



## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MASYARAKAT PENUMPANG ANGKUTAN UMUM TRANSJATENG

Amelia Dwi Callista<sup>1</sup>, Josef Purwadi<sup>2</sup>, Triwanto<sup>3</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Slamet Riyadi

Jl. Sumpah Pemuda No. 18, Kadipiro, Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah

Telp. (0271) 853839, Fax. (0271) 854670

[ameliadwi070103@gmail.com](mailto:ameliadwi070103@gmail.com)

### Abstrak

Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak hanya sebatas pada masalah kenaikan tarif yang tidak sesuai aturan dan penelantaran penumpang saja tetapi juga pada pencantuman klausula baku yang terkadang hanya menguntungkan salah satu pihak saja (biasanya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha) sehingga adanya kedudukan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui perlindungan hukum terhadap penumpang Angkutan Transjateng dan Mengetahui Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila mengalami kerugian akibat kecelakaan.

Jenis Penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah penelitian empiris. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Perlindungan Konsumen selain menentukan hak dan kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, juga mengatur tentang upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian sengketa ke arah win-win solution.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Transportasi Umum, Transjateng

### Abstrak

*Violations of consumer rights are not only limited to the problem of fare increases that are not in accordance with the rules and the neglect of passengers, but also in the inclusion of standard clauses that sometimes only benefit one party (usually more beneficial to business actors) so that there is an unbalanced position between business actors and consumers.*

*This study aims to find out the legal protection for Transjateng Transportation passengers and find out the legal remedies that can be taken by passengers if they suffer losses due to accidents.*

*The type of research that will be used by the author is empirical research. The type of research used by the author in this study is descriptive research.*

*Consumer Protection In addition to determining the rights and obligations of business actors,*

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



consumer rights and obligations, it also regulates legal remedies that can be taken by consumers who suffer losses due to the actions of business actors. The use of one of the dispute resolution channels is influenced by the concept of purpose, the sharpness of thinking, and the social culture of the community. The use of the non-litigation dispute resolution model prioritizes the "consensus" approach and seeks to bring together the interests of the parties to the dispute and aims to obtain dispute resolution results towards a win-win solution.

*Keywords: Consumer Protection, Public Transportation, Transjateng*

## A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut. Perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain bahwa pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan.

Sebagai konsumen, pengguna jasa angkutan tentunya tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan media atau alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan angkutan.<sup>1</sup> Tidak hanya perlindungan konsumen saja yang menjadi perhatian, yaitu pemenuhan hak-hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen jasa transportasi tetapi juga pemenuhan hak dan kewajiban oleh perusahaan transportasi/penyedia jasa transportasi juga harus mendapatkan perlindungan hukum. Transportasi darat yang dilakukan melalui jalan raya memiliki kelebihan dibandingkan jenis angkutan lain, yaitu kemampuannya untuk melayani angkutan dari pintu ke pintu / "door to door". Angkutan darat melalui jalan raya dapat dilihat juga sebagai pemberi umpan atau "feeder" bagi moda transportasi lainnya dengan kata lain merupakan mata rantai awal dan akhir dari seluruh sistem transportasi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Hasbi Muhammad dan Suradi, Rinitami Njatrijani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Pada Po. Di Cirebon)*, Diponegoro Law Review Volume 5, Nomor 2, Tahun 2016.

<sup>2</sup> Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, hal. 31



Pemerintah dalam rangka penyelenggaraan sistem transportasi yang efektif dan efisien dengan tetap memberikan perlindungan hukum pada masyarakat sebagai konsumen transportasi, dituntut menyediakan fasilitas, sarana, prasarana, maupun manajemen pengelolaan transportasi yang baik sesuai dengan Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan. Penyediaan fasilitas yang memadai, misalnya terminal, parkir, tempat pengujian kendaraan bermotor, fasilitas bagi penyandang cacat dan sebagainya harus ada dan bisa berfungsi secara maksimal yang secara langsung dapat berimplikasi pada produk pelayanan transportasi publik. Meskipun sudah ada peraturan perundangan yang menjamin keselamatan konsumen dalam transportasi darat, namun kenyataannya masih ada bentuk penyelewengan atau pelanggaran yang terjadi dalam pelayanan transportasi darat yang sering kali merugikan pihak konsumen. Para penyedia jasa transportasi terkadang tidak memenuhi standar pelayanan yang layak terhadap penggunaan jasa alat transportasi ini, atau memang kru yang memang sengaja menaikkan penumpang yang berlebihan, sehingga melebihi kapasitas tempat duduk yang tersedia di dalam bus.

Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak hanya sebatas pada masalah kenaikan tarif yang tidak sesuai aturan dan penelantaran penumpang saja tetapi juga pada pencantuman klausula baku yang terkadang hanya menguntungkan salah satu pihak saja (biasanya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha) sehingga adanya kedudukan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Dikatakan bersifat "baku" karena, baik perjanjian maupun klausula tersebut, tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Ahmad Yani Agunawan Widjaja, 2008, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Malang: Bayu Media, hal. 53.



## B. METODE

Jenis Penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah penelitian empiris. Penelitian empiris yang dengan dimaksudkan kata lain yang merupakan jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi didalam kehidupan masyarakat.<sup>4</sup> Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukang terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang telah terjadi di masyarakat dengan maksud dengan mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan.<sup>5</sup> Penulis meneliti pengguna angkutan umum Trans Jateng.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini terbatas pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna Transjateng.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Transjateng Ketika Terjadi Kecelakaan

Karakteristik transportasi orang dapat dibedakan menjadi angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum paratransit merupakan angkutan yang tidak memiliki rute dan jadwal yang tetap dalam beroperasi disepanjang rutenya, sedangkan angkutan umum masstransit merupakan angkutan yang memiliki rute dan jadwal yang tetap serta tempat pemberhentian yang jelas. Sepeda motor termasuk dalam klasifikasi jenis kendaraan pribadi, namun di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor yang juga melakukan fungsi kendaraan umum yaitu mengangkut orang dan/atau barang dan memungut biaya yang telah disepakati. Transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek.

---

<sup>4</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 15.

<sup>5</sup> *Loc.cit*



Pengangkutan merupakan kebutuhan masyarakat baik kelompok maupun perorangan, hal ini karena dengan adanya angkutan akan mempermudah baik untuk berbisnis maupun untuk keperluan lainnya. Konsumen sesuatu hal yang harus diperhatikan khususnya dalam pengangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor. 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan Raya.

Pembedaan prinsip tanggung jawab pengangkut tersebut pada umumnya didasarkan atau diletakkan pada pembebanan pembuktian, yaitu pihak mana yang harus membuktikan adanya unsur kesalahan. Pembuktian dikenal beberapa prinsip yaitu pembuktian oleh pihak yang menggugat, atau oleh pihak yang digugat (pembuktian terbalik). Pembicaraan mengenai tanggung jawab pengangkut akan membicarakan ruang lingkup tanggung jawab, persyaratan kapan pengangkut bertanggung jawab, pihak yang membuktikan kesalahan, besaran ganti rugi, mekanisme klaim, mekanisme pembayaran ganti rugi. Selain menentukan hak dan kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, juga mengatur tentang upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha.

Konteks sistem hukum yang berlaku Indonesia upaya-upaya atau sarana-sarana yang dapat dilakukan dalam memperjuangkan hak-hak masyarakat, yaitu dapat ditempuh dengan cara penerapan sanksisanksi hukum bagi pihak yang melanggar hukum, baik sanksi yang bersifat administratif maupun sanksi pidana, selain itu dapat juga dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata kepada pengadilan, atau melakukan penyelesaian perkara melalui jalur non litigasi, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perantara pihak-pihak lain yang memang keberadaannya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, yaitu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seperti yang di atur dalam Pasal 45 yang 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 di lingkungan



peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Ketentuan di atas secara tegas mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui jalur pengadilan dan melalui jalur di luar pengadilan. Selanjutnya dalam Pasal 46 dinyatakan, Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan; sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pengangkut hanya dapat membuktikan diri dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan karena kesalahan penumpang sendiri atau karena sifat mutu barang yang diangkut. Pengaturan-pengaturan tentang perjanjian pengangkutan dirasa sangat penting karena seperti yang kita tahu bahwa B.W. kita pun tidak terdapat pengaturan-pengaturannya tentang perjanjian pengangkutan tersebut. Perjanjian pengangkutan seperti yang kita tahu tidak harus tertulis melainkan cukup dengan lisan asalkan ada persesuaian kehendak dan tidak mengurangi hak-hak dari pada penumpang itu sendiri. Perjanjian pengangkutan perlu



mendapatkan pengaturan yang memadai dalam Undang Undang Hukum Perikatan. Sebagaimana diketahui, dalam B.W. kita tidak terdapat pengaturannya tentang perjanjian ini yang dapat dianggap sebagai peraturan induknya. Asas kebebasan berkontrak juga dapat dianalisis dari Kitab Undang Undang Hukum Perdata pada Pasal 1338 ayat (1) berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya “Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapa pun, menentukan isi perjanjian dan persyaratannya dan menentukan bentuk perjanjiannya yaitu tertulis atau lisan. Perjanjian pengangkutan secara umum dilakukan dengan lisan seperti halnya dalam menentukan biaya yang akan di tanggung penumpang jika menggunakan jasa angkutan umum akan tetapi semua itu belum ada kejelasan hak dari penumpang itu sendiri sebagai pemakai jasa dari angkutan umum bahkan yang di kedepankan hanya kewajiban penumpang yang mana sebagai hak dari pengangkut itu sendiri.

## **2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila mengalami kerugian akibat kecelakaan**

Sengketa merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan lagi jika manusia berselisih paham dengan manusia lain dalam lingkungannya. Tetapi setiap manusia memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam penyelesaian sengketa atau konflik yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa dapat saja dilakukan oleh kedua belah pihak secara kooperatif, dibantu oleh orang lain atau pihak ketiga yang bersifat netral atau dengan cara lainnya. Pada intinya penyelesaian konflik antara pihak-pihak yang bersengketa terdapat dua cara yaitu litigasi dan non litigasi. Litigasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, sedangkan non



litigasi melalui jalur di luar pengadilan seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Seiring dengan berkembangnya pengetahuan dan peradaban manusia, berkembang pula permasalahan yang dihadapinya. Sengketa yang timbul antara manusia yang satu dengan manusia yang lain merupakan fenomena sosial, karena jika manusia hidup sendiri, misalnya di hutan, maka manusia tersebut setidaknya bisa terhindar dari timbulnya sengketa. Kompleksitas kegiatan dan tingginya persaingan merupakan salah satu pemicu timbulnya perselisihan, yang apabila tidak secepatnya ditangani dan dicarikan jalan keluarnya bisa menimbulkan kondisi chaos.

Dewasa ini cara-cara penyelesaian perselisihan mengalami pergeseran dari proses litigasi ke non litigasi atau (Alternatif Penyelesaian Sengketa). Hal tersebut terjadi karena tingkat kepercayaan masyarakat kepada dunia peradilan yang mulai merosot yang disebabkan oleh : prosedur yang relatif lama dan berbelit-belit, tidak efektif dan efisiennya lembaga peradilan khususnya dalam menangani permasalahan khususnya berkaitan dengan kegiatan bisnis, hakim tidak bersikap independen, hakim dinilai tidak mempunyai keahlian khusus dibidang-bidang tertentu khususnya berkaitan dengan dunia bisnis, dan berbagai macam alasan lainnya yang menyebabkan dunia peradilan menjadi momok bagi kaum pebisnis. Bukan berarti pula bila jalur litigasi sama sekali tidak memiliki segi positifnya.

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa.

Kedua model penyelesaian sengketa di atas memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Penyelesaian sengketa secara damai, membutuhkan kemauan dan kemampuan berunding untuk mencapai penyelesaian sengketa secara damai. Diperlukan waktu dan tenaga yang lebih banyak disamping kesabaran. Faktor-faktor



internal dalam penyelesaian dengan menggunakan model ini perlu mendapat perhatian seperti kepribadian atau gengsi atau kehormatan. Sedangkan penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang membutuhkan pengetahuan tentang tata cara dan/atau aturan yang berlaku bagi penyelesaian sengketa tersebut yaitu berupa aturan-aturan hukum yang bersifat procedural.

Sebagai Contoh pada penyelesaian kasus terjadinya kecelakaan yang melibatkan Transjateng, antara lain:

Dikutip dari Jatengpos Kecelakaan terjadi di jalan raya Solo- Purwodadi, tepatnya di halte Pintu Gerbang Obyek Wisata Gunung Kemukus, Desa Pendem, Sumberlawang, Sragen, Jumat siang (16/2) sekitar pukul 12.45 WIB. Bus Trans Jateng AD 7031 QA yang tengah parkir untuk menurunkan penumpang ditabrak mobil Avanza Nopol K 1723 TB. Mobil yang membawa satu rombongan keluarga ini mengakibatkan seorang meninggal dunia dan 6 orang penumpang lainnya luka-luka. Dilansir dari halaman Jatengpos 5 Orang luka adalah dari penumpang Avanza sedangkan 1 Orang Luka ringan adalah penumpang yang kebetulan baru turun karena kejadian tersebut Transjateng sedang menurunkan penumpang pada Halte. Sebagai Pihak yang dirugikan penumpang yang mengalami luka ringan akibat kecelakaan tersebut akhirnya dibawa ke puskesmas terdekat untuk diobati, meski begitu Korban yang luka ringan tetap tidak dikenai biaya sama sekali dalam menjalani pengobatan.

Hal ini kemudian disampaikan oleh Bagian Hukum Transjateng “Jika terjadi kecelakaan kita mengupayakan bahwa penyelesaiannya dilakukan kekeluargaan, sama halnya dengan kecelakaan ini, meskipun Transjateng tidak bersalah Toyota Avanza bahkan Menyebabkan supirnya meninggal dunia, namun kita Pihak Transjateng mengupayakan yang terbaik dengan mengucap belasungkawa dan mengunjungi rumah korban. Untuk penumpang yang mengalami cedera ringan akibat kecelakaan ini juga ditangani oleh Puskesmas tanpa dikenai biaya sepeserpun, kami



juga mengunjungi untuk melihat keadaan korban penumpang Transjateng, sehingga permasalahan dapat terselesaikan secara non-Litigasi.”<sup>6</sup>

Tahun 2021 yang lalu, Transjateng pernah terlibat kecelakaan dengan KA Batara Kresna yang merupakan transportasi umum juga, Kecelakaan itu menyebabkan Kerugian pada KA Batara Kresna yang dikelola oleh KAI sedangkan Transjateng juga mengalami kerugian, beberapa penumpang dilaporkan tidak mengalami luka, namun Pihak pengelola dan Pemerintah tetap bertanggungjawab dengan memberikan kompensasi pada penumpang dengan tiket gratis untuk melanjutkan perjalanan. Untuk sopir yang melakukan Kelalaian juga telah diberhentikan karena telah membahayakan penumpang dengan tidak menaati Standar operasional.

Bagian Hukum Transjateng menyampaikan bahwa “Penyelesaian dari kasus ini berfokus pada penyelesaian non-Litigasi, karena memang pengelola dan pemerintah berusaha semaksimal mungkin untuk mengurangi adanya tuntutan hukum sehingga mengupayakan terlaksananya penyelesaian secara kekeluargaan dengan para penumpang. Upaya lain sebenarnya masih tetap berlaku, upaya hukum Litigasi tentu masih mampu apabila dirasa masih merasa<sup>7</sup>dirugikan, namun kami berusaha semaksimal mungkin agar upaya hukum tidak terjadi dan selesai secara kekeluargaan saja.”

Transjateng pernah pula terlibat kecelakaan dengan pengguna sepeda motor di Nguter, Sukoharjo. Dari penjelasan salah satu petugas Transjateng, kecelakaan tersebut terjadi karena pengguna sepeda motor yang terlalu kekanan dan kecepatan tinggi karena mendahului kendaraan yang searah dengan pemotor tersebut, namun naas karena jarak yang terlalu pendek dan dari lawan arah ada Transjateng akhirnya kecelakaan tidak bisa dihindarkan.<sup>8</sup>

Kecelakaan tersebut tidak menyebabkan Penumpang tidak mengalami luka, meski membuat penumpang pada Koridor tersebut akhirnya terhambat. Sebagai

<sup>6</sup> Wawancara, Pengelola Transjateng Kota Surakarta, 15 Juli 2024, Pukul 11.00 WIB

<sup>7</sup> Wawancara, Pengelola Transjateng Kota Surakarta, 15 Juli 2024, Pukul 11.00 WIB

<sup>8</sup> Wawancara, Pengelola Transjateng Kota Surakarta, 15 Juli 2024, Pukul 11.00 WIB



bentuk tanggungjawab, pengelola memberikan kompensasi tiket gratis untuk melanjutkan perjalanan. Sedangkan untuk korban sepeda motor dilakukan kunjungan ke rumah duka dan memberikan uang tali asih kepada keluarga.

Menurut Keterangan petugas Dinas Perhubungan yang bertugas didalam Transjateng bahwa “kebanyakan angkutan umum menaiki penumpang hingga penuh karena mengejar ongkos yang akan di setorkan. Selain itu dari Dinas Perhubungan hanya bisa memantau di lapangan jika ada angkutan umum yang menaiki penumpang hingga penuh bahkan kendaraannya sampai oleng. Dijelaskan pula bahwa untuk Dinas Perhubungan hanya memeriksa kondisi kendaraan dan pengawasan sekarang lebih ke kepolisian yang mengawasi di lapangan.<sup>9</sup>

#### D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Perlindungan hukum terhadap penumpang Angkutan Transjateng Ketika terjadi kecelakaan selain menentukan hak dan kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen, juga mengatur tentang upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Konteks sistem hukum yang berlaku Indonesia upaya-upaya atau sarana-sarana yang dapat dilakukan dalam memperjuangkan hak-hak masyarakat, yaitu dapat ditempuh dengan cara penerapan sanksisanksi hukum bagi pihak yang melanggar hukum, baik sanksi yang bersifat administratif maupun sanksi pidana, selain itu dapat juga dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata kepada pengadilan, atau melakukan penyelesaian perkara

---

<sup>9</sup> Wawancara, Pengelola Transjateng Kota Surakarta, 15 Juli 2024, Pukul 11.00 WIB



melalui jalur non litigasi, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perantara pihak-pihak lain yang memang keberadaannya telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kedua, Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penumpang apabila mengalami kerugian akibat kecelakaan penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Upaya hukum yang ada dan dapat ditempuh tapi pihak Transjateng tetap mengupayakan jalan tengah terbaik dengan menyelesaikannya tanpa harus masuk ke Meja Hijau, sehingga apabila terjadi kecelakaan serupa Kembali kita juga melakukan upaya pendekatan terhadap korban karena itu merupakan tanggungjawab kami. Namun sebagai upaya Preventif atau Pencegahan, pihak Transjateng selalu mengedepankan keselamatan bagi seluruh pengguna jalan tidak hanya untuk penumpang tetapi dari pengendara lain pula yaitu dengan memberikan pelatihan kepada supir dan pengawasan terhadap supir agar tidak terjadi kelalaian dikemudian hari. Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dibuat maka penulis ingin memberikan saran berhubungan dengan penelitian. Saran-saran tersebut sebagai berikut:

- a. Bagi penumpang Transjateng untuk senantiasa menaati peraturan-peraturan yang berlaku, juga ikut serta dalam menjaga terlaksananya angkutan umum yang nyaman dan aman.
- b. Bagi pemerintah untuk tetap memberikan angkutan umum yang nyaman dan aman bagi masyarakat, disisi lain juga tetap menjaga hak-hak penumpang.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Muhammad, Hasbi dan Suradi. Rinitami Njatrijani. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Pada Po. Di Cirebon)*. Diponegoro Law Review Volume 5. Nomor 2. Tahun 2016.
- Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yani Agunawan Widjaja, Ahmad. 2008. *Hukum Ekonomi Indonesia*. Malang: Bayu Media.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi kedua. cet. 1. Jakarta: Balai Pustaka.

### JURNAL

- Gede Fajar Septiawan Putra, Nyoman. Desak Gd. Dwi Arini. dan Luh Putu Suryani. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Khusus Jasa Penumpang Angkutan Darat*. Jurnal Interpretasi Hukum Vol. 1. No. 1 – Agustus 2020.
- Muchsin. 2003. Disertasi: *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Fakultas Hukum. Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad, Hasbi dan Suradi. Rinitami Njatrijani. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Umum Bus Dalam Pengangkutan Orang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Pada Po. Di Cirebon)*. Diponegoro Law Review Volume 5. Nomor 2. Tahun 2016.
- Setiono. 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



**DITERIMA :**

**REVISI :**

**DISETUJUI :**