



## **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN BUS CV.SEMPATI STAR TERHADAP PEMENUHAN HAK PENUMPANG PEREMPUAN (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

**Resty Amelia**

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

**T.Haflisyah**

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

**Abstrak** - Berdasarkan Pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Dalam Pasal 4 huruf a menyatakan bahwa hak konsumen terdiri dari hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Namun pada kenyataannya dapat ditemukan bahwa CV.Sempati Star selaku pelaku usaha belum melaksanakan kewajibannya. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menjelaskan bagaimanakah perlindungan hukum bagi penumpang dan bagaimanakah tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen terkait dengan pemenuhan hak bagi penumpang khususnya bagi kaum perempuan yang akan menggunakan jasa angkutan CV.Sempati Star, serta apa upaya perusahaan dalam mengatasi pelanggaran yang terjadi di dalam bus dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen. Untuk memperoleh data dalam penulisan artikel ini dilakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis ilmiah. Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara secara langsung dengan responden dan informan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa perlindungan hukum bagi konsumen selain diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan. Perusahaan bus CV.Sempati Star telah mengabaikan hak-hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan serta keselamatan selama menggunakan jasa yang di tawarkan. Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang tetapi yang menjadi hambatan terletak pada ketidak lancaran komunikasi antara pelaku usaha dengan para penumpang dan kondektur bus yang berinteraksi langsung dengan penumpang di dalam perjalanan. Selain itu upaya perusahaan untuk mengatasi pelanggaran yang terjadi di dalam bus masih belum maksimal. Disarankan kepada Perusahaan Bus CV.Sempati Star untuk memperhatikan kewajiban serta tanggung jawabnya dalam menertibkan orang yang melanggar hak orang lain untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan khususnya bagi penumpang perempuan. Disarankan kepada Pemerintah untuk menegakkan aturannya. Disarankan kepada penumpang untuk menjadi penumpang yang cerdas dan lebih waspada selama melakukan perjalanan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Perusahaan Bus

**Abstract** - Based on Article 7 letter d of Law Number 8 of 1999 regarding Consumer Protection stating that the obligation of business actors is to guarantee the quality of goods and services produced and traded under the provisions of the applicable quality standards of goods and services. Security Article four letter a states that consumer's right consists of the right to comfort, safety and security in consuming products and services. However, in fact, it can be found that CV.Sempati Star as a business actor has not carried out the obligations. The purposes of this study were to explain how the legal protection for passengers, how the company's responsibility to consumers related to the fulfillment of the right for passengers, especially for women who will use transportation services of CV.Sempati Star, and what efforts the company in overcoming violations that occurred in Bus about the protection of consumers. To obtain data in the writing of this study, it was done literature research and field research. Library research was conducted to obtain scientific theoretical data. The field research was carried out to obtain primary data through direct interviews with respondents and informants related to the problems studied. Based on the results of the study, it is known that the legal protection for consumers other than regulated in the Consumer Protection Act is also regulated by Law No. 36 of 2009 on Health and Law No. 22 of 2009 on Road Traffic and Transportation. The CV.Sempati Star bus company has ignored the rights of consumers to obtain security, comfort, and safety while using the services offered. The company has a responsibility to provide excellent services to passengers, but the obstacles lie in the lack of communication between business actors with drivers and bus conductors who interact directly with passengers during the trip. Also, the company's efforts to overcome violations that occurred on the bus are

*still not optimal. It is suggested that CV.Sempati Star Bus Company pay attention to the obligations and responsibilities in disciplining people who violate the rights of others to obtain security, comfort, and safety, especially for female passengers. It is recommended to the Government to enforce theregulations. It is recommendedthat passengers be a smarter and more cautious passenger during the trip.*

**Keywords:** Consumer Protection, Law Protection, Responsibility, Bus Company

## PENDAHULUAN

Sejak dua dasawarsa terakhir ini perhatian dunia terhadap masalah perlindungan konsumen semakin meningkat. Gerakan perlindungan konsumen sejak lama dikenal di dunia Barat. Negara-negara di Eropa dan Amerika juga telah lama memiliki peraturan tentang perlindungan Konsumen. Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:<sup>1</sup>

Perlindungan Konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.

- a. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
- b. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi.
- c. Pendidikan konsumen
- d. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- e. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen

Sebagaimana yang dimaksud pada huruf (a) setiap konsumen harus mendapatkan perlindungan dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan. Seperti yang diketahui asap rokok yang terhirup berjam-jam apalagi dalam ruangan yang menggunakan AC (*Air Conditioner*) akan berpengaruh bagi kesehatan penumpang selaku konsumen.

Besarnya bahaya merokok sebenarnya bukan tidak disadari oleh para perokok, karena pada setiap bungkus rokok kini terdapat peringatan wajib dari pemerintah yang berbunyi: “Merokok Dapat Menyebabkan Kanker, Serangan Jantung, Impotensi, dan Gangguan Kehamilan dan Janin.” Tetapi, seringkali karena ketergantungan terhadap rokok membuat orang tidak mau berhenti mengisapnya dan ternyata yang akan menerima efek negatif dari rokok tersebut bukan hanya perokok aktif saja, akan tetapi perokok pasif pun akan menerima akibat negatif dari rokok tersebut, justru efek yang diterima oleh perokok pasif akan jauh

---

<sup>1</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 4

lebih berbahaya lagi ketimbang perokok aktifnya.

Penumpang yang menghirup udara tercemar dari asap rokok tersebut merupakan perokok pasif. Perokok pasif adalah orang yang tidak melakukan tindakan merokok tetapi terkena dampak dari merokok dengan menghirup asap rokok yang dihembuskan oleh si perokok. Tidak jarang penumpang mengeluh kepada pengemudi bus dan kondektur bus selaku orang yang bekerja untuk dan atas nama perusahaan untuk tidak merokok di ruangan tersebut yang telah ditempel peringatan bahwa di ruangan tersebut dilarang merokok, tapi hingga sekarang hal itu masih sering terjadi karena kurangnya pengawasan dari pihak perusahaan.

*The International Organization of Consumers Union (IOCU)* menyebutkan ada beberapa hak konsumen yang secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu<sup>2</sup>:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan ( *The right to safety* )
2. Hak untuk mendapatkan informasi ( *The right to be informed* )
3. Hak untuk memilih ( *The right to choices* )
4. Hak untuk didengar ( *The right to be heard* )

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional dan dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menilai bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka (1) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen cukup memadai. Sebab kalimat yang menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen.<sup>3</sup>

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidup serta pemeliharaan dan mempertahankan integritas pandangan-pandangan dasar tentang keadilan sosial, martabat kemanusiaan dan keadilan individu.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm.4

<sup>3</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1 Cetakan ke 6, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 1.

<sup>4</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003, hlm.30

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK dalam Pasal 1 angka (3) menjelaskan bahwa pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, 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”.

Pengaturan peraturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:<sup>5</sup>

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang lainnya.

Kemudian di dalam penjelasan, dijelaskan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.<sup>6</sup>

### **Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Tanggung jawab pelaku usaha dapat dimintakan ketika pelaku usaha melanggar hak konsumen dan melakukan perbuatan yang dilarang menurut Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 7.

<sup>6</sup> AZ.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, PT.Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm.3

<sup>7</sup> Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 2.

Peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2), menyebutkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum.<sup>8</sup> Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>9</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi penumpang perempuan terhadap tindakan pelaku usaha yang kurang memperhatikan kenyamanan dan keamanan konsumen ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab perusahaan bagi penumpang perempuan yang dirugikan ?
3. Apakah upaya perusahaan dalam mengatasi pelanggaran yang terjadi di dalam bus dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan berupa data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Penelitian yuridis empiris ini meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian di

---

<sup>8</sup>Edmon Makarim, dkk, *Pengantar Hukum Telematika - Suatu Kompilasi Kajian*, Badan Penerbit FH UI, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 365-366.

<sup>9</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2009, hlm. 59.

gabungkan dengan data dan perilaku yang hidup ditengah-tengah masyarakat.<sup>10</sup>

Lokasi penelitian ini adalah di wilayah Kota Banda Aceh. Pemilihan lokasi tersebut karena disamping sebagai Ibu Kota Provinsi Aceh, juga merupakan pusat kedatangan dan keberangkatan bus antar kota, sehingga permasalahan yang ingin diteliti berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bus CV.Sempati Star tersebut kepada konsumen.

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.<sup>11</sup> Populasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA);
- b. Perusahaan bus CV.Sempati Star;
- c. Penumpang perempuan bus CV.Sempati Star.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini secara purposive sampling atau judgement sampling, yaitu penarikan sampel yang digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel, terutama orang-orang yang dianggap ahli.<sup>12</sup>

Dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa orang yang dianggap ahli dan mampu menjawab permasalahan yang sedang diteliti dan dapat mewakili keseluruhan populasi yang ada.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Perempuan Terhadap Tindakan Pelaku Usaha yang Tidak Memperhatikan Kenyamanan dan Keamanan Konsumen.

Bus merupakan salah satu type alat transportasi darat yang berperan untuk membawa penumpang dalam jumlah banyak. Bus banyak diminati oleh masyarakat karena dianggap nyaman dan harganya terjangkau. Bus CV.Sempati Star merupakan salah satu armada bus yang banyak di minati masyarakat Aceh pada umumnya.

Dikarenakan masyarakat percaya terhadap jasa angkutan yang ditawarkan oleh perusahaan bus CV.Sempati Star ini maka sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan untuk menjamin keamanan, kenyamanan serta keselamatan penumpang yang sedang melakukan perjalanan. Pihak perusahaan diharapkan mampu memenuhi hak-hak penumpang sebagai konsumen.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan harkat dan martabat dan pengakuan

---

<sup>10</sup>Idtesis, <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/> [Diakses pada 02/02/2017]

<sup>11</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

<sup>12</sup>*Ibid.* hlm. 135

terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum dalam negara hukum dengan berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku di negara tersebut guna mencegah terjadinya kesewenang-wenangan. Perlindungan hukum itu pada umumnya berbentuk suatu peraturan tertulis, sehingga sifatnya lebih mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya.

Kepastian hukum mengenai ada tidaknya jaminan bagi penumpang bus sebagai konsumen harus diperhatikan oleh pihak perusahaan sebagai penyedia jasa yang jelas diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan yang di dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa penumpang harus diberikan jaminan berupa keamanan, kenyamanan, dan keselamatan.

Keamanan yang dimaksud berupa terjaminnya rasa aman bagi calon penumpang untuk menaiki bus dan tidak perlu khawatir akan hal-hal yang membahayakan bagi penumpang baik bersifat materiil ataupun immateril. Kenyamanan bagi penumpang juga merupakan suatu hal yang harus diperhatikan perusahaan untuk menarik minat konsumen agar memilih jasa yang ditawarkan. Mengingat tingkat kenyamananlah yang merupakan faktor penentu bagi konsumen untuk memilih armada bus dari perusahaan mana yang layak untuk dipilih, karena semua perusahaan berlomba-lomba untuk dipilih oleh calon penumpang. Faktor penentu terakhir adalah adanya jaminan keselamatan bagi penumpang dalam menggunakan jasa angkutan bus.

Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa saat ini yang menjadi perusahaan bus dengan pelayanan yang baik diantara bus-bus lain di Aceh adalah bus milik CV. Sempati Star. Perusahaan bus lain di Aceh antara lain yaitu Putra Pelangi, New Pelangi, Kurnia, Anugerah, Pusaka, PMTOH, Sanura, Harapan Indah, dan Royal. Alasannya adalah perusahaan bus CV.Sempati Star menyediakan banyak bus yang beragam jenisnya dan memiliki fasilitas beragam yang tergantung dari jenis bus yang dipilih calon penumpang sehingga membuat harga tiketnya berbeda-beda. Keberangkatan buspun tepat waktu dan dari segi profesionalitas mereka menggunakan baju seragam yang membuat konsumen dapat membedakan antara pekerja dan penumpang, tidak seperti perusahaan lain yang tidak menyediakan baju seragam bagi pekerjanya yang menyebabkan calon penumpang merasa kurang percaya.

## **2. Tanggung Jawab Perusahaan Bagi Penumpang Perempuan Yang Dirugikan.**

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, 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.

Sebagai pelaku usaha, CV.Sempati Star Bergerak di bidang jasa transportasi atau angkutan umum yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan bagi penumpang khususnya perempuan ketika melakukan perjalanan dengan bus tersebut. Sebagai Perusahaan yang baik sudah seharusnya CV.Sempati Star memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Sehubungan dengan Tanggung jawab perusahaan bus CV.Sempati Star terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang perempuan dalam melakukan perjalanan, dalam hal ini pelaku usaha diharapkan lebih memperhatikan kenyamanan konsumen yang sedang dalam perjalanan menggunakan armada bus yang didalamnya menggunakan AC ( *Air Conditioner* ) yang mana jelas diatur bahwa di dalam bus itu dilarang merokok sesuai dengan Pasal 23 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 Tahun 2003 tentang Pengamanan Rokok Bagi Kesehatan yang menyatakan bahwa tempat umum dan atau tempat kerja yang secara spesifik sebagai tempat menyelenggarakan upaya kesehatan, proses belajar mengajar, arena kegiatan anak, kegiatan ibadah dan angkutan umum dinyatakan sebagai kawasan tanpa rokok. Dalam angkutan umum dapat disediakan tempat khusus untuk merokok dengan ketentuan:

- a. Lokasi tempat khusus untuk merokok terpisah secara fisik/tidak bercampur dengan kawasan tanpa rokok pada angkutan umum yang sama;
- b. Dalam tempat khusus untuk merokok harus dilengkapi alat penghisap udara atau memiliki sistem sirkulasi udara yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri yang bertanggung jawab di bidang perhubungan.

Kemudian Pelaku Usaha juga telah mengabaikan kewajiban yang terdapat dalam Pasal 7 huruf d Undang-undang Perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa Kewajiban Pelaku Usaha adalah menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

### **3. Upaya Perusahaan Dalam Mengatasi Pelanggaran yang Terjadi di Dalam Bus Dalam Kaitannya dengan Perlindungan Terhadap Konsumen**



Pelanggaran adalah perilaku yang menyimpang untuk melakukan tindakan menurut kehendak sendiri tanpa memperhatikan peraturan yang telah di buat. Di dalam hal ini, yang menjadi pelanggar peraturan adalah orang-orang yang berada di dalam bus tapi tidak mengindahkan peraturan yang telah dibuat untuk kenyamanan bersama.

Sejauh ini upaya yang dilakukan perusahaan untuk meminimalisir kerugian yang diterima penumpang perempuan dari bahayanya rokok bagi kesehatan selama melakukan perjalanan dengan armada bus milik perusahaan CV.Sempati Star adalah dengan memasang stiker yang berisi larangan di beberapa bagian di dalam bus yang isinya berbunyi “Dilarang merokok di ruangan ini” atau “No Smoking”. Tetapi yang menjadi hambatan disini adalah dari hasil penelitian mengenai rokok, Abu bakar selaku pengemudi bus mengaku bahwa kebanyakan para pengemudi bus itu memang merokok ketika sedang mengendarai bus, hanya beberapa dari mereka yang tidak merokok. Mereka beralih apabila mereka tidak merokok maka akan mengantuk dan membahayakan keselamatan seluruh penumpang bus. Oleh karena itu mereka tidak menghiraukan asap rokok yang tercemar di dalam ruangan ber-AC tersebut.<sup>13</sup>

## KESIMPULAN

Adapun perlindungan hukum bagi penumpang perempuan terhadap tindakan pelaku usaha yang kurang memperhatikan kenyamanan dan keamanan konsumen dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan bus milik perusahaan bus CV.Sempati Star adalah dengan adanya Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) sebagai wadah untuk melaporkan dan mengeluhkan kejadian apabila terjadi hal-hal yang dianggap melanggar hak konsumen yang telah di atur dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Kemudian Dinas Perhubungan Banda Aceh membuka tempat layanan aduan di kompleks Terminal Terpadu Kota Banda Aceh untuk konsumen yang hendak melaporkan ketidaknyamanan yang di alami.

Adapun Tanggung Jawab Perusahaan Bagi Penumpang Perempuan Yang Dirugikan adalah dengan menempelkan peraturan yang berisikan larangan yang harus dipatuhi oleh semua orang yang berada di dalam bus. Yang menjadi hambatan disini adalah tidak padanya kesadaran orang yang melanggar peraturan untuk menjaga kenyamanan bersama. Jadi disini perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Kemudian mengenai adanya hak konsumen yang dilanggar mengenai keamanan seperti adanya aduan tentang pelecehan yang

---

<sup>13</sup> Abu Bakar, Pengemudi Bus CV.Sempati Star,wawancara 14 Mei 2017

terjadi di bus adalah dengan memisahkan penumpang laki-laki dengan perempuan apabila memungkinkan. Bagi penumpang yang hak atas keamanannya tidak dipenuhi seperti terjadinya kehilangan terhadap barang bawaan, pihak perusahaan tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan kompensasi apapun.

Adapun upaya perusahaan dalam mengatasi pelanggaran yang terjadi di dalam bus dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen adalah dengan memberikan arahan kepada pengemudi bus dan kondektur bus untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang karena merekalah yang berhadapan langsung dengan penumpang. Perusahaan hanya menjadi pelaku usaha yang tidak berhubungan langsung dengan para penumpang selaku konsumen sehingga di sinilah hambatannya, karena perusahaan tidak dapat mengontrol langsung apa yang terjadi di dalam bus selama melakukan perjalanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-buku

Agnes M. Toar, Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998.

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

AZ.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, PT. Diadit Media,  
Jakarta, 2002

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja  
Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika,  
Jakarta, 2014.

Shidarta, *hukum perlindungan konsumen indonesia*, PT Gramedia Widiasarana  
Indonesia, 2004

\_\_\_\_\_ *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2009.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*. Bandung:  
Citra Aditya Bakti, 2003.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*,  
Bandung: Mandar Maju, 2000.

Edmon Makarim, dkk, Pengantar Hukum Telematika - Suatu Kompilasi Kajian, Badan Penerbit FH UI, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

### **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003 tentang Pengamanan Rokok bagi Kesehatan

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

### **C. Internet**

Idtesis, <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/> [Diakses pada 02/02/2017]