



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENUMPANG ANGKUTAN KOTA
LABI-LABI DI KOTA BANDA ACEH
(Suatu Penelitian di Wilayah Hukum Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika
Kota Banda Aceh)**

Muarif

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

T.Hafliyah

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111

Abstrak - Pasal 141 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 mengatakan/mengatur bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Dalam hal ini labi-labi sebagai angkutan kota semestinya memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai angkutan kota. Namun kenyataannya masih belum memenuhi pemenuhan hak kemanan, keselamatan, dan kenyamanan yang seharusnya diterapkan kepada penumpang-penumpangnya selaku konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kota terkait dengan tidak terpenuhinya hak keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang, upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila tidak terpenuhinya hak-hak mereka dalam penggunaan jasa angkutan kota, dan upaya pemerintah dalam mengupayakan pemenuhan hak terhadap para pengguna jasa angkutan kota yang tidak terpenuhi hak-haknya. Penelitian ini bersifat yuridis empiris, data penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, pendapat para sarjana, buku-buku dan artikel. Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer yang berhubungan dengan penelitian ini melalui wawancara dengan responden dan informan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan dengan tidak tepenuhinya hak-hak konsumen misalnya pemenuhan hak keamanan, keselamatan, dan kenyamanan di Kota Banda Aceh belum terlaksana dengan baik karena kurangnya tingkat kesadaran pelaku usaha. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam penggunaan jasa angkutan kota konsumen dapat melakukan komplain langsung kepada pelaku usaha tersebut serta konsumen juga dapat menggugat pelaku usaha ke jalur litigasi maupun jalur non litigasi termasuk juga melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Upaya pemerintah dalam mengupayakan pemenuhan hak terhadap para pengguna jasa angkutan kota tidak ada, seperti yang dikatakan oleh dinas perhubungan kota Banda Aceh mereka tidak mengawasi dan mengontrol kendaraan angkutan kota. Diharapkan kepada pihak Pemerintah untuk lebih bisa melindungi hak-hak konsumen ketika mereka menggunakan angkutan kota terutama hak untuk memperoleh keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan diharapkan kepada pelaku usaha angkutan kota untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Angkutan Kota

Abstract - Article 141, paragraph (1) of Law No. 22 of 2009 says / stipulates that public transport companies must fulfill minimum service standards that include, security, safety, comfort, affordability, equity and regularity. In this case labi-labi as urban transport should provide good service in accordance with applicable regulations concerning public transportation. But the reality is still not being fulfilled right to security, safety, and comfort that should be applied to the passengers as a consumer. The purpose of this study is to explain the consumer protection against service users public transportation associated with non-fulfillment of the right to security, safety, and comfort of passengers, remedies which do consumers if non-fulfillment of their rights in the use of transport services of the city, and the government's efforts in pursuing the fulfillment of the rights of the users of public transportation services are not met his rights. This research is juridical empirical research data obtained through literature and field research. Research literature is done to obtain secondary data is done by reading the legislation, scientific works, the opinion of scholars, books and articles. Fieldwork was conducted to obtain primary data related to this study through interviews with respondents and informants. Based on this research, it is known that the legal protection of the users of transportation services with no tepenuhinya consumer rights eg the fulfillment of the right to security, safety, and convenience in Banda Aceh has not done well because of the lack of awareness level of entrepreneurs. Remedies do consumers if non-fulfillment of the rights of consumers in the use of transport services cities consumers can make complaints directly to the business actors and consumers can sue businesses into the path of litigation and track non-litigation including

through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK). The government's efforts in pursuing the fulfillment of the rights of the users of public transportation services do not exist, as claimed by the transportation department of Banda Aceh they did not supervise and control the urban transport vehicle. It is expected that the Government to better protect the rights of consumers when they use public transportation, especially the right to acquire the security, safety, comfort, and is expected to transport the city's businesses to provide public services to the maximum.

Keywords: *Consumer Protection, City Transport*

PENDAHULUAN

Keamanan, keselamatan, serta kenyamanan konsumen merupakan suatu hal yang paling penting dalam perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak. Barang/jasa yang penggunaannya tidak dapat memberikan kenyamanan, rasa tidak aman serta membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak diedarkan di masyarakat. Menurut Ahmadi Miru, konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Ahmadi Miru mengemukakan bahwa hak atas kewananan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin kewananan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya.¹ Oleh karena itu, konsumen dalam hal ini menjadi perhatian utama dalam pemenuhan hak-hak tersebut. Konsumen semestinya mendapatkan apa yang sebenarnya mereka terima khususnya dalam hal hak-hak mereka terkait pengguna angkutan umum.

Perkembangan zaman yang semakin modern, terlihat dari banyaknya sarana angkutan, baik di darat, di laut maupun di udara. Pengangkutan darat merupakan pilihan untuk dikembangkan. Dalam upaya membuka keterisolasian daerah. Kebijakan yang menjadikan pengangkutan darat sebagai sarana perhubungan antar daerah terpencil sampai saat ini masih tetap terus dipertahankan. Angkutan merupakan salah satu alat yang menghubungkan atau memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat yang lain. Selain itu angkutan juga merupakan jembatan penghubung waktu dan ruang yang memisahkan antar para pembeli dan para penjual. Tanpa adanya sarana angkutan, pembangunan di Indonesia pasti akan menghadapi kendala, oleh karena itu perlu adanya sistem angkutan yang lancar, efektif, efisien, aman, dan nyaman.²

Angkutan kota di Banda Aceh tidak menjalankan usaha jasa pengangkutan secara pribadi, namun dijalankan di bawah naungan dua perusahaan angkutan kota yaitu CV Ampera, dan CV Matahari. Perusahaan-perusahaan ini yang menjadi pengelola dan pemilik

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1 Cetakan Ke 6, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 39.

² Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2009, hlm. 1.

dari angkutan-angkutan kota yang ada dan beroperasi setiap hari.

Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang angkutan jalan menjelaskan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Pengaturan dan sumber-sumber hukum pengangkutan darat dalam garis besarnya, yaitu:³

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK);
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang;
5. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banda Aceh Nomor 10 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dan Barang Di Jalan.

Peraturan-peraturan yang berlaku tersebut ialah aturan-aturan yang di pakai dalam Angkutan kota. Juga termasuk penumpang sebagai konsumen dari suatu angkutan kota. Dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia, Istilah konsumen dipakai sebagai istilah yuridis formal yang ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan mengenai pengertian konsumen, Pasal 1 Ayat (2) UUPK menyatakan 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.”

Lebih lanjut perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.⁴ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Dalam kaitannya dengan pengangkutan di Provinsi Aceh khususnya di Kota Banda Aceh, angkutan kota memiliki standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan yang diatur

³ Ibid, hlm. 5,8,9.

⁴ Zulham *Op. Cit*, hlm. 21.

dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, telah diatur mengenai kewajiban perusahaan angkutan umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Berdasarkan Penelitian awal dengan melakukan pengamatan terhadap sejumlah angkutan kota yang berupa (*Labi-labi*), terlihat bahwa dalam hal pengoperasiannya kerap sekali melaju dengan kecepatan di atas rata-rata (melebihi 60 Km/jam) dan berhenti dengan tiba-tiba serta mengemudi (*labi-labi*) dengan sembarangan. Kemudian terlihat juga ban yang digunakan (*labi-labi*) tidak memenuhi standar atau dapat dikatakan sudah tidak layak untuk digunakan lagi. Lalu tidak jarang juga terlihat penumpang yang berdiri dibelakang (*labi-labi*) dikarenakan sudah melebihi kapasitas yang ditentukan. Jika dilihat maka hal tersebut sudah tidak sesuai dengan hak dari konsumen yang terdapat dalam pasal 4 huruf a UUPK, yaitu salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sehingga hak tersebut yang dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang membuat konsumen terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) dalam menggunakan barang dan/atau jasa tersebut sudah tidak terpenuhi. Untuk itu diperlukan suatu perlindungan yang dapat menjamin pemenuhan hak dari konsumen.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kota *labi-labi* terkait dengan tidak terpenuhinya hak keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang?
- b) Apa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila tidak terpenuhinya hak-hak mereka dalam penggunaan jasa angkutan kota *labi-labi*?
- c) Bagaimana upaya pemerintah dalam mengupayakan pemenuhan hak terhadap para pengguna jasa angkutan kota (*labi-labi*) yang tidak terpenuhi hak-haknya?

Ruang lingkup artikel ini berada pada bagian keperdataan program kekhususan hukum perdata tentang hukum perlindungan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa angkutan kota terkait dengan tidak terpenuhinya hak keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang?

- b. Untuk menjelaskan apa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila tidak terpenuhinya hak-hak mereka dalam penggunaan jasa angkutan kota?
- c. Untuk menjelaskan bagaimana upaya pemerintah dalam mengupayakan pemenuhan hak terhadap para pengguna jasa angkutan kota yang tidak terpenuhi hak-haknya?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh tepatnya pada Bagian LLJR Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh. Populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah Penumpang, Supir, dan Pelaku Usaha Angkutan Kota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini secara teknik pengambilan sampel *purposive* atau *judgmental sampling* dan *random sampling*, yaitu penarikan sampel yang digunakan dengan penentuan criteria khusus terhadap sampel, terutama orang-orang yang dianggap ahli.⁵ Dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa orang yang dianggap ahli dan mampu menjawab permasalahan yang sedang diteliti dan dapat mewakili dari keseluruhan populasi yang ada. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah

- a. Responden, yaitu instansi pemerintah, lembaga, organisasi, orang, dan/atau unsur masyarakat lainnya yang ditentukan sebagai objek kegiatan statistik. Dan yang menjadi respondennya adalah:
 - 1) Supir angkutan kota; 1 orang
 - 2) Penumpang angkutan kota; 4 orang
 - 3) Perusahaan angkutan kota; 3 perusahaan
 - 4) Ketua Bagian LLJR Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.
- b. Informan, yaitu seseorang atau lebih yang memberikan informasi kepada peneliti tentang segala hal yang berkaitan dengan subyek penelitian.⁶ Dan yang menjadi informannya adalah:
 - 1) Akademisi Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala; 1 orang
 - 2) Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh. 1 orang

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan., Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku, artikel,

⁵ *Ibid*, hlm. 135.

⁶ Ade Saptomo, *Penelitian Hukum Empiris Murni*, Cet Pertama, Jakarta: Universitas Trisakti, 2009, hlm. 81.

dan kontrak diantara para pihak. Penelitian lapangan bertujuan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan mewawancarai responden dan informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kota Labi-Labi Terkait dengan Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen

Dalam perjanjian pengangkutan antara penumpang dan pengangkut mempunyai hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Salah satu pihak lalai dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain maka pihak tersebut harus memberikan ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan tersebut. Pengangkut melakukan suatu tindakan yang mengakibatkan penumpang mengalami kerugian, maka berdasarkan ketentuan yang berlaku pengangkut harus memberikan ganti rugi terhadap penumpang tersebut

Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami penumpang dalam kecelakaan yang ditimbulkan oleh pengangkut, akan tetapi kalau kecelakaan yang terjadi diakibatkan oleh suatu peristiwa *overmacht*, maka pengangkut tidak bertanggung jawab. Dalam Pasal 188 UU LLAJ (Lalu Lintas Angkutan Jalan) menyatakan bahwa, perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Di dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Angkutan Jalan Pasal 141 ayat (1) menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan; dan Keteraturan.

Sedangkan pada ayat (2) menjelaskan bahwa standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan dan yang terakhir pada ayat (3) juga menjelaskan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan menteri yang bertanggung jawab dibidang sarana dan Prasarana lalu lintas dan angkutan jalan.

Dalam penyelenggaraan pengangkutan pengangkut lalai dalam menjalankan kewajiban yang harus dijalankan, sehingga menimbulkan kerugian bagi penumpang maka ia wajib bertanggung jawab dengan membayar ganti rugi seperti yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerduta.

Berbicara mengenai kerugian yang dialami oleh penumpang, terdapat faktor-faktor yang menyebabkan kerugian itu terjadi, salah satunya adalah kelalaian dari pengangkut.

Kelalaian pengangkut dapat berupa melajukan kendaraan dengan kecepatan tinggi sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang. Kecelakaan yang timbul bukan merupakan keinginan dari pengangkut.⁷

Akibat kecelakaan yang ditimbulkan oleh pengangkut, mengharuskan perusahaan angkutan memberikan ganti rugi terhadap penumpang. Ganti rugi menjadi tanggung jawab bagi perusahaan pengangkutan, akan tetapi apabila pertanggung jawaban ganti rugi tersebut dialihkan kepada Perusahaan Asuransi, maka perusahaan angkutan tidak perlu memberikan ganti rugi lagi terhadap penumpang. Namun, bagi penumpang yang melebihi kapasitas angkutan biasanya perusahaan angkutan memberikan ganti ruginya berupa santunan terhadap penumpang yang menjadi korban.⁸

Pada dasarnya setiap peristiwa yang menimbulkan kerugian, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian tersebut untuk memberi ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkannya. Besarnya ganti rugi adalah sebesar kerugian yang diderita, kecuali antara para pihak telah ada kesepakatan mengenai besarnya ganti rugi yang harus dibayar.

Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan Pasal 94 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib membuat, melaksanakan, dan menyempurnakan, sistem manajemen keselamatan dengan berpedoman pada rencana umum nasional keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan. Pada Pasal 95 menjelaskan bahwa kendaraan bermotor umum harus dilengkapi dengan alat pemberi informasi kecelakaan lalu lintas ke pusat kendali sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan. Kemudian pada Pasal 96 juga menjelaskan bahwa ketentuan mengenai kewajiban membuat, melaksanakan, dan menyempurnakan sistem manajemen keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 94 dan persyaratan alat pemberi informasi kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 95 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pihak perusahaan angkutan Bapak Rustam menyatakan bahwa bertanggung jawab sepenuhnya dengan memberikan ganti rugi kepada penumpang yang mengalami kecelakaan termasuk penumpang yang melebihi kapasitas angkutan. Dalam kecelakaan ini terdapat 4 (empat) penumpang yang merupakan penumpang yang melebihi kapasitas angkutan, karena sebagaimana yang diketahui bahwa jumlah kuota penumpang Angkutan Kota Labi-Labi

⁷ Sulaiman, Pimpinan Perusahaan Labi-Labi. *wawancara*, 10 Agustus 2016.

⁸ T. Ubaidillah, Pimpinan Organda Kota Banda Aceh, *wawancara*, 11 Agustus 2016.

adalah 12 orang, sedangkan dalam kecelakaan tersebut Angkutan Kota Labi-Labi berpenumpang 16 orang.⁹

Perusahaan angkutan tersebut mengalihkan pertanggungjawaban terhadap kecelakaan tersebut kepada perusahaan asuransi, sehingga mereka tidak perlu lagi untuk memberikan ganti rugi terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan tersebut, namun untuk penumpang yang melebihi kapasitas angkutan mereka memberikan sendiri ganti ruginya dengan membayarkan biaya pengobatan hingga penumpang yang menjadi korban sembuh dan kembali normal.¹⁰

Salah satu penumpang yang termasuk penumpang yang melebihi kapasitas angkutan juga membenarkan hal tersebut, dia menyatakan bahwa setiap penumpang yang menjadi korban kecelakaan diberikan santunan dan biaya pengobatan hingga kembali normal dan setiap perkembangan dari keadaan penumpang tersebut juga dipantau oleh pihak perusahaan angkutan.¹¹

2. Upaya Hukum yang Dapat di Lakukan Konsumen Apabila Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen dalam Penggunaan Jasa Angkutan Kota Labi-Labi

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang dan/atau jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan disisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan hak keamanan, kenyamanan, keselamatan, keadilan, dan keterjangkauan. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.

Dalam hubungan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen itu diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK. Karena UUPK ini hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka

⁹ Rustam, Pihak Perusahaan Angkutan, *wawancara*, 11 Agustus 2016.

¹⁰ Hasan, Pimpinan Perusahaan Angkutan, *wawancara*, 12 Agustus 2016.

¹¹ Sulaiman, Penumpang, *wawancara*, 13 Agustus 2016.

secara umum pengaturan hukum acara seperti dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana tetap berlaku.

Pasal 45 ayat 1 UUPK menyatakan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.” Ketentuan ayat berikutnya mengatakan, “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK juga menyebutkan konsumen dapat menempuh upaya hukum dengan cara negoisasi untuk bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha. Upaya negoisasi tersebut mengacu pada Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK. Maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha Angkutan Kota Labi-Labi wajib yaitu dapat dengan cara negoisasi dengan pelaku usaha maupun mengajukan gugatan melalui Pengadilan Negeri.

Konsumen yang mengalami kerugian meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha apabila terjadi kerugian yang melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK tersebut yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat kelalaian Supir Angkutan Kota *Labi-Labi*.

Pertanggungjawaban yang ditentukan dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHperdata, mewajibkan pelaku usaha yang membawa Angkutan Kota Labi-Labi untuk menanggung segala kerugian yang disebabkan oleh keadaan penumpang yang menggunakan Jasa Angkutan Kota, pelaku usaha menurut hukum bertanggung jawab dan berkewajiban untuk berhati-hati dalam membawa Angkutan Kota *Labi-Labi*, kalau tidak selaku pelaku usaha yang membawa Angkutan Kota tersebut dianggap lalai, dan kelalaian ini kemudian mengakibatkan konsumen mengalami kecelakaan, maka pelaku usaha harus mempertanggung jawabkannya.

Berkaitan dengan mengajukan gugatan melalui BPSK, menurut Rosalia Indah Kepala Seksi Perlindungan Konsumen dan Pengawasan Barang dan Jasa Disperindag, mengatakan Untuk Wilayah Kota Banda Aceh belum memiliki Badan penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen padahal perannya sangatlah penting untuk memberikan kepastian hukum bagi semua pihak, untuk daerah lain yang ada di aceh sudah memilki BPSK, antara lain daerah kabupaten Aceh

Utara, kabupaten Aceh Tengah dan kabupaten Bener Meriah.¹² Rosalia juga menambahkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum ada di Kota Banda dikarenakan Pemerintah Kota Banda Aceh serius untuk pembentukan BPSK itu sendiri.

Menurut Fahmawati, penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK hanya bisa dilakukan oleh BPSK atau melalui Pengadilan Negara, Konsumen bisa meminta bantuan atau melaporkan kerugian yang dialaminya kepada YaPKA. Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui lembaga konsumen Swadaya Masyarakat (LKSM) untuk Aceh LKSM disebut dengan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA). Nantinya YaPKA akan meminta para pihak berseketika untuk dapat memilih penyelesaian sengketa dengan cara mediasi atau Konsiliasi.¹³ Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat dalam memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (Agreement) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran YaPKA hanya sebagai mediator, penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam Undang-undang Perlindungan konsumen serta Undang-undang lainnya yang mendukung.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas Fahmawati menambahkan, jadi terhadap kasus tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian dalam mengemudi Angkutan kota *labi-Labi* yang menyebabkan kecelakaan penumpang, konsumen pemakai barang dan/atau jasa tersebut dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan negeri dengan disertai pembuktian, untuk melakukan pembuktian ini bukanlah hal yang mudah, untuk membuktikan bahwa konsumen kecelakaan yang dikarenakan oleh kelalaian supir Angkutan kota *Labi-Labi*, memerlukan asnya pemeriksaan laboratorium. Oleh karena itu pembuktian ini tidaklah mudah, YaPKA siap untuk mendampingi konsumen.

Namun hingga sampai saat ini belum pernah ada konsumen konsumen yang mengalami kerugian, ada 20 konsumen yang sudah pernah melaporkan kerugian ringan yang dialaminya ke YaPKA, tetapi konsumen enggan melanjutkan kerugian yang dideritanya sampai ke pengadilan, karena mengingat untuk proses ke pengadilan memakan waktu yang sangat lama dan biaya tidak sedikit.

Bahwa pasal 1365 tidak membedakan hal kesengajaan dari hal kurang berhati-hati melainkan hanya mengatakan, bahwa harus adanya kesalahan dipihak yang melakukan

¹² Rosalia Indah, Kepala Seksi Perlindungan Konsumen dan Pengawasan Barang dan Jasa Disperindag, *wawancara*, 19 Agustus 2016.

¹³ Fahmiawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *wawancara*, 15 Agustus 2016.

perbuatan melawan hukum agar yang melakukan perbuatan melawan hukum itu dapat diwajibkan menanggung atau membayar ganti rugi, yang melakukan perbuatan melawan hukum disini ialah pelaku usaha.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa untuk penyelesaian kasus gugatan konsumen yang tidak diajukan ke pengadilan Negeri, merupakan wewenang BPSK, namun di Banda Aceh belum di bentuk lembaga tersebut oleh karena itu, upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap kerugian yang dialaminya dengan jalan mediasi yang ditengahi oleh YaPKA sebagai mediator. Mediasi yang dilakukan dengan memintai pertanggung jawaban dari pelaku usaha akan tindakan mengemudi angkutan kota labi-labi dengan sembarangan. Tetapi jika konsumen yang mengalami kecelakaan, konsumen mengajukan gugatan tersebut ke Pengadilan Negeri.

3. Upaya Pemerintah dalam Mengupayakan Pemenuhan Hak Terhadap Para Pengguna Jasa Angkutan Kota Labi-Labi

Upaya hukum yang dilakukan untuk mengupayakan hak terhadap para pengguna jasa angkutan kota labi-labi telah banyak dilakukan oleh pemerintah. Sebagaimana yang telah dimaksudkan upaya hukum bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen. Salah satu kepentingan konsumen adalah yang berhubungan dengan kesehatan tubuh serta keselamatan jiwanya.

Upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah seperti adanya undang-undang perlindungan konsumen sebagai landasan melindungi konsumen yang salah satunya membahas tentang tujuan, hak, dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, telah banyak upaya pemerintah untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen muslim, yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan.

Menurut Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) Ibu Fahmiyati mengatakan bahwa konsumen itu harus ada pembelaan karena perusahaan angkutan kota labi-labi sering membawa dengan sembarangan atau ugal-ugalan itu bisa membahayakan bagi konsumen, lalu terlihat juga ketika penumpang yang ingin naik, dengan tiba-tiba angkutan kota labi-labi berjalan dan tanpa disadari penumpang yang belum menaiki sepenuhnya hanya baru menginjakkan kakinya saja.¹⁴

¹⁴ Fahmiyawati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *wawancara*, 18 Agustus 2016.

Kepala Bidang LLAJ M. Zubir, S.Sit, M.Si setelah wawancara beliau mengatakan bahwa setiap kerugian yang ditimbulkan oleh seseorang, maka mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian tersebut untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang ditimbulkan, apabila kerugian itu tidak terpenuhi disarankan bahwa konsumen atau penumpang Angkutan Kota labi-labi untuk tidak naik lagi, karena juga mengakibatkan kemacetan di Jalan dan juga sering terlihat Angkutan kota labi-labi itu sudah tidak aman dikarenakan kendaraan tidak terjamin, kemudian dari sisi perlengkapan kurang memuaskan, lampu sent juga jarang dihidupkan, badannya banyak yang sudah keropos, serta umur kendaraan sudah tua dan sekarang sudah banyak orang yang memakai kendaraan roda dua.¹⁵

Menurut Penumpang yang pertama, Ibu Rahmawati pernah mengalami kecelakaan dan supir angkutan kota tidak mengganti kerugiannya lalu penumpang labi-labi tersebut sudah tidak nyaman lagi dinaiki karena tempat duduk sudah mulai hancur dan pintu belakang labi-labi hampir terlepas dikarenakan mobil angkutan kota labi-labi sudah tidak pernah dirawat lagi.¹⁶

Penumpang yang kedua, Ibu Kemala juga mengatakan angkutan kota *labi-labi* sekarang sudah tidak tentram, aman, dan nyaman lagi untuk digunakan dikarenakan karena ban angkutan kota *Labi-Labi* tidak memenuhi standar atau dapat dikatakan sudah tidak layak untuk digunakan lagi kemudian orang yang bergantung dibelakang *Labi-Labi* disebabkan sudah memenuhi kapasitas yang telah ditentukan.¹⁷

KESIMPULAN

Perlindungan Konsumen terhadap pemenuhan hak keamanan, keselamatan, dan kenyamanan di kota Banda Aceh belum terlaksana dengan baik karena kurangnya tingkat kesadaran pelaku usaha. Konsumen yang mengalami kerugian, maka dapat melakukan komplain langsung kepada pelaku usaha tersebut serta konsumen juga dapat menggugat pelaku usaha ke jalur litigasi maupun jalur non litigasi termasuk juga melalui BPSK.

Pemerintah tidak melakukan upaya pemenuhan hak yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam hal mengawasi dan mengontrol kendaraan yang dipakai untuk menjalankan angkutan kota di Banda Aceh.

¹⁵ M. Zubir, Kepala Bidang Lalu Lintas Angkutan Jalan, wawancara, 22 Agustus 2016.

¹⁶ Rahmawati, Penumpang, wawancara, 23 Agustus 2016.

¹⁷ Kemala, Penumpang, wawancara, 24 Agustus 2016.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ade Saptomo, *Penelitian Hukum Empiris Murni*, Cet Pertama, Jakarta: Universitas Trisakti, 2009.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1 Cetakan Ke 6, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2009.

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banda Aceh Nomor 10 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dan Barang Di Jalan