakat sebagai konsumen jasa transportasi diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 1 Angka 2 yang 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*".⁸ Serta mengenai perlindungannya terhadap konsumen lebih lanjut dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 1 yang menyebutkan "*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya*

⁷ Seri Perundang-undangan, 2009, *Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (2009)*, (Jakarta: Penerbit Pustaka Yustisia), h. 14.

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Perkasa), h. 4.

kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁹ Keterkaitan antara pengguna jasa angkutan sebagai konsumen terlihat dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 Angka 22 yang menyebutkan “*Pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum*”.¹⁰ Melalui kedua peraturan tersebut terdapat hubungan antara konsumen dan jasa angkutan, pengguna jasa angkutan dalam hal ini dikategorikan sebagai konsumen jasa angkutan. Sebagai konsumen pengguna jasa tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan bus.

Beberapa permasalahan yang terkait dengan perusahaan bus, pengguna jasa, dan layanan konsumen serta bentuk hukum dan praktik perlindungan hukum bagi konsumen jasa transportasi darat berupa bus, masih ditemukannya praktik pelanggaran tarif dan kualitas layanan konsumen masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal serta tidak sebanding dengan tarif yang ditetapkan yang dilakukan oleh pihak perusahaan bus, antara lain pelanggaran penelantaran pengguna jasa transportasi (lebih mengutamakan kuantitas penumpang daripada kapasitas ideal penumpang), masih dilakukan oper penumpang antar bus hanya untuk kepentingan keuntungan bus bukan

⁹ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group), h. 22.

¹⁰ AA, Dani, S., 2004, *Himpunan Peraturan Tentang Class Action*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), h. 234.

kepuasan layanan konsumen, dan masih terdapat layanan konsumen yang tidak mengedepankan kenyamanan dan keamanan konsumen, akan tetapi lebih mengedepankan kepentingan pribadi atau kepentingan perusahaan bus. Keadaan ini bertentangan dengan Pasal 10 huruf a dan c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melindungi hak-hak dan kewajiban pengguna jasa transportasi menyebutkan:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa, dan Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa”.¹¹

Dan kelayakan dan kelaikan armada/kendaraan jasa transportasi juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan keselamatan penumpang selaku konsumen pengguna jasa transportasi, dimana sering terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh tidak laiknya armada dan sudah tidak memenuhi kelayakan operasional armada akan tetapi masih melakukan operasi, serta masih terdapat perusahaan bus yang melakukan pelanggaran berupa armada bus yang dioperasikan tidak lulus uji pemeriksaan dan pengujian fisik kendaraan dan tenaga operasional (sopir beserta kru) yang tidak memiliki sertifikat keahlian dan pengalaman yang cukup. Kondisi ini, tidak sesuai dan melanggar peraturan dalam Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 126 huruf c tentang Penyelenggaraan Perhubungan yang menyebutkan:

“Pemeriksaan dan pengujian fisik dilakukan terhadap kendaraan bermotor yang terdiri dari mobil penumpang umum, mobil bus, mobil

¹¹ M. Djakfar, 2012, *Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta: Penebar Plus “Imprint dari Penebar Swadaya), h. 141.

barang, Kendaraan khusus, kereta gandengan, sepeda motor roda tiga yang dimodifikasi atau sepeda motor dengan rumah-rumah, dan kereta tempelan yang dioperasikan di Jalan.”¹²

Kasus berkaitan dengan transportasi bus terhadap penumpang selaku pengguna jasa transportasi adalah menaikkan dan menurunkan penumpang bukan pada tempat pemberhentiannya, pada kenyataannya hal tersebut diatur dalam Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 126 huruf c tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pasal 142 Ayat (1) yang lebih spesifik menjelaskan tentang angkutan bus dan tempat pemberhentiannya, yakni: *“Angkutan orang dengan tujuan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 Ayat (3) huruf b dilarang menaikkan dan/atau menurunkan Penumpang di sepanjang perjalanan untuk keperluan lain di luar pelayanan angkutan orang dalam Trayek.”¹³*

Hal-hal tersebut diatas menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh P.O. Zentrum MK Purwodadi – Grobogan sebagai pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum baik secara internal maupun eksternal bagi konsumen pengguna jasa transportasi bus di P.O. Zentrum MK Purwodadi – Grobogan dan menunjukkan masih banyak hak konsumen yang tidak dipenuhi dan tidak diberikan.

Berdasarkan latar belakang fenomena terkait dengan perlindungan hokum dan bentuk pelanggaran hukum konsumen pengguna jasa transportasi bus diatas, sebagaimana permasalahan tersebut di P.O. Zentrum MK Purwodadi – Grobogan, maka peneliti bermaksud untuk melakukan tinjauan

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, h. 7.

¹³ Seri Perundang-undangan, *Op. Cit.*, h. 5.

hukum pada perlindungan konsumen dilihat berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dengan melakukan penelitian dengan judul: **“TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI (PO. ZENTRUM MK) DI KABUPATEN GROBOGAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan penulis diatas, maka yang akan menjadi pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah perjanjian pengangkutan konsumen jasa transportasi bus PO. ZENTRUM MK ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan?
2. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. ZENTRUM MK ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dan pelayanan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus

PO. ZENTRUM MK serta bagaimanakah solusinya dalam mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengkaji secara yuridis mengenai hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. ZENTRUM MK di Kabupaten Grobogan. Adapun tujuan yang ingin di capai oleh penulis dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perjanjian pengangkutan konsumen jasa transportasi bus PO. ZENTRUM MK ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. ZENTRUM MK ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dan pelayanan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. ZENTRUM MK serta untuk mengetahui solusinya dalam mengatasi kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dan pembahasan ini diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan dan keilmuan mengenai hukum, khususnya dibidang hukum perlindungan konsumen dan jasa layanan transportasi bus.

2. Manfaat Praktis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai hukum perdata, dan mengumpulkan data sehingga hasil dari penelitian tersebut bisa bermanfaat bagi dunia akademik dan dapat menjadi keilmuan yang berguna bagi penelitian yang sama pada waktu mendatang.

E. Kerangka Pemikiran

Kelalaian pelaku usaha yang menyebabkan terjadinya kerugian merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang konsumsi yang diperdagangkan, tetapi juga bertanggung jawab terhadap pemenuhan standar pelayanan minimal konsumen, dan promosi produksi jasa layanan transportasi bus yang ditawarkan kepada konsumen pengguna jasa transportasi bus. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barangdan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah

tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁴

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.¹⁵ Hal ini dapat ditemukan dalam rumusan teori *negligence*, yaitu *the failure to exercise the standard of care that reasonably prudent person would have exercised in a similar situation*.¹⁶ Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:¹⁷

1. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul.

Di samping faktor kesalahan dan kelalaian produsen, tuntutan ganti rugi tersebut juga diajukan dengan bukti-bukti lain, yaitu:¹⁸

¹⁴ Zaeni Asyhadie, 2005, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Grafindo), h.205.

¹⁵ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), h. 46.

¹⁶ Bryan A. Garner, 2004, *Black's Law Dictionary Eight Edition*, (St. Paul, Minnesota: West Publishing), h. 1061.

¹⁷ Ahmad Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), h. 148.

¹⁸ Inosentius Samsul, *Op. Cit.*, h. 47.

1. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya konsumen.
2. Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan.
3. Konsumen menderita kerugian.
4. Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian bagi konsumen.

Hal tersebut diatas sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pengaturan tentang perlindungan perusahaan jasa transportasi terhadap konsumen jasa transportasi bus berlandaskan pada Pasal 186, Pasal 187, Pasal 188, Pasal 189, Pasal 191, dan Pasal 192 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menunjukkan bentuk kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha pelayanan jasa transportasi bus yang merupakan landasan oprasional bagi pelaku usaha transportasi khususnya transportasi bus. Dipenuhinya ketentuan tersebut secara langsung akan melindungi dan menjamin hak-hak penumpang sebagai konsumennya. Hal tersebut berkaitan langsung dengan Pasal 6, Pasal 7, dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan dan syarat dari jasa transportasi bus terdapat pada Pasal 48, Pasal 49, Pasal 50, Pasal 53, dan Pasal 54 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jadi sesuai dengan pasal 48 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi syarat teknis dan layak jalan dan pada Pasal 49 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga menyebutkan kendaraan bermotor wajib

melalui suatu pengujian yang mana terdapat dua bentuk pengujian untuk kendaraan bermotor yakni uji tipe dan uji berkala. Disamping itu transportasi bus wajib dilengkapi dengan perlengkapan kendaraan bermotor sesuai dengan Pasal 57 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Salah satu persyaratan seorang pengemudi kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat ijin mengemudi, tidak jauh berbeda dengan pengemudi transportasi bus haruslah memiliki surat ijin mengemudi sesuai dengan Pasal 77 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Mengenai waktu kerja pengemudi kendaraan bermotor umum paling lama delapan jam sehari dan pengemudi paling lama bekerja untuk mengemudikan paling lama duabelas jam sehari termasuk waktu istirahat selama satu jam sesuai dengan Pasal 90 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Selain hak-hak konsumen tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak-hak konsumen yang di rumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:¹⁹

1. *Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.*
2. *Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.*
3. *Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.*

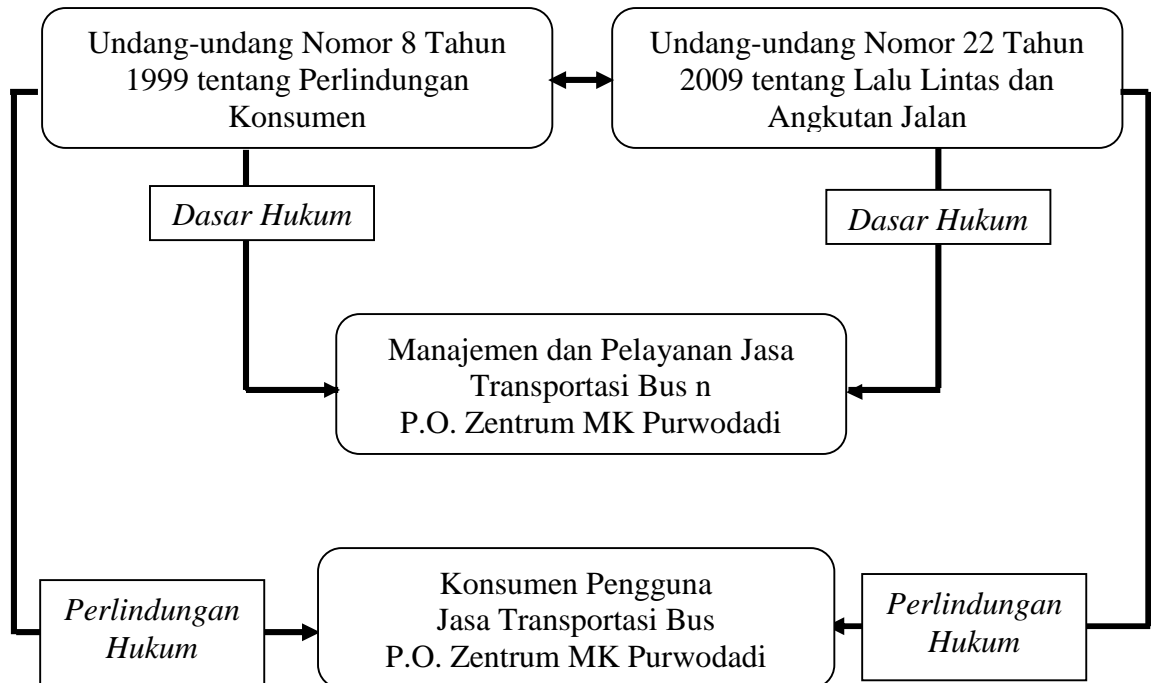
¹⁹ AA, Dani, S., *Op. Cit.*, h. 234.

4. *Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.*
5. *Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.*
6. *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.*
7. *Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Beberapa peraturan tersebut memiliki keterkaitan, yang mana peraturan tersebut digunakan sebagai dasar hukum manajemen pengelolaan sistem transportasi dan standar pelayanan serta perlindungan yang harus diberikan kepada masyarakat pengguna jasa transportasi bus.

Dengan demikian, terjadi hubungan yang berkorelasi dan berinteraksi antara hak dan kewajiban konsumen dan hak dan kewajiban pelaku usaha, yang berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Dan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Apabila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih spesifik, karena disebutkan bahwa pelaku usaha harus melakukan kegiatan usaha dengan iktikad baik, dan harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Berdasarkan kerangka teoritik tersebut diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan secara bagan sebagai berikut.



Bagan 1
Kerangka Pemikiran

F. Metode Penelitian

Metode-metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis-sosiologis, yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*) dan kemudian diidentifikasi

(*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*).²⁰

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field Research*). Penelitian ini dilakukan di PO. Zentrum MK Kabupaten Grobogan.

2. Spesifikasi Penelitian

Model Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis, yaitu melakukan dan memberikan deskriptif secara detail (dengan tidak menutup kemungkinan pada taraf tertentu juga akan mengeksplanasikan/memahami) tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti, yaitu untuk memberikan gambaran tentang profil transportasi bus dan upaya perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen transportasi bus di PO. Zentrum MK Kabupaten Grobogan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dan pelayanan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi bus, dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Dalam penelitian ini, akan dianalisis Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai dasar hukum dan Manajemen dan Pelayanan Jasa Transportasi Bus P.O. Zentrum MK Purwodadi sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam melaksanakan

²⁰ Ronny Hanitijo Soemitro, 2008, *Metode Penelitian Hukum dan Yurimetri*, (Jakarta: Ghalia), h.42.

hukum tersebut, sebagai manifestasi dan korelasional antara perusahaan bus dan konsumen pengguna jasa transportasi.

Dengan demikian, pada penelitian ini akan dianalisis dan diteliti keterkaitan antara produk hukum perlindungan hukum konsumen dan pelayanan bus PO. ZENTRUM MK dalam memenuhi hak-hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum sebagai objek penelitian yang akan diteliti.

3. Lokasi Penelitian

Adapun tempat yang digunakan peneliti sebagai lokasi penelitian ini adalah di PO. ZENTRUM MK Kota Purwodadi Kabupaten Grobogan. Hal ini dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan lokasi peneliti dimana bertempat tinggal, yang disebut *purposive*, yaitu lokasi penelitian dianggap peneliti dapat memperoleh dan mengakses data penelitian secara mudah, efisien dan efektif, dengan alasan bahwa Kota Purwodadi Kabupaten Grobogan, merupakan salah satu kota yang memiliki perusahaan transportasi bus yang relatif banyak dan merupakan lokasi kota dimana peneliti berdomisili.

4. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber dan jenis data dalam penelitian, dijelaskan sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber data utama, yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata, seperti hasil

wawancara.²¹ Data ini diperoleh secara langsung dari informan yang merupakan seseorang yang dianggap mengetahui permasalahan yang sedang dikaji dalam penelitian dan bersedia memberikan informasi terkait dengan data penelitian yang ingin diperoleh peneliti dengan cara wawancara. Wawancara adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.²²

Adapun data-data primer ini akan diperoleh melalui para informan dan situasi sosial tertentu, yang dipilih sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, dengan menentukan informan dan situasi awal terlebih dahulu.²³ Penentuan informan atau sampel dengan sistem pengambilan sampel atau informan dengan menggunakan teknik *snowballing*. Teknik pengambilan informan atau sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar sesuai dengan kebutuhan analisis penelitian.²⁴ Dalam penentuan informan atau sampel, pertamanya dipilih satu atau dua orang informan atau sampel, tetapi karena dengan satu atau dua orang informan atau sampel ini belum merasa lengkap terhadap data atau informasi yang diberikan, maka peneliti mencari informan atau sampel lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh satu atau dua orang sampel atau

²¹ Rianto Adi, 2004, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit), h.70.

²² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2003, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara), h.81.

²³ Lexy J. Moleong, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset), h.112.

²⁴ Etta Mamang Sangaji dan Sopiah, 2010, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset), h.185.

informan sebelumnya. Berdasarkan teknik pengambilan informan atau sampel tersebut dan sampel atau informan yang diperoleh harus memenuhi kriteria,²⁵ sebagai berikut:

- 1) Mereka yang memiliki enkulturasi penuh;
- 2) Mereka yang terlibat langsung;
- 3) Mereka yang memiliki suasana budaya yang tidak dikenal;
- 4) Mereka yang memiliki cukup waktu; dan
- 5) Mereka yang *non analitik*.

Untuk itu, informan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Penumpang dan Konsumen fasilitas publik pendukung sistem transportasi bus PO Zentrum MK Kota Purwodadi;
- 2) Pemilik perusahaan Bus PO Zentrum MK Kota Purwodadi sebagai penyedia jasa transportasi;
- 3) Petugas yang bertugas pada fasilitas pendukung sistem transportasi PO Zentrum MK Kota Purwodadi.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis-sosiologis, maka data penelitian ini dalam data sekunder adalah data yang berasal dari bahan-bahan pustaka dan referensi, jurnal yang berkaitan dengan data penelitian, meliputi:

- 1) Bahan Hukum Primer

²⁵ James P. Spradley, 2007, *Metode Etnografi*, (Yogyakarta: Tiara Wacana), h.68.

Bahan Hukum Primer, yaitu yaitu bahan-bahan yang isinya mempunyai kekuatan mengikat kepada masyarakat, yang terdiri dari norma dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, bahan hukum tidak tertulis, yurisprudensi serta peraturan-peraturan lainnya. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait, yaitu:

- a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 - c) KUH Perdata dan
 - d) Peraturan-peraturan terkait lainnya.
- 2) Bahan Hukum Sekunder.

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi bahan hukum primer serta implementasinya. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku hukum, jurnal-jurnal hukum, koran, surat pembaca serta bahan-bahan yang diperoleh dari internet.

3) Bahan Hukum Tertier

Data-data yang diambil dari kamus-kamus dan ensiklopedi yang digunakan untuk membantu menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, serta buku-buku di luar bidang hukum lainnya, seperti buku-buku ekonomi dan social maupun dokumen-

dokumen yang bersumber dari data-data statistik, baik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, maupun oleh perusahaan, yang terkait dengan permasalahan penelitian.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara.
- b. Studi kepustakaan.
- c. Dokumentasi.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri dari instrumen utama dan instrument penunjang. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Sedangkan instrumen penunjangnya, berupa: rekaman/catatan harian di lapangan, dan daftar pertanyaan interview.

7. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yang dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut.

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan, maka dalam penelitian ini analisis akan dilakukan dengan metode analisis secara kualitatif. Dalam hal ini analisis akan dilakukan secara berurutan antara metode analisis domain, analisis taksonomis, dan analisis komponensial. Penggunaan metode-metode tersebut akan dilakukan dalam bentuk

tahapan-tahapan yaitu melakukan analisis domain, dimana dalam tahap ini peneliti akan berusaha memperoleh gambaran yang bersifat menyeluruh tentang apa yang yang tercakup disuatu pokok permasalahan yang diteliti. Hasilnya yang akan diperoleh masih berupa pengetahuan di tingkat permukaan tentang berbagai domain atau kategori-kategori konseptual.

Bertolak dari hasil analisis domain tersebut di atas, kemudian dilakukan analisis taksonomi untuk memfokuskan penelitian pada domain tertentu yang berguna dalam upaya mendiskripsikan atau menjelaskan fenomena yang menjadi sasaran semula penelitian. Hal ini dilakukan dengan mencari struktur internal masing-masing domain dengan mengorganisasikan atau menghimpun elemen-elemen yang berkesamaan disuatu domain.

Dari domain dan kategori-kategori yang telah diidentifikasi pada analisis domain serta kesamaan-kesamaan dan hubungan internal yang telah difahami melalui analisis taksonomis, maka dalam analisis komponensial akan dicari kontras antar elemen dalam domain. Dengan mengetahui warga suatu domain (melalui analisis domain), kesamaan dan hubungan internal antar warga disuatu domain (melalui analisis taksonomis), dan perbedaan antar warga dari suatu domain (melalui analisis komponensial), maka akan diperoleh pengertian yang komprehensif, menyeluruh rinci, dan mendalam mengenai masalah yang diteliti.²⁶

Tahap terakhir dari analisis data ini adalah dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan data, dengan tujuan untuk mengecek keandalan

²⁶ Sanapiah Faisal. *Op. Cit.* h.74-76.

dan keakuratan data, yang dilakukan melalui dua cara, yaitu: *pertama*, dengan menggunakan teknik triangulasi data, terutama triangulasi sumber, yang dilakukan dengan jalan : (a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (c) membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat yang berbeda stratifikasi sosialnya; (d) membanding hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan; *Kedua*, pemeriksaan sejawat melalui diskusi analitik.²⁷

Setelah semua tahapan analisis tersebut dilakukan, pada tahapan terakhir dilakukan tahapan penafsiran data, dimana teori-teori yang ada diaplikasikan ke dalam data, sehingga terjadi suatu korelasi antara teori di satu data dengan data lain. Dengan malalui tahapan analisis ini, diharapkan dapat ditemukan beberapa asumsi, sebagai dasar untuk menunjang, dan mengeneralisasikan, teori-teori yang sudah ada tersebut, diharapkan juga akan ditemukan berbagai fakta empiris yang relevan dengan kenyataan kemasyarakatannya di lokasi objek penelitian yang sesungguhnya.

G. Sistematika Skripsi

Untuk lebih mengetahui dan mempermudah dalam melakukan pembahasan, penganalisaan, dan penjabaran isi dari penelitian ini, maka dalam penulisan skripsi ini penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

²⁷ *Ibid.* h. 70 dan 99.

Bab I adalah Pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika skripsi.

Bab II adalah Tinjauan Pustaka yang akan menguraikan tentang tinjauan umum tentang Pengangkutan Secara Umum, Perlindungan Hukum, dan Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam. Sub bab Pengangkutan umum meliputi: pengangkutan dan perjanjian pengangkutan. Sub bab Perlindungan Hukum, meliputi: Pengertian Konsumen dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Perlindungan Hukum, Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen, dan Sanksi Hukum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Menurut Hukum Islam; dan Sub bab Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam.

Bab III adalah Hasil Penelitian dan Pembahasan yang akan menguraikan tentang hasil penelitian, yaitu pelayanan bus PO. ZENTRUM MK sudah memenuhi hak-hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Perlindungan Hukum terhadap konsumen fasilitas transportasi bus di PO Zentrum MK Kabupaten Grobogan dilihat dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Perlindungan Hukum.

Bab IV adalah Penutup yang berisikan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian oleh penulis dan saran bagi pihak yang berkaitan dalam penulisan skripsi ini.